

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN (SIAK) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
DALAM PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL)  
KABUPATEN MALAKA**



**OLEH**

**MARIA YUNITA BRIA**

**42116167**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA  
KUPANG**

**2021**



# UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : [info@unwira.ac.id](mailto:info@unwira.ac.id)

Kupang 85225 – Timor - NTT

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Kamis** Tanggal **24 Juni 2021** Jam **11.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

N a m a : Maria Yunita Bria  
Nomor Registrasi : 421 16 167  
Prodi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi :

**"ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIK) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL, KABUPATEN MALAKA."**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 2 Sekretaris : Yosef Dionisus Lamawuran, S.Sos, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Hendikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 6 Pembimbing I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 7 Pembimbing II : Yosef Dionisus Lamawuran, S.Sos, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 78  
Penguji II = 78  
Penguji III = 80

Lulus dengan Nilai = 78,13

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : ....., TANGGAL : ....., JAM :

Hasil Ujian Ulang = .....



Mendesahkan :

DRS. MARIANUS KLEDEN, M.SI

Kupang, 24 Juni 2021  
Ketua Tim Penguji,

DRS. FRANS NYONG, M.SI

**LEMBAR PENGESAHAN**

**JUDUL :**

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN (SIAK) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
DALAM PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL)  
KABUPATEN MALAKA**

**Kupang, Juni 2021**

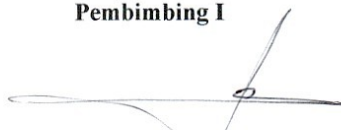
**Diajukan Oleh :**

**MARIA YUNITA BRIA**

**42116167**

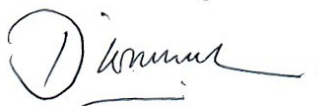
**Diterima dan Disetujui Oleh :**

**Pembimbing I**



**(Drs. Frans Nyong, M.Si)**

**Pembimbing II**



**(Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si)**

**MENGESAHKAN :**

**Dekan**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**(Drs. Marianus Kleden, M.Si)**

## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

**Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur.**

**( Filipi 4:6)**

## **PERSEMBAHAN**

**Kupersembahkan Skripsi ini kepada :**

- 1. Kedua Orang Tua yang Kukasihi dan Kucintai Bapak Paulus Bria dan Mama Brigitha Hoar**
- 2. Kakak Tercinta Frida Mariana Luruk, Gaudensius Klau, Yuliana Seuk, dan Melkianus Bria.**
- 3. Almamater Tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur dan terima kasih berimpah penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang maha kuasa karena atas berkat, tuntunan dan perlindungannya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.

Dalam penyusunan Skripsi ini penulis menyadari tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam menyumbangkan waktu, tenaga, ide dan tindakan nyata yang sangat berarti dalam penyelesaian Skripsi ini.. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang teramat tulus kepada :

1. Rektor Universitas Katholik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Drs. Marianus Kleden, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira yang memberi izin untuk melakukan penelitian.
3. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan Skripsi ini.
4. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si, selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, arahan, masukan dan saran bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Yosef Dionisius Lamauran, S.Sos, M.Si, selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran selalu memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi dan perhatian yang luar biasa sehingga penulisan Skripsi ini terselesaikan dengan baik.
6. Bapak Hendrikus L. Kaha S.IP, M.Si dan Ibu Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si selaku Pembahas I dan Pembahas II yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk merevisi skripsi penulis.
7. Bapak Paulus A. K. L. Ratumakin, S. Fil, M.Si selaku Pembimbing Akademik.

8. Bapak dan Ibu Dosen, khususnya Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan kepada penulis selama kuliah.
9. Kepala dan seluruh staf tata Usaha FISIP UNWIRA Kupang yang telah membantu melayani segala urusan Administrasi selama proses penyelesaian skripsi ini.
10. Kepada Kepala Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bersama stafnya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka.
11. Ibu Emirentiana Bere S.H, MH selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka yang telah membantu penulis selama melakukan penelitian.
12. Herminus Bria dan Natalius Emanuel sebagai pengamat pada saat melakukan penelitian.
13. Orang tua dan keempat saudaraku yang selalu memberikan doa dan dukungan yang tulus untuk mendukung penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
14. Sahabat-sahabatku (Ima, Ani, Onci, Jefri, veri, Isan, Lina, Desi, dan Ansel) dan penyemangatku (Lius Tae) yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
15. Teman-teman Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik angkatan 2016 yang selalu memberikan motivasi selama menyusun Skripsi ini.
16. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung bagi kelancaran penulisan Skripsi ini.

Sebagai insan yang memiliki daya jangkau pemikiran yang terbatas, menyadari sepenuhnya bahwa isi tulisan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu dengan rendah hati penulis menerima segala saran dan kritik yang bersifat konstruktif demi perbaikan dan penyempurnaan tulisan ini.

Kupang,..... Juni 2021

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Konseppelayanan publik.....	8
2.1.1 PelayananAdministrasiKependudukan.....	10
2.1.2 PelayananAktaKelahiran.....	11
2.2. KepuasanMasyarakatdalamPelayanan.....	14
2.2.1 Indicator-IndikatorKepuasanMasyarakat.....	14
2.3. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.....	17
2.3.1 Sistem Informasi Manajemen.....	17
2.3.2 SIAK.....	18
2.4. <i>Electronic Government</i> .....	19
2.5. Faktor yang MempengaruhiPenerapanSIAK dalamPenerapan PelayananAktaKelahiran.....	20
2.6. KerangkaBerpikir.....	23

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Pendekatan Penelitian.....	25
3.2 Fokus Penelitian.....	25
3.3 Informan Penelitian.....	27
3.4 Sumber Data.....	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.6 Teknik Analisis Data.....	29
3.7 Lokasi Penelitian.....	31
Jadwal Penelitian.....	31

### **BAB IV DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN**

4.1. Letak dan Gambaran Umum Kabupaten Malaka.....	32
4.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka.....	35

### **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

5.1 Identifikasi SIAK terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Akta Kelahiran.....	56
5.2 SIAK.....	58
5.3 Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan.....	63

### **BAB VI PENUTUP**

6.1 Kesimpulan.....	67
6.2 Saran.....	67

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>68</b>
----------------------------	-----------

### **L**

<b>AMPIRAN.....</b>	<b>69</b>
---------------------	-----------

## **DAFTAR GAMBAR**

2.1 Kerangka Berpikir Penelitian.....	24
4.1 Peta Wilayah Kabupaten Malaka.....	34
4.2 Perangkat Komputer untuk Server dan Database SIAK.....	50
4.3 Perangkat Komputer untuk SIAK pada Bidang Pencatatan Sipil.....	50
4.4 Mesin Printer untuk Mencetak Akta.....	50
4.5 Struktur organisasi Disdukcapil Kabupaten Malaka.....	51

## DAFTAR TABEL

1.1 Aspek Pelayanan Akta Kelahiran dalam Bidang Administrasi Kependudukan.....	3
3.1 Rencana Waktu Penelitian.....	31
4.1 Laporan Jumlah Penduduk, KepemilikanKK, KTP, Akta Kelahiran (0 s/d 18) & Akta Perkawinan Semester II tahun 2019 (31 Desember 2019).....	52
4.2 Laporan Jumlah Penduduk, KepemilikanKK, KTP, Akta Kelahiran (0 s/d 18) & Akta Perkawinan Semester I tahun 2019 (30 Juni 2019).....	53
4.3 Laporan Jumlah Penduduk, KepemilikanKK, KTP, Akta Kelahiran (0 s/d 18) & Akta Perkawinan Semester I tahun 2020 (30 Juni 2020).....	54
4.4 Laporan Jumlah Penduduk, KepemilikanKK, KTP, Akta Kelahiran (0 s/d 18) & Akta Perkawinan Semester II tahun 2020 (31 Desember 2020).....	55

## ABSTRAK

Untuk membantu berbagai pekerjaan mengenai pembuatan akta kelahiran, pendaftaran kependudukan, dan akta lainnya yang sesuai dengan berbagai standar yang diperlukan maka pemerintah merumuskan sebuah kebijakan baru yaitu Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). SIAK merupakan suatu sistem informasi berbasis web yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi di bidang kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi dan juga membantu bagi petugas di jajaran pemerintah Daerah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil didalam menyelenggarakan layanan kependudukan dan pencatatan sipil. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Kabupaten Malaka berdasarkan peraturan daerah Nomor 2 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi kependudukan. Pedoman utama penerapan SIAK diatur dalam Undang-Undang nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Pemerintah nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-Undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Selain itu, SIAK juga diatur didalam keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang pengelolaan administrasi kependudukan.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di kabupaten Malaka serta kendala yang ditemui dalam pelaksanaannya. Teori yang digunakan sebagai landasan dalam penelitian ini adalah penerapan SIAK dan fasilitas SIAK yang terdiri dari *Modul Input Data, Modul pemrosesan dan pencetakan transaksi, modul cetak keterangan, modul laporan kependudukan, dan modul komunikasi*. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang objek yang diteliti dan menarik kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan pada bagian Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan terdiri dari *Information, consultation, ordertaking, hospitality, dan billing*. Dengan adanya SIAK sudah cukup baik, sedangkan pada kepuasan masyarakat dalam pelayanan masih terdapat kekurangan. Peneliti menyarankan

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