

A B S T R A C T

ANALYSIS OF CITIZENSHIP ADMINISTRATION SERVICE ON DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF DAIRI REGENCY

N a m e : **Koko Mlyanto Angkat**
N P M : **151801105**
Study Program : **Master of Public Administration**
Supervisor I : **Dr. Abdul Kadir, M.Si**
Supervisor II : **Dr. Isnaini, SH, M.Hum**

This study is based on several problems related to citizenship administration in Dairi Regency, namely population registration, civil registration, and SIAK application. The objective of this study is to analyze the application of Citizenship Administration at the Department of Population and Civil Registration of Dairi Regency. This descriptive study used a qualitative approach. The collecting of data is conducted by observation, interview, and document review. This study involved 10 informants - the Head of Department of Population and Civil Registration of Dairi Regency as key informant, two Heads of Division at Dairi District Office of Population and Registration, an Administrator of SIAK Server, an Operator of SIAK, two staffs of Administration Service, and three supporting informants. The data analysis technique used is Irawan model. The result of study shows that (1) the service of population registration at Department of Population and Civil Registration of Dairi Regency is well organized that includes procedures and service charging based on Regulation of The Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform No. 15 of 2014 on Guidelines for Service Standards. However, some obstacles encountered in service delivery were 1) time period, product service, and complaint handling. (2) Civil registration services are already well-done in terms of requirements, service charge in accordance with Permenpan and Regulation of The Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform No. 15 of 2014 on Standard Service Guidelines, while the service constraints are in terms of procedures, durations, products service, and complaint handling. (3) the implementation of Population Administration Information System (SIAK) has not been run properly in terms of facilities and infrastructure, competencies, and number of implementers.

Keywords : *Analysis, Population Registration, Civil Registration, Population Administration Information System (SIAK)*

A B S T R A K

ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DAIRI

N a m a : Koko Mlyanto Angkat
N P M : 151801105
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Abdul Kadir, M.Si
Pembimbing II : Dr. Isnaini, SH, M.Hum

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya permasalahan terkait dengan kependudukan di Kabupaten Dairi yang meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan penerapan SIAK. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Pelaksanaan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan telaah dokumen. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah 1 orang Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi sebagai informan kunci, 2 orang Kepala Bidang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi, 1 orang Administrator Server SIAK, 1 orang Operator SIAK, 2 orang staf pelayanan administrasi kependudukan, serta 3 orang masyarakat sebagai informan pendukung. Teknik analisis data yang digunakan adalah melalui model Irawan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) pelayanan pendaftaran penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi sudah berjalan dengan baik dalam hal persyaratan, prosedur, dan biaya/ tarif sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Adapun yang menjadi kendala adalah dalam hal jangka waktu, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. (2) Pelayanan pencatatan sipil sudah berjalan baik dalam hal persyaratan, biaya/ tarif sesuai dengan Permenpan dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, adapun kendala pelayanan adalah dalam hal prosedur, jangka waktu, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. (3) pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) belum berjalan dengan baik dan belum sesuai dengan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dalam hal sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, dan jumlah pelaksana.

Kata Kunci : Analisis, Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)