ABSTRAK
Komunikasi Aparatur Dalam Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Kota Cimahi menjadi salah satu jawaban dari kurang tertibnya administarasi kependudukan dimana masih terdapat pelanggaran yang dilakukan oleh aparatur misalnya, menerima imbalan uang dari pemohon atau masyarakat yang ingin dilayani dengan cepat. Proses pelayanan tersebut mesti ditopang oleh proses komunikasi yang berjalan lancar karena secara langsung maupun tidak langsung akan berdampak terhadap proses pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Kota Cimahi dipergunakan untuk memudahkan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti, dalam hal pengurusan kartu tanda penduduk dan kartu keluarga.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah komunikasi aparatur menurut Erliana Hasan dalam bukunya yang berjudul "komunikasi pemerintahan" yang meliputi : siapa yang dihadapi (komunikan), situasi dan kondisi, tempat, media yang digunakan serta pesan yang disampaikan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunkanan teknik purposive.

Hasil penelitian menunjukan bahwa komunikasi aparatur dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi terlaksana secara baik dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, meskipun terdapat beberapa kendala seperti sarana dan prasarana yang kurang memadai dan kurangnya sumber daya manusia yang ahli dalam pelayanan Sistem Informasi Administarasi Kependudukan.

Kata Kunci :Komunikasi Aparatur, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

ABSTRAK

Inter Apparatur Comunication in Service of Information System Population Administration (SIAK) in Civil and Population Service Center Cimahi

Population Administration Information System Cimahi be one answer from miss administration residence where there are still violations committed by teh apparatus, for example, recieve the reward money from the applicant or the fublic who wish to be served quickly. The service process must be supported by the communication process runs smoothly because it is directly or indirectly will affect the process of service at the Departement of Population and Civil Cimahi. Populations Administration information System Cimahi used to facilitate personnel in providing services to the community such as, in terms of maintenance of identity card and family card.

The theory used in this study is the communiaction apparatus according to Erliana Hasan in his book entilted "government communications" which includes:who faced (communicant), circumstances, places, media used and the message being delivered.

The research method used is descriptive method with qualitative approaches and techniques of determination of informant in this study used purposive technique.

The result showed that the communication apparatus in the ministry's Populations Administartion Information System Departement of Populations and Civil Cimahi done well with people's satisfication with the services provided, although there are some constraints such as infrastructure and facilities are inadequate and lack of human resources who are expert in Information System services Administration Populations.

Keyword : communiaction apparatus, Population Administration Information System Cimahi

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur peneliti panjatkan Kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan kekuatan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini, tak luput dari ingatan semoga sholawat dan salam senantiasa terlimpah pada junjungan kita Nabi Besar Muhamad SAW. Skripsi ini dengan judul: **"Komunikasi Aparatur dalam Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi''.**

Maksud dari penyusunan skripsi ini untuk menempuh ujian sarjana pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia. Skripsi ini membahas komunikasi aparatur di Dinas Kependudukan Kota Cimahi melalui penyelenggaraan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, komunikasi yang ada di Dinas Kependudukan akan sangat diperlukan untuk mencapai keberhasilan jika adanya kerja sama antara penyelenggara pelayanan atau yang melayani (Aparatur) dan masyarakat (yang dilayani).

Peneliti menyadari akan segala kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan skripsi ini, baik dari segi isi, cara penyajian maupun penulisan, hal ini disebabkan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang peneliti miliki. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pihak-pihak yang terkait.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan, bantuan, dorongan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu tidaklah berlebihan bila dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Prof. Dr. Samugyo Ibnu Redjo, Drs.,MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia.
2. Nia Karniawati,.S.IP,.M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia.
3. Dewi Kurniasih,.S.IP,.M.Si, selaku pembimbing bagi peneliti dalam penyusunan skripsi di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia.
4. Tatik Rohmawati,.S.IP, selaku dosen wali angkatan 2007 di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia.
5. Ayah, ibu, dan keluarga yang telah mendukung serta membantu bagi peneliti dalam penyusunan skripsi.
6. Rozalia Fahimah kekasih yang selalu memberikan motivasi bagi peneliti dalam penyusunan skripsi.
7. Rekan-rekan mahasiswa Ilmu Pemerintahan angkatan 2007 Universitas Komputer Indonesia yang telah memberikan dukungan, dorongan dan bantuan bagi peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, dorongan dan bantuan bagi peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat khususnya bagi peneliti dan bagi instansi atau lembaga terkait serta pembaca pada umumnya.

Bandung, Agustus 2011

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN ii
LEMBAR PERYATAAN..... iii
MOTTO iv
ABSTRAK v
ABSTRACT..... vi
KATA PENGANTAR..... .. vii
DAFTAR ISI..... ix
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULAN

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1
1.2 Identifikasi Masalah 6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian..... 7
1.4 Kegunaan Penelitian 8
1.5 Kerangka Pemikiran 9
1.6 Metode Penelitian 22
1.6.1 Teknik Pengumpulan Data 23
1.6.2 Teknik Penentuan Informan 25
1.6.3 Teknik Analisa Data 27
1.7 Jadwal dan Lokasi Penelitian 28

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi Aparatur..... 30
2.1.1 Pengertian Komunikasi..... 30
2.1.2 Pengertian Aparatur..... 31
2.1.3 Komunikasi Aparatur..... 34

2.2 Pelayanan publik..... 36
2.3 Sistem Informasi Administrasi Kependudukan..... 38
2.3.1 Pengertian Sistem..... 38
2.3.2 Pengertian Informasi..... 40
2.3.3 Pengertian Sistem Informasi..... 41
2.3.4 Pengertian Administrasi..... 43
2.3.5 Pengertian Kependudukan..... 44
2.3.6 Sistem Informasi Administrasi Kependudukan..... 45

BAB III OBJEK PENELITIAN
3.1 Gambaran Umum Kota Cimahi..... 48
3.1.1 Jumlah Pegawai Negeri Sipil Kota Cimahi..... 50
3.1.2 Keadaan Kependudukan Kota Cimahi..... 51
3.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Cimahi..... .. 51
3.2.1 Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipik Kota Cimahi..... .. 51
3.2.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi..... 52
3.2.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi..... 53
3.2.4 Deskripsi Tugas Pegawai Negeri Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi..... 55
3.3 Gambaran Umum Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi..... 60

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN
4.1 Komunikan dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi..... . 68

4.1.1 Faktor Usia dan gender aparatur dalam memberikan Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Cimahi..... 70
4.1.2 Jabatan dan pendidikan aparatur dalam memberikan pelayanan dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi..... 75
4.2 Situasi dan kondisi dalam Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipill Kota Cimahi..... 81
4.2.1 Komunikasi formal dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi..... 83
4.2.2 Komunikasi informal dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi..... 87
4.2.3 Situasi pekerjaan dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi..... 90
4.3 Tempat dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi..... 93
4.3.1 Lokasi dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi..... 96
4.3.2 Lingkungan dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi..... 98
4.4 Media interaksi yang digunakan aparatur dalam memberikan pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi..... 100

4.4.1 Media komunikasi antar pribadi yang dipergunakan aparatur dalam Memberikan pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi..... 102
4.4.2 Media komunikasi massa yang dipergunakan aparatur dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi..... 106
4.5 Pesan yang disampaikan dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi..... 111
4.5.1 Pesan verbal yang diberikan aparatur dalam memberikan pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi..... 113
4.5.2 Pesan nonverbal yang diberikan aparatur dalam memberikan pelayananan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi..... 115

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN
5.1 Kesimpulan..... 117
5.2 Saran..... 119
DAFTAR PUSTAKA..... 121
LAMPIRAN-LAMPIRAN..... 124

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian……..... 29

Tabel 4.1 Daftar Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi berdasarkan tingkat usia 72

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Model Kerangka Pemikiran 22
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi 54
Gambar 3.2 Tampilan *Log In* Sistem Informasi Administrasi Kependudukan 64
Gambar 3.3 Tampilan PIN *Log In* dan otorisasi operator Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi..... 65
Gambar 3.4 Tampilan Pendaftaran Kependudukan 66

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Pedoman Wawancara 124

Lampiran 2 Daftar informan..... 131

Lampiran 3 Transkip wawancara aparatur 133

Lampiran 4 Transkip wawancara masyarakat 135

Lampiran 5 Surat Pengantar dari Jurusan Ilmu Pemerintahan untuk melaksanakan penelitian..... 137

Lampiran 6 Surat Keterangan perizinan dari KESBANG Kota Cimahi..... 138

Lampiran 7 Surat Keterangan telah melaksanakan penelitian..... 139

Lampiran 8 Peta Kota Cimahi..... 140

Lampiran 9 Riwayat Hidup 141