**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Penelitian**

Organisasi merupakan wadah untuk mencapai sesuatu dan tujuan biasanya tidak dapat dicapai oleh individu-individu yang bekerja sendiri, hal tersebut dicapai secara lebih efisien melalui usaha kelompok. Organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasikan, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan. Tujuan dari sebuah organisasi dicerminkan oleh sasaran yang harus dilakuan baik dalam jangka pendek, maupun jangka panjang, tujuan ini mempengaruhi kualitas dalam organisasi itu sendiri.

Untuk penyelenggaraan administrasi pemerintah serta program dan kegiatan pemerintah kepada daerah baik itu Gubernur dan Bupati/Walikota dibantu oleh perangkat daerah. Organisasi Perangkat Daerah (OPD) merupakan organisasi atau lembaga pada pemerintah daerah yang bertanggung jawab kepada kepala daerah dalam rangka penyelenggaraan pemerintah di daerah. Perangkat daerah dibentuk oleh masing-masing daerah berdasarkan pertimbangan karakteristik, potensi, dan kebutuhan daerah. Pembentukan perangkat daerah semata-mata didasarkan pada pertimbangan rasional untuk melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah secara efektif dan efisien.

Mengenai pelaksanaan urusan kepemerintahan guna mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien, kini berbagai Organisasi Perangkat Daerah pada setiap

kabupaten/kota berlomba-lomba dalam menciptakan sistem pelayanan kepada masyarakat agar sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Maka dari itu, semakin melesatnya perkembangan zaman banyak pula perubahan-perubahan dari setiap aspek yang salah satunya dipengaruhi oleh perkembangan teknologi. Oleh karena itu, setiap organisasi dituntut untuk dapat menyesuaikan dengan kemajuan teknologi informasi tersebut, agar dapat maju dan bersaing organisasi harus berkembang sesuai dengan teknologi dan teori organisasi yang modern. Untuk dapat menerapkan sistem yang efektif dan efisien diperlukan perencanaan, pelaksanaan, pengaturan, dan evaluasi sesuai keinginan dan nilai masing-masing organisasi.

Hampir setiap aspek organisasi baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta mengandalkan sistem informasi untuk mendukung operasional organisasi dalam mencapai tujuannya. Maka perkembangan sistem informasi saat ini sangat dibutuhkan oleh setiap organisasi,mengingat didalam menjalankan rutinitasnya setiap organisasi selalu mengolah banyak data dan melakukan berbagai jenis transaksi, maka diperlukan suatu perencanaan dan pengolahan data dari transaksi tersebut.

Pengelolaan sistem informasi adalah bagian yang tak dapat dipisahkan dari studi manajemen, sebagaimana halnya pengelolaan ketenagaan, keuangan, organisasi dan tata laksana, dan lain sebagainya. Pengelolaan sistem informasi merupakan faktor kunci bagi keterlaksanaan dan keberhasilan manajemen. Hal ini dapat dimengerti mengingat semua subsistem manajemen bertopang pada unsur manusia, baik sebagai manajer maupun bawahan, ditentukan dengan cara bertingkah laku atau melakukan perbuatan tertentu yang terarah untuk mencapai tujuan manajemen. Itu sebabnya jika sistem manajemen hendak digerakkan secara maksimal, maka perlu dukungan sistem informasi yang dikelola secara baik dan benar sehingga dapat mencapai hasil yang optimal. Output yang berupa keputusan tantang perencanaan, pengoperasian, dan pengawasan. Dari pengertian tersebut menggambarkan bahwa suatu sistem yang diciptakan untuk melaksanakan pengolahan data yang akan dimanfaatkan oleh suatu organisasi. Pemanfaatan data disini dapat berarti penunjang pada tugas-tugas rutin, evaluasi terhadap prestasi organisasi, atau untuk pengambilan keputusan oleh organisasi tersebut.

Adanya hal tersebut, sistem informasipun digunakan untuk penertiban di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan mendayagunakan sistem dan teknologi informasi, secara langsung maupun tidak langsung turut berperan dalam mempertahankan kesatuan dan persatuan NKRI, melanjutkan proses reformasi dan demokratisasi, penegakan hukum serta mewujudkan rasa aman. Maka dari itu dengan adanya perkembangan global sekarang ini mendorong meningkatnya mobilitas penduduk dunia yang menimbulkan berbagai dampak, baik yang menguntungkan maupun yang merugikan kepentingan dan kehidupan bangsa dan negara republik indonesia.

Pencanangan Program Rintisan Sistem Administrasi Kependudukan (SAK) juga dimaksudkan untuk merealisasikan amanat Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat No.: VI/MPR/2002 yang merekomendasi kepada pemerintah, untuk segera menciptakan sistem pengenal tunggal dan terpadu, atau nomor induk tunggal dan terpadu bagi seluruh penduduk Indonesia dari lahir hingga meninggal dunia, serta tidak bisa digantikan oleh orang lain.

Pengejawantahan Program Rintisan Sistem Administrasi Kependudukan (SAK), sejak tahun 2003 Direktorat Informasi Kependudukan, Ditjen. Administrasi Kependudukan memandang strategis mengembangkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dengan mendayagunakan teknologi informasi tepat guna (atau disebut Aplikasi SIAK) melalui pengembangan prototipe SIAK.

Peran informasi semakin luas dan kompleks serta bervaritas tinggi sehubungan dengan upaya peningkatan kredibilitas sistem informasi dan pemanfaatannya dalam rangka pengembangan sumber daya manusia serta pemanfaatan kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi dalam sistem komunikasi untuk menyebarluaskan informasi terpilih, yang akhirnya memberikan dampak bagi peningkatan produktivitas dan mutu program. Dengan kata lain, pengelolaan sistem informasi yang baik akan mendukung pelaksanaan manajemen yang efektif.

Efektivitas sendiri merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan, ataupun program. Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati.Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat, sehingga berdampak pada tingkat efektivitas pelayanan yang ada pada organisasi. Yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah. Masyarakatpun enggan mengadukan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hampir pasti mereka pasrah menerima layanan seadanya.

Sebagai salah satu jenis pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka yaitu pendataan keterangan pindah datang penduduk baik antar kabupaten/kota, antar provinsi, maupun antar negeri, atau biasa disebut dengan migrasi. Setiap kegiatan penyelenggaraan pelayanan tidak jarang ditemukan masalah-masalah yang dapat menghambat dalam proses pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Begitu pula dalam pelaksanaan program-program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.

Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka menunjukan bahwa dalam implementasi sistem informasi administrasi kependudukan masih perlu perbaikan, hal tersebut dapat di lihat dari permasalahan sebagai berikut:

1. Informasi yang diberikan kurang memperhatikan ketelitian yaitu tingkat kebebasan dari kesalahan keluaran informasi. Contohnya, pada saat pemeriksaan data, masih banyak masyarakat yang tidak melengkapi persyaratan yang seharusnya dilampirkan, seperti tidak melampirkan KTP, kartu keluarga, dan persyaratan lainya yang terkadang masyarakat enggan untuk melengkapi persyaratan dan selalu memberikan alasan.
2. Masukan, pengolahan, dan pelaporan informasi biasanya tidak memperhatikan ketepatan waktu. Contohnya, apabila ada masyarakat yang hendak pindah dari kota lain ke majalengka, terkadang surat pengantar yang diberikan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota bersangkutan sudah kadaluarsa atau tidak berlaku sehingga pendataan keterangan pindah tersebut tidak bisa diproses.
3. Tingkat kecocokan dan kejelasan informasi yang kadang terabaikan, baik oleh pihak pegawai maupun masyarakat itu sendiri. Contohnya, beberapa masyarakat tidak memperhatikan kefalidan data, seperti masyarakat yang bersangkutan tidak melampirkan surat keterangan dari desa asal yang merupakan salah satu persyaratan surat pindah. Hal tersebut akan mempengaruhi terhadap proses pemeriksaan data, apabila terdapat salah satu data yang tidak dilampirkan maka proses tersebut akan terhambat atau bisa jadi prosesnya dibatalkan.

Permasalahan diatas tentunya akan mempengaruhi efektivitas pelayanan pada bidang pengurusan keterangan pindah atau datang penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka. Faktor-faktor yang menyebabkan tingkat efektivitas pelayanan pada bidang pengurusan keterangan pindah atau datang penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka tidak optimal yaitu diantaranya:

1. Tingkat akurasi data kurang diperhatikan. Contohnya, persyaratan pindah yang dilampirkan oleh yang bersangkutan kadang bermasalah, seperti adanya perbedaan nomor induk kependudukan KTP berbeda dengan nomor induk kependudukan kartu keluarga yang dilampirkan. Meskipun terbilang hal kecil, akan tetapi akurasi data sangat berpengaruh terhadap proses pendataan agar tidak terjadi sesuatu yang tidak diinginkan.
2. Informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi tersebut diperlukan. Akan tetapi dari hasil pengamatan, peneliti menilai adanya informasi yang tidak tepat waktu. Contohnya, adanya gangguan masalah jaringan komputer atau perangkat lain yang menjadi alat pendukung dalam proses pembuatan surat keterangan pindah, sehingga yang seharusnya surat tersebut dapat selesai dalam waktu satu hari, karena adanya gangguan, surat tersebut bisa jadi berhari-hari bahkan sampai berminggu-minggu.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut permasalahan tersebut, untuk peneliti mengadakan penelitian yang hasilnya di tuangkan dalam bentuk ke dalam laporan yang berjudul **“PENGARUH SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGURUSAN MIGRASI PADA BIDANG PENDAFTARAN PENDUDUK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAJALENGKA”**

* 1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut maka peneliti mengidentifiksi masalahnya sebagai berikut :

* + 1. Bagaimana pengaruh Sistem Informasi Administrasi Kependudukan terhadap Efektivitas Pelayanan Keterangan Pindah Datang (migrasi) Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka?
    2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam mewujudkan efektivitas pelayanan keterangan pindah datang penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka?
    3. Usaha-usaha apa saja yang dilakukan dalam menghadapi hambatan yang timbul dalam peningkatan efektivitas pelayanan keterangan pindah datang penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka?
  1. **Tujuan Penelitian**

1. Menemukan data dan informasi yang sebenarnya tentang pengaruh Sistem Informasi Administrasi Kependudukan terhadap Efektivitas Pelayanan Keterangan Pindah Datang Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.
2. Mengembangkan data dan informasi menjadi hambatan dan pengaruh Sistem Informasi Administrasi Kependudukan terhadap Efektivitas Pelayanan Keterangan Pindah Datang Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.
   1. **Kegunaan Penelitian**
      1. **Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung dan bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara pada umumnya, khususnya mengenai pengaruh Sistem Informasi Administrasi Kependudukan terhadap Efektivitas Pelayanan Pengurusan Migrasi Pada Bidang Pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.

* + 1. **Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat mengenai masalah yang menyangkut Pengaruh Sistem Informasi Administrasi Kependudukan terhadap Efektivitas Pelayanan Pengurusan Migrasi Pada Bidang Pendaftaran Penduduk Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.

* 1. **Kerangka Pemikiran**

Untuk mempermudah pemecahan masalah dalam suatu penelitian memerlukan suatu anggapan dasar atau kerangka pemikiran. Peneliti menggunakan kerangka pemikiran yang dapat dijadikan landasan teori, dalil dan pendapat dari para pakar berhubungan dengan variabel yang menjadi kajian dalam melaksanakan penelitian yakni : Sistem Informasi (Variabel Bebas) dan Efektivitas Pelayanan ( Variabel Terikat ).

**1.5.1** **Definisi Variabel Sistem Informasi**

Sistem Informasi adalah sebuah sistem yang selain melakukan semua pengolahan transaksi yang diperlukan oleh suatu organisasi, juga memberi dukungan informasi dan pengolahan dalam rangka menjalankan fingsi operasi manajemen dan proses pengambilan keputusan.

**Drs. Komaruddin** dalam bukunya *Ensiklopedia Manajemen*  mendefinisikan Sistem Informasi Manajemen sebagai berikut:

“Sistem Informasi Manajemen adalah suatu pendekatan yang terorganisir dan terencana untuk memberi eksekutif bantuan informasi yang tepat dan dapat memberikan kemudahan bagi proses manajemen.”

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen merupakan suatu pendekatan agar dapat memberikan kemudahan bagi proses manajemen.

Menurut **Burch dan Strater** yang dikutip oleh **Tata Sutabri, S.Kom., MMSI dalam bukunya Sistem Informasi Manajemen (2016:33)** yang menjadi alat ukur sistem informasi yaitu:

1. Mudah Diperoleh, artinya sistem informasi dapat diperoleh dengan mudah dan cepat. Kecepatan memperoleh dapat diukur. Akan tetapi, berapa nilainya bagi pemakai informasi sulit mengukurnya.
2. Luas dan Lengkap, hal ini menunjukkan lengkapnya isi informasi. Hal ini tidak berarti hanya mengenai volumenya, tetapi juga mengenai keluaran informasinya.
3. Ketelitian,yaitu berhubungan dengan tingkat kebebasan dari kesalahan keluaran informasi. Dalam hubungannya dengan volume data yang besar biasanya terjadi dua jenis kesalahan, yakni kesalahan pencatatan dan kesalahan perhitungan.
4. Kecocokan, artinya isi informasi harus ada hubungannya dengan masalah yang sedang dihadapi.
5. Ketepatan Waktu, hal ini berhubungan dengan waktu yang dilalui lebih pendek daripada siklus untuk mendapatkan informasi. Masukan, pengolahan, dan pelaporan keluaran kepada para pemakai biasanya tepat waktu.
6. Kejelasan, tingkat keluaran informasi yang bebas dari istilah-istilah yang tidak jelas.
7. Keluwesan, hal ini berhubungan dengan dapat disesuaikannya keluaran informasi tidak hanya dengan lebih dari satu keputusan, tetapi juga dengan lebih dari seorang pengambil keputusan.
8. Dapat Dibuktikan, hal ini menunjukkan kemampuan beberapa pemakai informasi untuk menguji keluaran informasi dan sampai pada kesimpulan yang sama.
9. Tidak Ada Prasangka, yaitu berhubungan dengan tidak adanya keinginan untuk mengubah informasi guna mendapatkan kesimpulan yang telah dipertimbangkan sebelumnya.
10. Dapat Diukur, pada hakikatnya informasi yang dihasilkan dari sistem informasi formal.

Informasi berbeda dalam mutu atau kualitasnya disebabkan oleh penyimpangan atau kesalahan. Kesalahan merupakan suatu masalah yang lebih sulit karena untuk menyesuaikan tidaklah mudah. Dalam kebanyakan sistem informasi, penerima informasi tidak mempunyai pengetahuan, baik tentang penyimpangan maupun tentang kesalahan yang dapat mempengaruhi kualitasnya. Proses pengukuran yang menghasilkan laporan dan ketepatan data dalam laporan mengandung ketepatan yang tidak terjamin.

**1.5.2 Definisi Variabel Efektifitas Pelayanan**

Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran berarti makin tinggi efektivitasnya.

Menurut **F.X Soedjadi (1994)** mengemukakan pendapat tentang “Efektivitas merupakan kegiatan yang telah dilaksanakan secara tepat dalam arti target tercapai sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.”

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu kegiatan guna mencapai suatu target secara tepat waktu.

**Kotler (1994)** mengemukakan pendapat mengenai pelayanan, yaitu:

“Pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak orang lain tersebut.”

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu lembaga kepada pihak lain dengan memberikan hasil dari kegiatan tersebut.

**Sondang P. Siagian (1997:151)** mengemukakan pendapat mengenai efektivitas pelayanan, sebagai berikut:

“Efektivitas pelayanan publik berarti penyelesaian pekarjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan.”

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan adalah suatu proses penyelesaian pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Menurut **Amsyah (2003 : 131)** menyebutkan indikator efektivitas pelayanan sistem informasi sebagai berikut:

1. Volume Pekerjaan, yaitu pengolahan data semakin banyak dan meluas;
2. Akurasi, informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya;
3. Informasi tepat waktu, informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi tersebut diperlukan;
4. Biaya, peningkatan biaya personel dan bahan baku pemakaian komputer adalah sama dengan operasional pengolahan data nonkomputer.

Melalui dimensi efektivitas pelayanan ini setiap pegawai secara objektif harus berpedoman kepada indikator-indikator diatas sebagai tolak ukurnya sehingga akan terlihat hasil kerja diatas setiap pegawai sebagai bukti loyalitas dan kecintaan bagi masing-masing pegawai tersebut terhadap instansi, pimpinan dan masyarakat pada umumnya dalam mencapai efektivitas pelayanan yang diinginkan.

Keefektifan pelayanan merupakan fungsi dari keefektifan individu dan kelompok di dalam suatu organisasi. Efektivitas individu dilihat dari aspek kemampuan dan keahlian individu, pengetahuan, sikap, motivasi, dan tingkat kejenuhan dari individu tersebut. Sedangkan efektivitas kelompok dapat dilihat dari aspek kepemimpinan, struktur, status, peranan, dan norma-norma yang berlaku pada suatu organisasi.

Berdasarkan beberapa pengertian menurut para pakar diatas tentang sistem informasi dan efektivitas pelayanan, peneliti menduga bahwa ada pengaruh Sistem Informasi Kependudukan yang dilaksanakan oleh Bidang Pendaftaran Penduduk terhadap Efektivitas Pelayanan pengurusan pindah datang penduduk (migrasi) di Kabupaten Majalengka. Berikut ini peneliti gambarkan kerangka pemikiran:

**Gambar 1.1**

**Kerangka Pemikiran**

Feed Forward

Feed Back

* 1. **Hipotesis**

Bertitik tolak dari kerangka pemikiran diatas, maka peneliti mengemukakan hipotesis sebagai berikut: **“Adanya Pengaruh Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terhadap Efektivitas Pelayanan Pengurusan Migrasi Pada Bidang Pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.”**

Hipotesis diatas adalah hipotesis penelitian yang sifatnya verbal dan substantif artinya belum bisa diuji oleh karena itu harus diterjemahkan ke dalam hipotesis statistik yang sudah operasional sebagai berikut :

## Hipotesis Statistik

1. **H0 : *ρ*s = 0**, artinya tidak ada perbedaan pengaruh yang signifikan antara Sistem Informasi (X) terhadap Efektivitas Pelayanan (Y) pada Bidang Pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.
2. **H1 : *ρ*s ≠ 0**, artinya ada perbedaan pengaruh yang signifikan Sistem Informasi (X) terhadap Efektivitas Pelayanan (Y) pada Bidang Pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.

**Gambar 1.2**

**Paradigma Penelitian**

**έ**

***X***

**Y**

Keterangan Gambar :

**X** : Sistem Informasi

**Y** : Efektivitas pelayanan

έ: Variabel lain diluar sistem informasi antara Bidang Pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka yang tidak diukur yang berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan.

Berdasarkan penjelaskan permasalahan yang sedang diteliti maka peneliti merumuskan definisi operasional sebagai berikut :

1. Pengaruh adalah variabel yang menunjukan seberapa besar keterkaitan atau pengaruh antara sistem informasi terhadap efektivitas pelayanan keterangan pindah datang penduduk pada bidang pendaftaran penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Majalengka.
2. Sistem Informasi (X) adalah suatu sistem yang ada pada bidang pendaftaran penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka guna mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. Adapun ukuran sistem informasi sebagai berikut:
3. Mudah Diperoleh, artinya sistem informasi dapat diperoleh dengan mudah dan cepat. Kecepatan memperoleh dapat diukur. Akan tetapi, berapa nilainya bagi pemakai informasi sulit mengukurnya.
4. Luas dan Lengkap, hal ini menunjukkan lengkapnya isi informasi. Hal ini tidak berarti hanya mengenai volumenya, tetapi juga mengenai keluaran informasinya.
5. Ketelitian,yaitu berhubungan dengan tingkat kebebasan dari kesalahan keluaran informasi. Dalam hubungannya dengan volume data yang besar biasanya terjadi dua jenis kesalahan, yakni kesalahan pencatatan dan kesalahan perhitungan.
6. Kecocokan, artinya isi informasi harus ada hubungannya dengan masalah yang sedang dihadapi.
7. Ketepatan Waktu, hal ini berhubungan dengan waktu yang dilalui lebih pendek daripada siklus untuk mendapatkan informasi. Masukan, pengolahan, dan pelaporan keluaran kepada para pemakai biasanya tepat waktu.
8. Kejelasan, tingkat keluaran informasi yang bebas dari istilah-istilah yang tidak jelas.
9. Keluwesan, hal ini berhubungan dengan dapat disesuaikannya keluaran informasi tidak hanya dengan lebih dari satu keputusan, tetapi juga dengan lebih dari seorang pengambil keputusan.
10. Dapat Dibuktikan, hal ini menunjukkan kemampuan beberapa pemakai informasi untuk menguji keluaran informasi dan sampai pada kesimpulan yang sama.
11. Tidak Ada Prasangka, yaitu berhubungan dengan tidak adanya keinginan untuk mengubah informasi guna mendapatkan kesimpulan yang telah dipertimbangkan sebelumnya.
12. Dapat Diukur, pada hakikatnya informasi yang dihasilkan dari sistem informasi formal.
13. Efektivitas Pelayanan (Y) adalah suatu keadaan yang menujukkan sejauh mana rencana pada bidang pendaftaran penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka dapat tercapai. Semakin banyak rencana yang dapat dicapai, semakin efektif pula kegiatan tersebut, sehingga efektivitas dapat juga diartikan sebagai tingkat keberhasilan yang dapat dicapai dari suatu cara atau usaha tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Dan yang menjadi alat ukur efektivitas pelayanan adalah:
14. Volume Pekerjaan, yaitu pengolahan data semakin banyak dan meluas;
15. Akurasi, informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya;
16. Informasi tepat waktu, informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi tersebut diperlukan;
17. Biaya, peningkatan biaya personel dan bahan baku pemakaian komputer adalah sama dengan operasional pengolahan data nonkomputer.
    1. **Lokasi dan Waktu Penelitian**

## Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka, Jl. K.H. Abdul Halim, Tonjong, Kecamatan Majalengka, Kabupaten Majelengka 45414

1. **Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan dalam dua tahap, yaitu:

* + - * Penjajagan pada tanggal 22 Januari 2018 – 2 Februari 2018.
      * Observasi Lapangan pada tanggal 20 April 2018 – 2 Mei 2018.