# BAB II

# TINJAUAN PUSTAKA

## 2.1 Komunikasi Aparatur

### 2.1.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah keterampilan yang sangat penting dalam kehidupan manusia, dimana dapat kita lihat komunikasi dapat terjadi pada setiap gerak langkah manusia. Manusia adalah makhluk sosial yang tergantung satu sama lain dan mandiri serta saling terkait dengan orang lain dilingkungannya. Satu-satunya alat untuk dapat berhubungan dengan orang lain dilingkungannya adalah komunikasi baik secara verbal maupun non verbal (bahasa tubuh dan isyarat yang banyak dimengerti oleh suku bangsa).

Menurut Prof. Onong Uchjana Effendy.,M.A. dalam bukunya yang berjudul *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi* mengemukakan pendapatnya mengenai komunikasi sebagai berikut : "Hakikat komunikasi adalah proses pernyataan antarmanusia. Yang dinyatakan itu adalah pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan bahasa sebagai alat penyalurnya" (Effendy, 2003:28).

Pengertian komunikasi yang dikemukakan di atas, dapat dikatakan bahwa komunikasi adalah suatau pernyataan yang disampaikan antara dua orang atau lebih yang berbentuk atau berwujud suatu pikiran atau perasaan dengan menggunakan media bahasa sebagai alat penyalurnya. Oleh karena itu

komunikasii tidak dapat berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh orang lain sebagai penerima pesan atau pemberitahuan.

Definisi komunikasi yang dikemukakan oleh Kincaid (1977: 7), komunikasi sebagai berikut : "Komunikasi adalah proses saling berbagi atau menggunakan informasi secara bersamaan dan pertalian antara peserta dalam proses informasi" (Dalam Erliana, 2005: 17). Komunikasi merupakan suatu proses saling berbagi atau menggunakan informasi secara bersamaan hal ini dilakukan untuk memudahkan pengguna atau masnyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Namun Siporin (1975: 165) mendefinisikan komunikasi dengan lebih jelas dan terperinci lagi.

> "Komunikasi adalah proses pertukaran informasi antara dua orang atau lebih, dan dalam proses itu terjadi kegiatan-kegiatan memberi atau mengirim, menerima, dan menanggapi pesan-pesan diantara orang-orang yang berinteraksi." (Dalam Erliana, 2005: 18).

Proses pertukaran informasi antara dua orang atau lebih, dalam kegiatan tersebut terjadi pertukaran informasi hal tersebut dapat dikatakan sebagai kegiatan komunikasi untuk meningkatkan pelayanan dalam pembuatan kartu identitas yang sesuai.Komunikasi sangat berpengaruh dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

### 2.1.2 Pengertian Aparatur

Aparatur adalah pegawai negeri sipil yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dan seorang aparatur harus memiliki paradigma melayani dan bukan dilayani, senantiasa memberikan kemudahan dalam pelayanan dan bukan

mempersulit, memfasilitasi bukan justru menyiasati apalagi mempolitisasi kebutuhan masyarakat selain itu organisasi pemerintah di harapkan dapat membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan.

Aparatur merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu lembaga pemerintahan disamping faktor lainnya seperti uang, alat-alat yang berbasis teknologi. Oleh karena itu, sumber daya aparatur harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi pemerintahan untuk mewujudkan profesional pegawai dalam melakukan pekerjaan. Hal ini sejalan dengan pendapat Sarwono Handayaningrat bahwa :

> "Aparatur adalah aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan atau Negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan nasional. Aspek organisasi itu terutama pengorganisasian atau kepegawaian" (Sarwono,1982:154).

Pendapat tersebut mengemukakan bahwa aparatur merupakan suatu aspek-aspek admisistrasi yang diperlukan oleh pemerintah dalam menyelengarakan suatu pemerintahan atau negara dalam mencapai tujuan nasional. Aspek dari organisasi aparatur adalah pengorganisasian dan kepegawaian di lingkungan kerja organisasinya. Selanjutnya Suwarno mengemukakan lebih jauh tentang aparatur pemerintahan bahwa yang dimaksud tentang aparatur pemerintahan ialah orang-orang yang menduduki jabatan dalam kelembagaan pemerintahan.

Hasil kerja aparatur tidak lepas dari apa yang dinamakan dengan sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor utama dalam menjalankan tugas kepegawaian bagi aparatur. Setiap aparatur mempunyai tugas menjalankan fungsi organisasi dan pemerintahan dengan baik dan terarah.

Sumber daya aparatur menurut Badudu dan Sutan dalam *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, adalah terdiri dari kata sumber yaitu, tempat asal dari mana sesuatu datang, daya yaitu usaha untuk meningkatkan kemampuan, sedangkan aparatur yaitu pegawai yang bekerja di pemerintahan. Jadi, sumber daya aparatur adalah kemampuan yang dimilki oleh pegawai untuk melakukan sesuatu. (Badudu dan Sutan, 1996:1372).

Berdasarkan pendapat di atas dapat diambil kesimpulan bahwa sumber daya aparatur merupakan sesuatu yang dimiliki seorang pegawai yang mempunyai kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang telah diberikan kepadanya. Sumber daya aparatur merupakan faktor penting untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan. Untuk itu sumber daya aparatur perlu dikelola melalui pemberian pendidikan dan latihan serta pengalihan tugas dinas yang diterapkan oleh pemerintah maupun lembaga organisasi lainnya, dalam mengembangkan sumber daya aparatur. Sehingga pelayanan yang diberikan pemerintah khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi dapat meningkatkan profesionalisme pegawai.

Berkaitan dengan sumber daya aparatur di atas, untuk mewujudkan profesional pegawai. Menurut Echols dan Hassan Shadily dalam *Kamus Inggris-Indonesia*, bahwa professional adalah seorang tenaga ahli, pekerjaan yang sesuai di bidangnya, dan berdasarkan jabatan. (Echols dan Hassan, 1996:449).

Berdasarkan pendapat di atas, bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah dapat berjalan secara baik apabila aparatur memberikan pelayanan secara profesional yang berarti kinerja seseorang sesuai dengan jabatan yang diberikan

kepadanya. Tugas yang diberikan kepada orang tersebut harus dipertanggungjawabkan, karena merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan serta pekerjaan yang diberikan kepadanya tidak boleh ditinggalkan sebelum pekerjaan itu selesai.

### 2.1.3 Komunikasi Aparatur

Komunikasi aparatur yang memiliki esensi untuk menjamin berjalannya fungsi-fungsi pemerintahan demi kepentingan masyarakat guna mencapai kebahagian hidup yang sebesar-besarnya dengan tidak merugikan pihak manapun.

Komunikasi aparatur menurut Erliana Hasan dalam bukunya *Komunikasi Pemerintahan*, adalah:

> "Penyampaian ide, program, dan gagasan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan negara. Dalam hal ini pemerintah dapat diasumsikan sebagai komunikator dan masyarakat sebagai komunikan, namun dalam suasana tertentu bisa sebaliknya masyarakat berada pada posisi sebagai penyampai ide atau gagasan dan pemerintah berada pada posisi mencermati apa yang diinginkan masyarakat" (Hasan, 2005:95).

Dalam kondisi tersebut, berarti pemerintah memiliki kewenangan sekaligus bertanggung jawab untuk mempertimbangkan, bahkan untuk merespon keinginan-keinginan tersebut sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku.

Menurut Erliana Hasan dalam berkomunikasi ada beberapa faktor atau unsur yang perlu diperhatikan, antara lain :

1. Siapa yang dihadapi; Penerima pesan atau dengan siapa kita berbicara sangat berperan dalam berkomunikasi, hal itu bisa berhubungan dengan faktor usia, jenis kelamin, posisi atau jabatan, pendidikan, latar belakang budaya dan sebagainya.
2. Situasi dan Kondisi; dalam situasi tertentu (formal, informal, situasi pekerjaan, santai dan sebagainya) akan berpengaruh dalam cara kita

berkomunikasi, sehingga sedini mungkin kita dapat mengetahuinya dan menerapkan semua bentuk dan cara berkomunikasi pada segala situasi dan kondisi, tanpa membuang waktu untuk penyesuaian.

3. Tempat; Dimana kita berkomunikasi dengan seseorang juga berpengaruh terhadap cara kita berkomunikasi.
4. Media yang digunakan; Jenis media atau saluran komunikasi yang digunakan, apakah komunikasi tulisan, lisan, non verbal ataupun dengan menggunakan peralatan lainnya (misalnya telepon, faximilli, internet dan sebagaimya) ikut berperan dalam tercapainya komunikasi yang efektif.
5. Pesan yang disampaikan; jenis pesan atau berita yang akan disampaikan (berita penting, sedih, gembira, teguran, formal, informal dan sebagainya). (Erliana, 2005 : 90)

Komunikasi yang baik akan menghasilkan suatu pelayanan yang baik pula, adapun faktor atau unsur-unsur dalam komunikasi aparatur antara lain : Siapa yang dihadapi, dalam penelitian ini yang dihadapi adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Situasi dan kondisi, dalam penelitian ini situasi dan kondisi dalam pelayanan. Tempat, dalam penelitian ini lokasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Media, dalam penelitian ini media yang digunakan dalam memberikan pelayanan. Pesan yang disampaikan, dalam penelitian pesan berupa informasi yang diberikan aparatur kepada masyarakat. Bila hal tersebut dapat dipenuhi maka pelayanan terhadap masnyarakat dalam pembuatan kartu identitas akan berjalan dengan cepat, baik dan efisien. Bila hal tersebut dapat dipenuhi maka pelayanan terhadap masnyarakat dalam pembuatan kartu identitas akan berjalan dengan cepat, baik dan efisien.

## 2.2 Pelayanan publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional

Hak Sever dalam bukunya yang berjudul *Service Management and Operations* menyebutkan bahwa pelayanan adalah :

> "*Service can be definide as economic activities that produce time, place, form, or psychological utilities. Service are act, deeds, or performances they are intangible.* (Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas ekonomi yang memproduksi waktu, tempat, bentuk atau perlengkapan psikologikal.Pelayanan adalah tindakan, perbuatan atau kinerja yang tidak nyata)" (Sever, 2000: 3).

Pelayanan merupakan salah satu fungsi hakiki pemerintah. Pemerintah memberikan pelayanan yang terbaik guna mewujudkan pemerintahan yang baik dengan memberikan pelayanan-pelayanan yang efektif dan efisien kepada masnyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* mempunyai tugas mensejahterakan masyarakat dengan menjalankan fungsinya sebagai pelayanan kepada masyarakat.

Paimin Napitupulu dalam bukunya yang berjudul *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction* mengartikan pelayanan sebagai berikut :

> ”Serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut” (Napitupulu, 2007: 164).

Pelayanan adalah suatu urutan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan tidak memiliki wujud melainkan pelayanan cepat hilang, dan dapat dirasakan bagi masyarakat. Serangkaian kegiatan tersebut dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayananan dari pemerintah.

Sesuai dengan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, di katakan pelayanan publik adalah :

> ”Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (UU RI No 25 thn 2009).

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat adalah memberikan pemahaman yang sama tentang mekanisme dan prosedur pelayanan publik dalam meningkatkan perbaikan citra pemerintah umumnya maupun satuan kerja perangkat daerah khususnya. Sumber daya manusia  merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sebuah tujuan organisasi untuk itu SDM aparatur terus di dorong agar pelayanan publik secara maksimal dapat di berikan kepada masyarakat.

## 2.3 Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

### 2.3.1 Pengertian Sistem

Perkembangan informasi berbasis komputer ini, menuntut setiap instansi pemerintahan agar siap dalam mengoprasionalkan semua pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sistem komputerisasi. Peran sistem sangat penting untuk dapat mendukung tercapainya tujuan dari keberadaan sebuah organisasi. Sistem informasi dapat juga didefinisikan sebagai :

1. Suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu menyajikan informasi .
2. Sekumpulan prosedur organisasi yang pada saat dilaksanakan akan memberikan informasi bagi pengambil keputusan dan untuk mengendalikan organisasi.
3. Suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.
   (Ladjamudin, 2005:13)

Sistem menurut pengertian diatas dapat diartikan suatu sistem yang dibuat oleh manusia untuk mencapai tujuan. Sistem bertujuan untuk menyajikan informasi sebagai prosedur organisasi dalam pengambilan keputusan organisasi serta mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi, mendukung operasi yang digunakan oleh lembaga atau instansi guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat tertentu, yaitu mempunyai :

1. Komponen (*Components*)
   Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi dan bekerja sama membentuk suatu komponen sistem atau bagian-bagian dari sistem.

2. Batas sistem (*Boundary*)
   Merupakan daerah yang membatasi suatu sistem dengan sistem lainnya atau dengan lingkungan kerjanya.
3. Lingkungan luar sistem (*Environment*)
   Apapun diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem.
4. Penghubung (*Interface*)
   Merupakan media penghubung antar subsistem, yang memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem lainnya.
5. Masukan Sistem (*Input*)
   Energi yang dimasukkan ke dalam sistem, yang dapat berupa masukkan perawatan (*maintenance input*) dan masukkan sinyal(*signal input*).
6. Keluaran Sistem (*Output*)
   Hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan.Keluaran dapat merupakan masukan untuk subsistem yang lain.
7. Pengolah (*Process*)
   Suatu sistem dapat mempunyai statu bagian pengolahan yang akan mengubah masukan menjadi keluaran.
8. Sasaran (*Objective*) atau tujuan(*Goal*)
   Sasaran dari sistem sangat menentukan sekali masukan yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang dihasilkan sistem. Tujuan yang ingin dicapai oleh sistem akan dikatakan berhasil apabila mengenai sasaran atau tujuan (Makasau, 1992:214).

Berdasarkan pengertian diatas sebuah sistem dibuat atau ada di dalam sebuah proses pelayanan pasti mempunyai karakteristik atau sifat-sifat tertentu antara lain : komponen, batas sistem, lingkungan luar sistem, penghubung, masukan sistem, keluaran sistem, pengolah, sasaran yang satu sama lain akan berhubungan dalam suatau proses atau sebuah mekanisme. Karakteristik-karakteristik tersebut harus dimiliki oleh sebuah sistem agar terciptanya pelayanan yang memuaskan sebagai hasil dari mekanisme yang telah ada.

### 2.3.2 Pengertian Informasi

Informasi dalam sebuah organisasi sangat penting perannya. Suatu sistem yang kurang mendapat informasi akan menjadi lemah dan akhirnya berakhir, pada Informasi itu sendiri dapat didefinisikan sebagai berikut :

> "*Information is data that has been processed into a form that is meaningful to the recipient and is of real or perceived value in current or prospective decisions"*. (Informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi si penerima dan mempunyai nilai yang nyata atau yang dapat dirasakan dalam keputusan-keputusan yang sekarang atau keputusan-keputusan yang akan datang)
> (Hasibuan, 1996:258).

Berdasarkan pengertian diatas, maka informasi dapat berbentuk suatu data yang kemudian akan diolah menjadi suatu informasi yang berguna bagi penerima informasi (komunikan) dan informasi tersebut akan mempunyai nilai yang nyata yang dapat dirasakan secara langsung oleh penerima informasi (komunikan) dalam keputusan-keputusan yang berlangsung sekarang maupun keputusan-keputusan yang akan datang.

Jogiyanto mengemukakan, bahwa informasi adalah hasil pengolahan data, akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi. (Jogiyanto, 1999:8). Berdasarkan pengertian diatas maka, informasi dapat dipastikan adalah hasil dari pengolahan data akan tetapi tidak semua dari hasil pengolahan data tersebut dapat dipastikan akan menjadi sebuah informasi yang berguna bagi penerima pesan (komunikan). Dari pengertian beberapa sumber di atas maka informasi merupakan kumpulan data-data yang diolah sedemikian rupa sehingga dapat memberikan arti dan manfaat sesuai dengan keperluan tertentu yang bisa menjadi suatu informasi.

Data merupakan bentuk yang masih mentah yang belum dapat berbicara banyak, sehingga perlu diolah lebih lanjut. Data yang diolah melalui suatu model menjadi informasi, penerima pesan (komunikan) kemudian menerima informasi tersebut, membuat suatu keputuan dan melakukan tindakan, yang berarti menghasilkan tindakan lain yang akan membuat sejumlah data kembali. Menurut Mc. Leod informasi yang berkualitas harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

1. Akurat, artinya harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya.
2. Tepat waktu, artinya informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi itu diperlukan.
3. Relevan, artinya informasi yang diberikan harus sesuai yang dibutuhkan.
4. Lengkap, artinya informasi harus diberikan secara lengkap.

(Jogiyanto, 1999:10).

Pendapat diatas tersebut mengemukakan, bahwa informasi yang dihasilkan dikatakan berkualitas, apabila infomasi yang didapatkan akurat, tepat waktu, relevan serta lengkap. Suatu informasi yang berkualitas akan sangat berguna dalam melaksanakan suatu kegiatan untuk pengambilan keputusan, karena informasi merupakan faktor yang sangat penting dalam melakukan kegiatan atau pengambilan keputusan.

### 2.3.3 Pengertian Sistem informasi

Sistem informasi adalah kumpulan informasi didalam sebuah basis data menggunakan model dan media teknologi informasi digunakan didalam pengambilan keputusan bisnis sebuah organisasi. Di suatu organisasi, informasi merupakan sesuatu yang penting didalam mendukung proses pengambilan keputusan oleh pihak manajemen.

Setiap informasi menurut Teguh Wahyono memiliki beberapa karakteristik yang menunjukan sifat dari informasi itu sendiri, yaitu:

1) Benar atau salah : Karakteristik tersebut berhubungan dengan sesuatu yang realitas atau tidak dari sebuah informasi.
2) Baru : sebuah informasi dapat berarti sama sekali baru bagi penerimanya.
3) Tambahan : sebuah informasi dapat memperbaharui atau memberikan nilai tambah pada informasi yang telah ada.
4) Korektif : sebuah informasi dapat menjadi bahan koreksi bagiinformasi sebelumnya, salah atau palsu.
5) Penegas : informasi dapat mempertegas informasi yang telah ada, hal ini masih berguna karena dapat meningkatkan persepsi penerima atas kebenaran informasi tersebut.

(Wahyono, 2004:6).

Berdasarkan pengertian diatas sistem informasi mempunyai karakteristik yang dapat menunjukan sifat dari informasi tersebut karakteristik itu ialah, Benar atau salah, Baru, Tambahan, Korektif, Penegas semua ini dapat menunjukan sifat dari sistem informasi tersebut.

Sistem informasi tidak akan berjalan atau bekerja apabila tidak ada sesuatu yang menggerakannya, oleh karena itu diperlukan beberapa komponen untuk menggerakkan sistem informasi tersebut, diantaranya :

1. Perangkat Keras (*Hardware*)
   Yang dimaksud dengan perangkat keras disini adalah komputer yang berperan sebagi alat input, alat proses dan alat output.
2. Perangkat Lunak (*Software*)
   Perangkat lunak merupakan alat yang dipakai untuk menjalankan perangkat keras yang telah disebutkan diatas. Tanpa adanya perangkat lunak maka perangkat keras yang ada tidak akan digunakan. Perangkat lunak ini dapat berupa sistem informasi maupun program aplikasi yang berhubungan denagn sistem informasi.
3. Data
   Data merupakan bagian yang penting yang penting dari suatu sistem informasi, karena data dalah bahan baku untuk menghasilkan informasi.
4. Prosedur

Prosedur adalah suatu urutan dari suatu pekerjaan agar setiap pekerjaan dapat diselesaikan sesuai denagn rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

5. Manusia
   Manusia merupakan bagian terpenting karena hanya manuasia yang dapat menangani semua komponen yang telah disebutkan diatas kelima komponen tersebut dapat diklasifikasikan sebagai berikut :
   a. Hardware dan software yang berfungsi sebagai mesin
   b. People dan prosedure yang merupakan manusia dan taat cara kerja manggunakan mesin.
   c. Data merupakan jembatan penghubung antara manusia dan mesin agar terjadi suatu proses pengolahan data.

### 2.3.4 Pengertian Administrasi

Administrasi dalam arti sempit, yaitu dari kata *Administratie* (Bahasa Belanda), yang meliputi kegiatan catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan (*Clerical Work*). Hal ini sejalan dengan pendapat Makkasau.,didalam bukunya yang berjudul *Metode Analisa Sistem Pola Operasional Administrasi* bahwa:

> " administrasi adalah suatu bentuk penyelenggaraan kegiatan yang dimulai dari proses penentu tujuan sampai kepada pencapaian tujuan dengan melalui proses kegiatan manajemen, organisasi dan kepemimipinan personal yang didukung oleh prasarana/ sarana/ fasilitas/ materil/ logistik yang berlandaskan kepada perangkat – perangkat kendala yang telah ditentukan" (Makkasau,1984:79).

Pendapat tersebut mengemukakan bahwa administrasi merupakan suatu bentuk kegiatan yang berlangsung di dalam suatu pelayanan publik yang menjadi sebuah proses penentu tujuan di dalam sebuah organisasi, meliputi berbagai aspek kegiatan seperti proses kegiatan manajemen, organisasi dan kepemimpinan personal. Administrasi dapat berjalan dengan baik apabila semua kegiatan yang

ada di dalam suatu proses administrasi didukung oleh prasarana, sarana, fasilitas, materil, dan logistik yang memadai.

Setelah mengetahui definisi administrasi, maka ciri-ciri administrasi dapat digolongkan atas :

a. Adanya kelompok manusia, yaitu kelompok yang terdiri atas 2 orang atau lebih
b. Adanya kerja sama dari kelompok tersebut
c. Adanya kegiatan/proses/usaha
d. Adanya bimbingan, kepemimpinan dan pengawasan
e. Adanya tujuan

### 2.3.5 Pengertian Kependudukan

Pengertian kependudukan adalah hal ihwal yang berkaitan dengan jumlah, ciri utama, pertumbuhan, persebaran, mobilitas, penyebaran, kualitas, kondisi kesejahteraan yang menyangkut politik, ekonomi sosial, budaya, agama serta lingkungan penduduk tersebut. Pembangunan kependudukan pada dasarnya adalah pembangunan sumber daya penduduk baik penduduk sebagai sumber daya maupun sebagai insan pembangunan yang merupakan bagian tak terpisahkan dalam seluruh aspek pembangunan yang dilaksanakan oleh pemerintah Kota. Menurut Foresti, menegaskan bahwa problem kependudukan menjadi faktor kunci dari proses pelaksanaan pembangunan (Foresti, 2001:3). Berdasarkan pengertian diatas kependudukan sangat penting dari terciptanya pembangunan karena secara

tidak langsung kependudukan sangat berpengaruh terhadap pendapata daerah yang menjadi sumber dana bagi terciptanya pembangunan.

Penduduk adalah penduduk dalam matranya dalam diri pribadi anggota keluarga, anggota masyarakat, warga negara, dan himpunan kuantitas yang bertempat tinggal dari sutu tempat dalam batas wilayah negara pada waktu tertentu. Penduduk, Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 adalah Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang bertempat tinggal di Indoensia.

### 2.3.6 Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan secara khusus dimaksudkan untuk menyelenggarakan administrasi kependudukan yang tertib dan terpadu, bersifat *universal*, permanen, wajib, dan berkelanjutan. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan menyediakan data dan informasi mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil secara akurat. lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sebagai acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan.

Tujuan pengelolaan kependudukan adalah untuk membuat masyarakat nyaman dalam bertempat tinggal di suatu kawasan. Semakin padat atau tinggi pertumbuhan penduduk akan berpengaruh terhadap standar hidup, tingkat pengangguran, sosial, budaya dan juga ekonomi.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Penduduk dan Pencatatan Sipil Daerah merupakan tonggak sangat penting untuk memulai pengelolaan kependudukan secara lebih profesional. Keikut-sertaan masyarakat pun mempunyai peranan sangat penting. Karena bagaimanapun baiknya manajemen pengelolaan kependudukan, kalau tidak diimbangi dengan kesadaran masyarakat untuk tertib administrasi kependudukan akan merupakan pekerjaan yang sia-sia. Berdasarkan PERDA Kota Cimahi No.4 Tahun 2010 yang menjelaskan :

> "bahwa dalam rangka pelaksanaan kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan, melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan, perlu adanya pengaturan sebagai pedoman penyelenggaraan" (PERDA Kota Cimahi No.4 tahun 2010).

Pelaksanaan kegiatan kependudukan baik dari penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan diperlukan suatau pedoman penyelenggaraannya seperti halnya pendaftaran kependudukan pencatatan sipil dan pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan.

Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mengharuskan penggunaan Nomor Induk Kependudukan secara nasional. Nomor Induk Kependudukan bersifat masing-masing orang tidak akan sama dan dibawa sampai meninggal. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di setiap tingkatan wilayah kependudukan, secara otomatis, akan terjadi banyak perubahan di tataran aturan seperti peraturan daerah, SK Walikota dan lain-lain.

Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan secara serentak di seluruh wilayah Indonesia, pada akhirnya, niscaya akan menjadi salah satu jembatan bagi negeriini untuk mencapai level kemajuan yang lebih pesat. Data dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, dapat dimanfaatkan oleh berbagai instansi yang membutuhkan.