

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN SIMALUNGUN**

SKRIPSI

OLEH:

AGUSTINA MANIK

198510060



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/10/23

Access From (repository.uma.ac.id)10/10/23

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN SIMALUNGUN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Medan Area

Oleh:

**AGUSTINA MANIK
198510060**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/10/23

Access From (repository.uma.ac.id)10/10/23

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas
Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun.
NAMA : Agustina Manik
NPM : 198510060
FAKULTAS : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh :

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Dr. Adam, M.AP

Pembimbing II

Beby Mashito, S.Sos, M.AP

Mengetahui :

Dekan Fakultas ISIPOL



Dr. Effiati Juliana Hasibuan, MSi

Ka Prodi Ilmu Pemerintahan



Dr. Novita Wulandari, S.ST, M.Si

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi- sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 12 September 2023



Agustina Manik
NIM. 198510060

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agustina Manik
NPM : 198510060
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun** . Beserta perangkat. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan . tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Medan
Pada Tanggal : 12 September 2023
Yang Menyatakan



Agustina Manik
NIM: 198510060

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SIMALUNGUN

Agustina Manik
NPM : 198510060

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun serta hambatan dalam kualitas pelayanan pada pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalugun. Permasalahan yang ditemukan adalah tingkat kesadaran masyarakat masih rendah, kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh Dinas kepada masyarakat, jauhnya lokasi masyarakat dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, dan sistem jaringan yang kurang bagus. Adapun metode penelitian yang peneliti gunakan yaitu metode penelitian Kualitatif deskriptif. Hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun sudah berjalan walaupun belum optimal. Hal tersebut dilihat dari indikator *Tangible* sudah memadai dibuktikan dengan tersedianya fasilitas seperti komputer dan laptop. *Responsiveness* yang diberikan pegawai sudah baik dibuktikan dengan respon pegawai terhadap masyarakat yang sudah memberikan proses pelayanan dengan cepat dan sudah menanggapi kendala masyarakat yang tidak paham dengan persyaratan akta kelahiran. *Assurance* yang diberikan pegawai sudah memberikan jaminan yang pasti terkait penyelesaian pembuatan Dokumen Akta Kelahiran yang sesuai dengan SOP. *Emphaty* yang dimiliki pegawai Dinas kependudukan sudah berjalan dengan baik. Namun dalam indikator *reliability* masih terdapatnya kesalahan dalam penulisan nama dalam dokumen akta kelahiran.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Akta Kelahiran

ABSTRACT

QUALITY OF SERVICES FOR BIRTH CERTIFICATION AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF SIMALUNGUN REGENCY

Agustina Manik
NPM : 198510060

The purpose of this study was to determine the quality of service for making birth certificates at the population and Civil Registry Office of Simalungun Regency as well as barriers to service quality in making birth certificates at the Population and Civil Registry Office of Simalungun Regency. The problems found are the level of public awareness is still low, the lack of socialization provided by the Office to the community, the location of the community is far from the service population and civil registry, and the network system is not good. The research method that the researcher uses is descriptive qualitative research method. The research result shows that service quality at the Simalungun Regency Population and Civil Registry Service is already running although not optimal. This can be seen from the Tangible indicators adequate, proven by the availability of facilities such as computers and laptops. The responsiveness given by employees is well proven by the response of employees to the community who have provided the service process with quickly and has responded to the problems of people who do not understand birth certificate requirements. The assurance provided by employees has been provided a definite guarantee regarding the completion of the Birth Certificate Document preparation in accordance with SOP. Empathy possessed by Population Service employees it's been going well. However, the reliability indicators still exist errors in writing the name in the birth certificate document.

Keywords: Quality, Service, Birth Certificate.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Agustina Manik, anak dari Bapak Jaolden Manik dan Ibu Tionar Siahaan. Penulis lahir di Bahal Gajah pada tanggal 16 Agustus 1996, Kecamatan Sidamanik, Kabupaten Simalungun, Provinsi Sumatera Utara. Penulis merupakan anak ke-6 (enam) dari 7 (tujuh) bersaudara.

Penulis menempuh pendidikan di Sekolah Dasar (SD) Negeri 096771 Bahal Gajah, Kecamatan Sidamanik, Kabupaten Simalungun dan lulus pada Tanggal 25 Juni 2008, kemudian penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Swasta HKBP Tiga Bolon dan lulus pada 04 juni 2011. Dan penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas (SMA) Swasta ASSISI dan lulus pada 20 Mei 2014. Setelah itu, pada Tahun 2019 penulis melanjutkan pendidikan Kuliah di Universitas Medan Area dan terdaftar sebagai Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Selama aktif dalam kegiatan perkuliahan, penulis juga aktif dalam organisasi kemahasiswaan. Penulis terlibat aktif di Ikatan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan (IKAMITA) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area periode 2021-2022 sebagai anggota Bidang Public Speaking dan Media Massa.

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan hikmat dan kebijakan serta rahmat karunia-Nya sehingga penulis memperoleh kemudahan dalam menyusun dan menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Skripsi ini berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun”

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan, hal ini disebabkan oleh karena keterbatasan ilmu dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu kritikan dan bimbingan penulis harapkan dari semua pihak untuk kesempurnaan skripsi ini. Dalam penyelesaian Skripsi ini tidak terlepas bantuan dari berbagai pihak, maka dari itu penulis mengucapkan banyak terimakasih atas segala bantuan yang diberikan terutama kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus dan Efesus 3:20 “Bagi Dialah yang dapat melakukan jauh lebih banyak dari pada yang kita doakan atau pikirkan, seperti yang ternyata dari kuasa yang bekerja di dalam kita’. Yang selalu menjadi penyemangat penulis dalam memulai dan menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Adam M.AP selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi untuk pelaksanaan Sidang Meja Hijau.

3. Ibu Dr.Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP selaku pembimbing II yang telah memberikan banyak saran dan masukan untuk penyempurnaan skripsi ini.
4. Ibu Hadiyanti Arini, S.Sos, M.AP selaku Sekretaris yang telah memberikan saran untuk penyempurnaan skripsi ini
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu dan informasi dalam mengajarkan materi perkuliahan
6. Ibu Tiarli E Sinaga, S.Kom, M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun yang telah memberikan izin riset kepada saya dan membantu saya untuk memperoleh data yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun
7. Bapak Fiker Silalahi, S.AP selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil yang telah membantu saya untuk memperoleh data yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun
8. Ibu Ida Sumarni Damanik SH selaku Kepala Seksi Pencatatan Kelahiran yang juga telah membantu penulis untuk memperoleh data dalam penyempurnaan skripsi ini.
9. Khususnya kedua Orang Tua saya Bapak Jaolden Manik dan Ibu Tionar Siahaan yang tercinta yang telah membesarkan dan mendidik dengan penuh kasih sayang hingga saat ini, serta dukungan doa yang tiada henti-hentinya yang diberikan oleh kedua orang tua penulis beserta

materi yang selalu di usahakan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini

10. Khususnya Kaka saya Ruth Magdalena Manik dan Abang saya Gani Manik, Putra Manik, Jonnifer Manik, Frans Manik, serta Adik saya Jeremia Manik yang tercinta yang selalu memberikan semangat dan dukungan doa yang tiada henti-hentinya, beserta materi yang selalu diusahakan Kaka dan Abang saya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
11. Khususnya kedua keponakan saya yang tercinta Shere Tesalonika Manik serta Khairen Hapukh, dan Liora yang selalu membuat penulis semangat dalam menyelesaikan skripsi ini
12. Khususnya orang spesial yang saya cintai Roland Efraim Saragih yang selalu mendukung dan membantu saya serta memberikan semangat dan dukungan doa dalam penyelesaian Skripsi ini
13. Khususnya Sahabat saya yang tercinta Heny Widyawati yang juga selalu memberikan semangat dan dukungan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Medan, 12 September 2023
Penulis



Agustina Manik
NPM. 198510060

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Abstract	ii
RIWAYAT HIDUP	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Teori Pelayanan Publik	9
2.2 Teori Kualitas Pelayanan Publik.....	16
2.3 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	21
2.3.1 Tugas Pokok dan Fungsi	22
2.3.2 Tujuan dan Sasaran	22
2.3.3 Strategi	23
2.3.4 Kebijakan	24
2.4 Administrasi Kependudukan.....	24
2.4.1 Pengertian Administrasi Kependudukan.....	24
2.4.2 Akta Kelahiran	26
2.5 Penelitian Terdahulu	29
2.6 Kerangka Berpikir.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1. Jenis Penelitian.....	34
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
3.2.1. Lokasi Penelitian.....	37
3.2.2 Waktu Penelitian.....	35

3.3. Informan Penelitian.....	36
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.5 Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	42
4.1.1 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun	46
4.1.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun.....	47
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun.....	48
4.2 Peraturan Akta Kelahiran dan Realisasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun.....	50
4.3 Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun	54
4.4 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun ...	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	103
5.1 Kesimpulan	103
5.2 Saran	104
DAFTAR PUSTAKA	119
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	

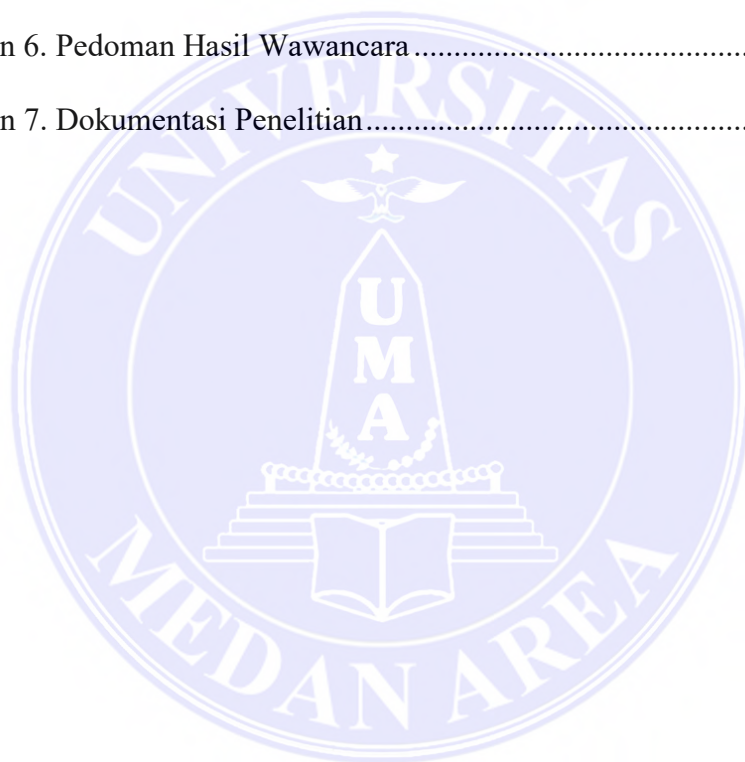
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Waktu Penelitian	35
Tabel 3.2 Sarana dan Prasarana pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun	36
Tabel 4.1 Pendidikan Akhir dan Keterampilan Pegawai	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Observasi	107
Lampiran 2. Pedoman Wawancara	108
Lampiran 3. Surat Keterangan Riset	111
Lampiran 4. Surat Balasan Riset.....	114
Lampiran 5. Pedoman Hasil Observasi	130
Lampiran 6. Pedoman Hasil Wawancara	138
Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian.....	139



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kegiatan pelayanan adalah unsur paling penting yang tidak pernah lepas dari kehidupan manusia, karena semua aspek kehidupan membutuhkan pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu cara negara untuk memenuhi setiap keinginan dasar dan hak-hak setiap warga negara dari administrasi, barang, layanan yang disediakan oleh penyedia layanan publik. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu dalam keberhasilan pemberian pelayanan oleh Dinas Instansi maupun petugas pelayanan. Tugas pelayanan ini adalah merupakan misi pemerintah dalam rangka mencapai tujuan negara yaitu masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Kecenderungan global menunjukkan bahwa pemberian pelayanan publik yang kompetitif dan berkualitas kepada rakyatnya menjadi bagian dari komitmen pemerintah yang harus diwujudkan. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan semakin menjadi tuntutan bagi masyarakat.

Pelayanan publik hingga saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Berbagai upaya perbaikan yang telah dilakukan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, namun hasilnya belum juga maksimal karena penyelenggaraan pelayanan publik selama ini belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian dalam jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang

kurang transparan, sikap petugas yang kurang responsif serta penyelenggara pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Sehingga menimbulkan citra buruk yang kurang baik terhadap citra pemerintah di mata masyarakatnya sendiri terutama di mata masyarakat yang tidak tahu menahu tentang pelayanan publik.

Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan salah satu urusan wajib pemerintah daerah yang harus dilaksanakan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Pelayanan administrasi kependudukan yang terdiri dari pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil merupakan sub bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa instansi pelaksana administrasi kependudukan untuk wilayah Kabupaten/Kota adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berwenang memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.

Dalam rangka menjalankan penyelenggara administrasi kependudukan, maka peristiwa penting kependudukan yang meliputi kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak dan lain-lain yang harus dicatat ke dalam pencatatan sipil harus ditata dengan sebaik-baiknya dalam bentuk pelayanan publik kepada masyarakat. Kelahiran dan kematian merupakan peristiwa penting kependudukan yang dilakukan pendataan dan menjadi bagian penting dalam administrasi demi terselenggaranya administrasi kependudukan yang baik.

Hak identitas bagi seorang anak dinyatakan tegas dalam Undang-Undang pasal 5 Nomor 23 Tahun 2002 yang menyebutkan bahwa “setiap anak berhak atas satu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraannya”. Hak atas anak juga ditegaskan pada pasal 27 ayat satu (1) dan ayat (2) yang menyatakan, ayat (1) “identitas diri setiap anak harus diberikan sejak lahir”, dan ayat dua (2) “identitas sebagaimana dimaksud ayat satu (1) dituangkan dalam akta kelahiran”. Orang tua yang telah memiliki anak setelah kelahiran anak mereka maka mereka harus segera mengurus perihal akta kelahiran anak, karena dengan akta kelahiran tersebut status anak jelas dan terdaftar sebagai warga negara.

Kabupaten Simalungun merupakan salah satu daerah Kabupaten di Provinsi Sumatera Utara. Kabupaten Simalungun terdiri dari 32 Kecamatan yaitu dengan 27 Kelurahan dan Nagori/Desa 386. Adapun Kecamatan yang terdapat di Kabupaten Simalungun yaitu, Kecamatan Silimakuta, Kecamatan Pematang Silimahuta, Kecamatan Purba, Kecamatan Haranggaol Horison, Kecamatan Dolok Pardamean, Kecamatan Sidamanik, Kecamatan Pematang Sidamanik, Kecamatan Girsang Sipangan Bolon, Kecamatan Tanah Jawa, Kecamatan Hatonduhan, Kecamatan Dolok Panribuan, Kecamatan Jorlang Hataran, Kecamatan Panei, Kecamatan Panombean Panei, Kecamatan Raya, Kecamatan Dolok Masagal, Kecamatan Dolok Silou, Kecamatan Silou Kahean, Kecamatan Raya Kahean, Kecamatan Tapian Dolok, Kecamatan Dolok Batu Nanggar, Kecamatan Siantar, Kecamatan Gunung Malela, Kecamatan Gunung Maligas, Kecamatan Hutabayu Raja, Kecamatan Jawa Maraja Bah Jambi, Kecamatan Pematang Bandar, Kecamatan Bandar Huluan, Kecamatan Bandar, Kecamatan Bandar Masilam, Kecamatan Bosar Maligas, dan Kecamatan Ujung Padang. Berdasarkan data yang

diperoleh dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Simalungun Tahun 2022, Kecamatan terluas adalah Kecamatan Hatonduhan dengan luas 33.626 ha, sedangkan yang paling kecil adalah Kecamatan Jawa Maraja Bah Jambi dengan luas 3.897 ha. Jumlah penduduk terbanyak terdapat di Kecamatan Bandar dengan jumlah Penduduk 80. 268 jiwa dari seluruh total penduduk Kabupaten Simalungun sebesar 1.039.056 jiwa.

Sementara itu, Kecamatan yang memiliki kelurahan terbanyak ada di Kecamatan Tanah Jawa Simalungun yakni 20 Kelurahan, Jumlah penduduk Kabupaten Simalungun pada Tahun 2022 sebesar 1.039.056 jiwa yang terdiri dari 504 242 jiwa laki-laki, dan 499 485 jiwa Perempuan. Ini berarti bahwa jumlah penduduk laki-laki di Kabupaten Simalungun lebih banyak daripada jumlah penduduk perempuan. Jumlah penduduk Kabupaten Simalungun di tahun 2022 sebanyak 1.039.056 jiwa, dengan kepadatan penduduk 237,00/km² dan Kabupaten ini merupakan kawasan yang mayoritas penduduknya adalah etnis atau suku Jawa, Batak Toba, dan Simalungun.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun adalah pelayanan dalam mengurus berbagai persuratan seperti membuat akta kelahiran. Akta kelahiran adalah akta catatan sipil hasil pencatatan terhadap peristiwa kelahiran seseorang. jika seorang anak belum punya Akta Kelahiran maka secara hukum keberadaannya dianggap tidak ada oleh Negara. Sampai saat ini masih banyak penduduk yang mengabaikan atau kurang paham akan pentingnya Akta Kelahiran. Akta kelahiran wajib dimiliki bagi penduduk yang mengalami peristiwa kelahiran dan Akta Kelahiran sangat penting untuk menentukan status hukum seseorang. Berdasarkan data yang peneliti peroleh dari Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun jumlah penduduk Kabupaten Simalungun yang sudah memiliki akta kelahiran pada tahun 2022 terdata sebanyak 305,304 jiwa atau sebesar (96,62%).

Akta kelahiran bentuk identitas bagi setiap anak yang menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari hak sipil dan politik warga negara. Hak atas identitas merupakan bentuk pengakuan negara terhadap keberadaan seseorang di depan hukum. Zaman sekarang ini banyak yang tidak memiliki akta kelahiran akibatnya banyak anak pula yang kehilangan haknya untuk mendapatkan pendidikan maupun jaminan sosial. Dalam hubungannya dengan Akta Kelahiran dengan kualitas pelayanan maka penulis mengamati proses pemberian pelayanan dalam pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun yang merupakan program yang harus dilaksanakan dalam rangka penyelenggaraan administrasi kependudukan yaitu pembuatan Akta Kelahiran.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai peran yang sangat penting dalam mendukung berhasilnya pelaksanaan administrasi kependudukan, hal ini juga berlaku pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana dalam proses pembuatan Akta Kelahiran terutama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sudah berjalan walaupun belum optimal, hal yang belum dapat dirasakan masyarakat dimana dalam proses pembuatan Akta Kelahiran masih belum sesuai dengan apa yang dijanjikan dan terkadang terkendala oleh jaringan yang bermasalah saat penerbitan Akta Kelahiran sehingga waktu penyelesaiannya kurang dari waktu yang telah ditentukan. Untuk mencapai kualitas pelayanan

pembuatan Akta Kelahiran tentunya sangat diharapkan adanya keseriusan para pegawai yang memberikan pelayanan untuk bekerja lebih baik.

Menurut Bapak Fiker Silalahi, S.AP selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mengenai permasalahan yang sering ditemukan dalam pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun adalah seperti: tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah akan pentingnya kepemilikan dokumen akta kelahiran, kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh Dinas kepada masyarakat tentang bagaimana cara mengurus dokumen dan apa saja persyaratan berkas untuk mengajukan permohonan penerbitan dokumen Akta Kelahiran.

Jauhnya jarak tempuh masyarakat ke lokasi Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, sistem jaringan yang kurang bagus yang menjadi salah satu penghambat kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun mempunyai peranan penting untuk menginformasikan dan mensosialisasikan kepada masyarakat mengenai pentingnya dokumen Akta Kelahiran dan menerbitkan dokumen Akta Kelahiran sehingga masyarakat memahami bahwa pentingnya memiliki Akta Kelahiran.

Dari uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun. Dengan latar belakang pemikiran yang demikian dan juga keinginan peneliti untuk mendalami pengetahuan mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun. Serta ingin mengetahui

lebih lanjut tentang tugas pokok, fungsi. Dan pekerjaan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun. Untuk itu maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “**Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka terdapat beberapa hal yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun?
2. Apa saja Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun.
2. Untuk mengetahui Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, dan penjelasannya sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi perkembangan konsep mengenai pelaksanaan pemerintahan daerah, khususnya kualitas pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan sipil.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu acuan untuk penelitian berikutnya yang sejenis.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Pemerintah Kabupaten, hasil penelitian ini diharapkan dapat
2. memberikan informasi dan masukan mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
3. Bagi Masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi masyarakat agar mengetahui mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
4. Bagi Peneliti, hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai penambah pengetahuan mengenai Pemerintahan Kabupaten dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Pelayanan Publik

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Pasolong, 2007:128). Sementara menurut Sinambela (2014:5), pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang- Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan,

pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya (pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

1. Pelayanan administrative

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyedia berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Paspor, dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

2. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, Pemeliharaan kesehatan, Penyelenggara transportasi, Jasa pos, Sanitasi lingkungan, persampahan, Drainase, Penanggulangan bencana banjir, Jalan dan trotoar, gunung meletus, gempa, dan Kebakaran, Pelayanan sosial (auransi atau jaminan sosial/*social security*).

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip.

d. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan, suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi

e. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 Undang-Undang No. 23/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan:

a. Kepentingan umum

b. Kepastian hukum

c. Kesamaan hak

- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu dan
- l. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan.

Penyelenggara pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/ badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian fungsi dan tugas pelayanan publik yang tidak mampu disediakan oleh pemerintah/pemerintah daerah.

Menurut pasal 1 Ayat 4 Undang-Undang No.23/2009, bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pada Ayat 6 undang-undang yang sama disebutkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik adalah pejabat,

pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Waktu Penyelesaian
- 3) Biaya Pelayanan
- 4) Produk Pelayanan

- 5) Sarana dan Prasarana
- 6) Kompetensi petugas pelayanan

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang Undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

- a. Dasar Hukum
 - b. Persyaratan
 - c. Prosedur Pelayanan
 - d. Waktu Penyelesaian
 - e. Biaya Pelayanan
 - f. Produk Pelayanan
 - g. Sarana dan Prasarana
 - h. Kompetensi Petugas Pelayanan
 - i. Pengawasan intern
 - j. Pengawasan extern
 - k. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
3. Jaminan pelayanan

Penyusunan standar pelayanan publik harus disusun dengan baik dan tidak rumit, untuk itu harus mempertimbangkan aspek; kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, serta potensi daerah dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan demikian, standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama

oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, serta mudah dimengerti dan diterima oleh masyarakat. Dalam pembahasan, perumusan dan penyusunan standar pelayanan seharusnya melibatkan aparat yang terkait dengan pelayanan, untuk tujuan membangun komitmen bersama tercapainya tujuan yang ditetapkan dalam visi, misi organisasi. Tidak kalah pentingnya dalam proses perumusan dan pembahasannya, melibatkan masyarakat, dan dilakukan tidak bersifat formalitas.

Adapun yang menjadi hasil temuan peneliti dimulai dari pelayanan administratif yaitu pegawai telah bekerja sesuai dengan kemampuan yang dimiliki walaupun belum optimal dalam melayani. Pelayanan administratif yang dilaksanakan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, Surat Perceraian dan lain sebagainya.

Dilihat dari asas pelayanan publik pegawai Dinas belum memperhatikan asas-asas pelayanan publik seperti bersifat transparansi yaitu pegawai dinas bersifat terbuka dan dapat diakses masyarakat yang membutuhkan. namun telah menyediakan fasilitas yang memadai. Kemudian dari Akuntabilitas bahwa pegawai dinas selalu bertanggung jawab atas kinerja mereka dalam melayani masyarakat walaupun pelayanan yang dilakukan belum optimal. Lalu dalam asas kondisional pegawai dinas bekerja sesuai dengan kondisi dan kemampuan yang mereka miliki dengan tetap berpegang pada prinsip.

Selanjutnya dari segi partisipatif pegawai dinas sudah mendorong masyarakat dalam hal penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi masyarakat, kebutuhan dan harapan masyarakat. Kemudian kesamaan hak dimana pegawai dinas tidak memiliki sifat diskriminasi yang artinya pegawai dinas tidak melihat masyarakat dari suku, ras, agama, maupun status sosial masyarakat saat melakukan pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya dilihat dari keseimbangan hak dan kewajiban pegawai dinas sudah memenuhi hak dan kewajiban mereka dalam melayani masyarakat.

2.2 Teori Kualitas Pelayanan Publik

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia Kata kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan) atau mutu. Pengertian kualitas menurut Tjipton (1997) dalam Hardiyansyah (2018:54) adalah: (1) Kesesuaian dengan persyaratan (2) Kecocokan untuk pemakaian (3) Perbaikan berkelanjutan (4) Bebas dari kerusakan/cacat (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat (6) Melakukan segala sesuatu secara benar (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan *dalam* pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik adalah sejauh mana sebuah fasilitas umum (publik) dalam memberikan pelayanan kepada umum dan pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Sedangkan menurut Ibrahim (2008) dalam Hardiyansyah (2011:40) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan

dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penelitian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Untuk menilai sejauh mana mutu pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara maka yang menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Dimensi pelayanan publik yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur pelayanan publik menggunakan lima dimensi teori yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk adalah sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar. Pelayanan yang diberikan oleh aparatur birokrat harus tepat dan benar sesuai dan mengikuti direktif atau standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh dinas atau organisasi penyelenggara layanan publik serta peraturan perundang-undangan yang menjadi rambu dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga berhasil guna dan berdaya guna.

2. Berwujud (*Tangibles*)

Yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya. Yang dimaksud dengan berwujud berupa fasilitas fisik yang telah disediakan yaitu: komputer, personel pegawai, toilet, meja, kursi, dan lain sebagainya yang menjadi sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan agar masyarakat yang menikmati layanan dapat merasa aman dan nyaman.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan ketepatan kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Berknaan dengan ketersediaan dan

kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

4. Jaminan (Assurance)

Yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan. Adanya atensi yang besar dari aparatur dalam menjaga etika dan moral dalam memberikan layanan kepada masyarakat sehingga masyarakat akan merasa dihargai, dihormati, dan dilayani sepenuh hati sehingga masyarakat akan merasa nyaman dan aman dalam menikmati layanan yang sedang diberikan oleh organisasi penyelenggara layanan publik.

5. Empati (*Empathy*)

Yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Dengan rasa empati yang dimiliki oleh aparatur terhadap masyarakat yang membutuhkan layanan tanpa harus dihampiri oleh masyarakat melainkan aparatur yang menghampiri masyarakat itu sendiri agar dapat diketahui apa yang menjadi kebutuhannya. Terlebih lagi terhadap masyarakat yang merasa kebingungan dengan alur pelayanan dan persyaratan yang menjadi syarat dalam mengajukan permohonan penerbitan dokumen.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti Kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun dapat dilihat dan diukur dari Lima Indikator menurut *Zeithaml*, dimana kualitas pelayanan yang diberikan sudah berjalan namun belum optimal dan belum cukup baik dirasakan masyarakat. Untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun dapat dilihat dari lima indikator *zeithaml* yaitu seperti, pertama *tangible* (berwujud) berupa sarana

prasarana pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah memadai seperti komputer, *printer*, *notebook*, dan lain-lain yang dapat membantu proses pelayanan.

Kedua *reliability* (kehandalan) dalam indikator ini kehandalan pegawai sudah baik dimana pegawai memiliki keterampilan dalam mengoperasikan komputer sebagai penunjang dan alat pembantu untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat dan pelayanan yang diberikan sudah baik dan tidak acuh dalam memberikan arahan kepada setiap bentuk pelayanan yang diberikan oleh pegawai namun masih adanya terdapat kesalahan penulisan nama dalam dokumen Akta Lahir. Ketiga *responsiveness* (daya tanggap) pada indikator ini respon pegawai sudah baik, dimana dalam pelayan pegawai dinas selalu menanggapi keluhan masyarakat jika masyarakat tidak memahami bagaimana berkas persyaratan pengurusan dokumen akta kelahiran.

Keempat *assurance* (jaminan) jaminan yang diberikan oleh pegawai Dinas yaitu jaminan berupa waktu penyelesaian, dan jaminan etika moral. Jaminan ketepatan waktu/waktu penyelesaian ini sudah baik dimana dalam pengurusan dokumen akta kelahiran waktu penyelesaian pembuatan Dokumen Akta Kelahiran sudah dapat selesai sesuai waktu yang telah di tetapkan kemudian etika moral yang dimiliki pegawai sudah baik karena pegawai tidak melakukan tindakan deskriminasi. Kemudian yang terakhir indikator *empathy* (empati) empati pegawai Dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Simalungun sudah dapat dikatakan baik dimana pegawai dinas dapat memberikan perhatian penuh dan bersikap sopan terhadap masyarakat yang belum mengerti mengenai alur pembuatan Dokumen Akta Kelahiran.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai/aparat pelayanan harus berkualitas. Berdasarkan indikator teori *Zeithaml* mengenai suatu pengukuran kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun dapat dilihat dari adanya indikator berwujud yaitu bukti fisik seperti tersedianya fasilitas atau sarana prasarana yang memadai, kehandalan dalam menyelesaikan tugas yang dimiliki pegawai sudah baik meskipun masih terdapat kesalahan dalam penulisan nama dalam Akta Kelahiran, daya tanggap pegawai dalam melayani masyarakat juga sudah baik, etika dan moral sudah baik karna pegawai bersikap sopan kepada masyarakat, jaminan waktu penyelesaian pembuatan dokumen akta kelahiran sudah sesuai waktunya, serta adanya rasa empati yang baik dimiliki oleh pegawai dapat memberikan perhatian penuh kepada masyarakat yang belum mengerti mengenai alur pembuatan Dokumen Akta Kelahiran.

2.3 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun adalah pelaksana pemerintah daerah dalam bidang pendaftaran dan pencatatan penduduk yang memiliki tugas utama untuk membantu Kepala Daerah dalam melaksanakan sebagian urusan pemerintahan dan pembangunan di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil sesuai dengan ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun merupakan unsur

pelaksana teknis pemerintah daerah dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Menurut S.P. Siagian (1990) dalam Amri (2018:13) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan instansi yang mana bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam membuat sebuah identitas seseorang atau masyarakat. Sedangkan Menurut Elkesaki, Oktaviani, dan Setyاهرlambang (2021:70) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan suatu instansi pemerintahan yang bergerak dalam bidang pelayanan publik yang terkait dengan kepengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, dan lain sebagainya.

Berdasarkan dari uraian diatas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah suatu instansi pemerintah yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tugas menyelenggarakan pencatatan, penerbitan, penyimpanan dan pemeliharaan data keperdataan seseorang/identitas masyarakat.

2.3.1 Tugas Pokok dan Fungsi

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas Pokok melaksanakan kewenangan otonomi daerah di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil. Untuk menyelenggarakan tugasnya adalah Sesuai Peraturan Bupati Kabupaten Simalungun Nomor 53 Tahun 2016 tentang Uraian tugas Kepala Seksi Pencatatan Kelahiran sebagai berikut:

1. Kepala Seksi Pencatatan Kelahiran dan mempunyai tugas:
 - a. Penyiapan perumusan kebijakan dan fasilitasi pelaksanaan pencatatan dan penerbitan kelahiran;

- b. Penyiapan perumusan kebijakan dan fasilitasi pelaksanaan pelayanan pencatatan dan Penerbitan Kematian
- c. Penyiapan Advokasi dan sosialisasi pencatatan kelahiran dan kematian
- d. Penyiapan pelaksanaan hubungan antar lembaga dalam rangka pencatatan kelahiran dan kematian
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan Kepala Bidang Pencatatan Sipil
- f. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang Pencatatan Sipil.

2.3.2 Tujuan dan Sasaran

Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan di Kabupaten Simalungun sesuai dengan misi, maka tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan pemahaman/ kesadaran masyarakat tentang arti, manfaat, dan pentingnya dokumen kependudukan.
- b. Memverifikasi dan menyusun database kependudukan yang akurat, tepat, dan dapat dipertanggung jawabkan.
- c. Meningkatkan sistem pelaporan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang rutin dan berkesinambungan.
- d. memantapkan penyelenggaraan administrasi kependudukan yang akuntabel dan sustainable.
- e. Menciptakan suasana kerja sama yang harmonis dalam pemanfaatan data dengan kelembagaan lain.
- f. Menciptakan inovasi pelayanan publik baik ditingkat kelurahan, kecamatan maupun ditingkat kota.

- g. Menjadikan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil menjadi role of model pelayanan.
- h. Mendapatkan pengakuan publik dan kelembagaan kepuasan masyarakat melalui reward.

2.3.3 Strategi

- a. Menumbuhkan kesadaran masyarakat akan arti pentingnya administrasi Kependudukan.
- b. Memberikan pelayanan yang optimal dalam bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- c. Mendekatkan jarak pelayanan kepada masyarakat.
- d. Mempercepat jangka waktu penyelesaian produk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
- e. Membuat Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang akurat

2.3.4 Kebijakan

- 1. Meningkatkan sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan arti pentingnya dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.
- 2. Meningkatkan akuntabilitas kinerja personil untuk melayani masyarakat
- 3. Validasi data secara periodik
- 4. Melaksanakan optimalisasi pelayanan (terjangkau, mudah, tepat transparan akuntabel, adanya kepastian waktu)
- 5. Pemenuhan sarana dan prasarana secara prioritas dan bertahap
Pengelolaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat yang Responsif.

2.4 Administrasi Kependudukan

2.4.1 Pengertian Administrasi Kependudukan

Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama dua orang manusia atau lebih dan didasarkan atas rasional tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Penduduk adalah Warga Negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Sedangkan Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013). Selanjutnya dalam Pasal 27 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan menegaskan dalam menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan di Kabupaten/Kota, dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai Instansi Pelaksana yang diatur dalam Peraturan Daerah.

Administrasi kependudukan dimaknai sebagai rangkaian kegiatan yang terstruktur dan terkendali, antara lain keluarnya dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan kependudukan, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi kependudukan, serta outputnya digunakan pada pelayanan publik, pemerintahan, dan pembangunan. Dalam mendapatkan dokumen kependudukan ini dilakukan pendaftaran penduduk yang merupakan proses pendataan dan pencatatan laporan kejadian kependudukan guna penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau surat keterangan administrasi kependudukan lainnya yang

diterbitkan oleh pemerintah daerah. Untuk dokumen kependudukan yang diterbitkan dilihat dari peristiwa yang terjadi.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun adalah cabang dari pusat atau bagian dari pemerintahan yang mana setiap kabupaten mempunyai instansi ini, tujuannya adalah agar mempermudah masyarakat dalam membuat identitas. Identitas itu bisa berupa KTP, KK, Akta Kelahiran yang mana identitas itu bertujuan agar pemerintah mengetahui data penduduk di suatu tempat tersebut. Kemudian identitas itu memudahkan masyarakat dalam berurusan di instansi-instansi lainnya karena dengan sebuah identitas atau jati diri, seseorang lebih mudah mengenal dan mengetahui data dari seseorang tersebut.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah kerjasama antara dua orang maupun lebih untuk mendapatkan tujuan yang telah ditetapkan, administrasi kependudukan adalah salah satu tugas pelayanan publik. Administrasi kependudukan dimaknai sebagai rangkaian kegiatan yang terstruktur, antara lain penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan kependudukan, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi kependudukan, serta outputnya digunakan pada pelayanan publik, pemerintahan, dan pembangunan. Jadi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun merupakan salah satu instansi yang memiliki tugas untuk pencatatan kependudukan dan penerbitan dokumen, salah satu nya penerbitan dokumen Akta Kelahiran.

2.4.2 Akta Kelahiran

Siswosoediro (2008:146) akta kelahiran adalah catatan resmi yang berisi waktu dan tempat kelahiran seseorang, nama pemilik akta kelahiran, nama kedua

orang tuanya secara lengkap dan jelas, serta status kewarganegaraannya. Jadi akta kelahiran adalah sebuah dokumen penting yang dibutuhkan oleh seorang anak sebagai bukti catatan kelahiran. Setiap warga negara Indonesia wajib memiliki akta kelahiran. Akta kelahiran adalah suatu bentuk akta yang wujudnya berupa selembar kertas yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berisi mengenai identitas-identitas anak yang dilahirkan yaitu nama, tanggal lahir, nama orang tua, dan tanda tangan pejabat yang berwenang. Dengan memiliki akta kelahiran setiap orang dapat menunjukkan hubungan hukum dengan kedua orang tuanya.

Akta kelahiran bertujuan untuk mengetahui atau mencatat jumlah dari kelahiran seorang anak di suatu daerah kemudian juga bertujuan untuk mengetahui bahwa telah lahirnya seorang warga di suatu tempat tersebut kemudian agar memudahkan orang tersebut dalam segala urusan. Peraturan Daerah No. 18 Tahun 2009 Pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen penduduk berupa identitas kartu atau surat keterangan kependudukan.

Adapun manfaat akta kelahiran adalah :

- a. Identitas anak
- b. Administrasi kependudukan
- c. Untuk keperluan sekolah
- d. Untuk pendaftaran pernikahan di KUA
- e. Mendaftar pekerjaan
- f. Persyaratan pembuatan Paspor

- g. Untuk mengurus hak ahli waris
- h. Mengurus asuransi
- i. Mengurus tunjangan keluarga
- j. Mengurus hak dana pensiun
- k. Untuk melaksanakan ibadah haji

Adapun syarat pengurusan pencatatan dokumen sipil pencatatan sipil (akta kelahiran) adalah sebagai berikut:

1. Formulir F.2.01 dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
2. Ijazah bagi yang sudah memiliki Ijazah, Raport bagi yang sudah sekolah tetapi belum memiliki ijazah, Surat Baptis bagi yang belum sekolah, Surat Keterangan Kelahiran dari Bidan/Rumah Sakit.
3. Fotokopi Akta Perkawinan orang tua dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
4. Fotokopi KTP-el Kedua orang tua
5. Fotokopi Kartu Keluarga
6. Nama anak harus sudah tertera dalam Kartu Keluarga.

Proses tahapan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil adalah, jika syarat dipenuhi dengan lengkap dapat segera mengurus pembuatan akta kelahiran dan mendaftar ke loket. Selanjutnya petugas dari Dinas Catatan Sipil melalui langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menerima berkas di loket
2. Penelitian atau pemeriksaan berkas oleh kepala seksi
3. Jika berkas sudah lengkap disampaikan kepada operator untuk di entry

4. Selanjutnya diserahkan ke Kepala Bidang untuk mengajukan persetujuan pencetakan akta dengan tanda tangan elektronik kepada Kepala Dinas.
5. Penyerahan akta kelahiran kepada pemohon.

Jika tidak ada permasalahan dan persyaratan lengkap dari masyarakat serta data sesuai, pengurusan dapat selesai dalam jangka waktu 1 hari.

Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dokumen akta kelahiran sangat penting untuk dimiliki setiap masyarakat atau anak yang baru lahir. Setiap anak yang baru lahir wajib memiliki dokumen akta kelahiran dan diurus langsung oleh orang tua anak di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun dimana dokumen akta kelahiran sangat penting bagi seorang anak untuk nanti dibutuhkan jika ada urusan/keperluan dalam pendaftaran sekolah atau hal lain.

Dalam hasil temuan peneliti di lapangan berdasarkan informasi yang didapat peneliti dari Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil masih banyak anak yang belum memiliki dokumen akta kelahiran, oleh karena itu diharapkan kepada masyarakat untuk segera datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun agar segera mengurus dokumen akta kelahiran pada anak mereka.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian Terdahulu merupakan langkah yang dilakukan peneliti untuk mencari kesamaan maupun perbedaan objek yang akan diteliti. dengan adanya penelitian tersebut peneliti dapat menggambarkan dan menyusun penelitian

dengan harapan mendapat hasil secara akurat dan juga mudah dipahami.hal ini dapat dilihat dari beberapa penelitian terdahulu berikut ini :

1. Yowan Anggi Santoso (2015)

Penelitian Terdahulu yang dilakukan oleh peneliti Yowan Anggi Santoso (2015) peneliti menggunakan metode penelitian Kulitatif deskriptif dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember”. dengan hasil Penelitian Catatan Sipil dan kependudukan Kabupaten Jember melakukan pelayanan kualitas yang baik terhadap pembuatan akta kelahiran. yang berarti harapan masyarakat telah terpenuhi, kecuali untuk dimensi reliabilitas yang telah memperoleh nilai negatif.

2. Siti Afrida (2017)

Siti Afrida, dengan judul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Rangka Pembuatan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan.” Dengan tujuan penelitian adalah, untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan administrasi dalam pembuatan akta kelahiran di kantor dinas catatan kependudukan dan catatan sipil pemerintahan kabupaten asahan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan cara menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang ada. Setelah penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Pembuatan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan, maka

dari penelitian ini dapat dibuat kesimpulan bahwa hasil akhir penelitian ini menyimpulkan bahwa pembuatan akta kelahiran belum dapat dikatakan efektif. Hal ini terlihat dari prosedur pelayanan yang kurang baik, produk pelayanan yang belum sesuai, kurangnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat, dan masih banyaknya masyarakat yang belum mendapatkan data kependudukan terutama masyarakat yang tinggal di daerah pinggiran kota.

3. Pranata Saputra (2020)

Pranata Saputra, dengan judul “Pelaksanaan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang Terhadap Anak Terlantar.” Dengan tujuan untuk mengetahui pelaksanaan pencatatan akta kelahiran di dinas kependudukan dan catatan sipil kota palembang terhadap anak terlantar, untuk mengetahui apakah yang menjadi hambatan dalam membua akta kelahiran bagi anak terlantar yang belum mendapat akta kelahiran. Ditinjau dari sifatnya, penelitian ini termasuk kedalam penelitian yuridis empiris.

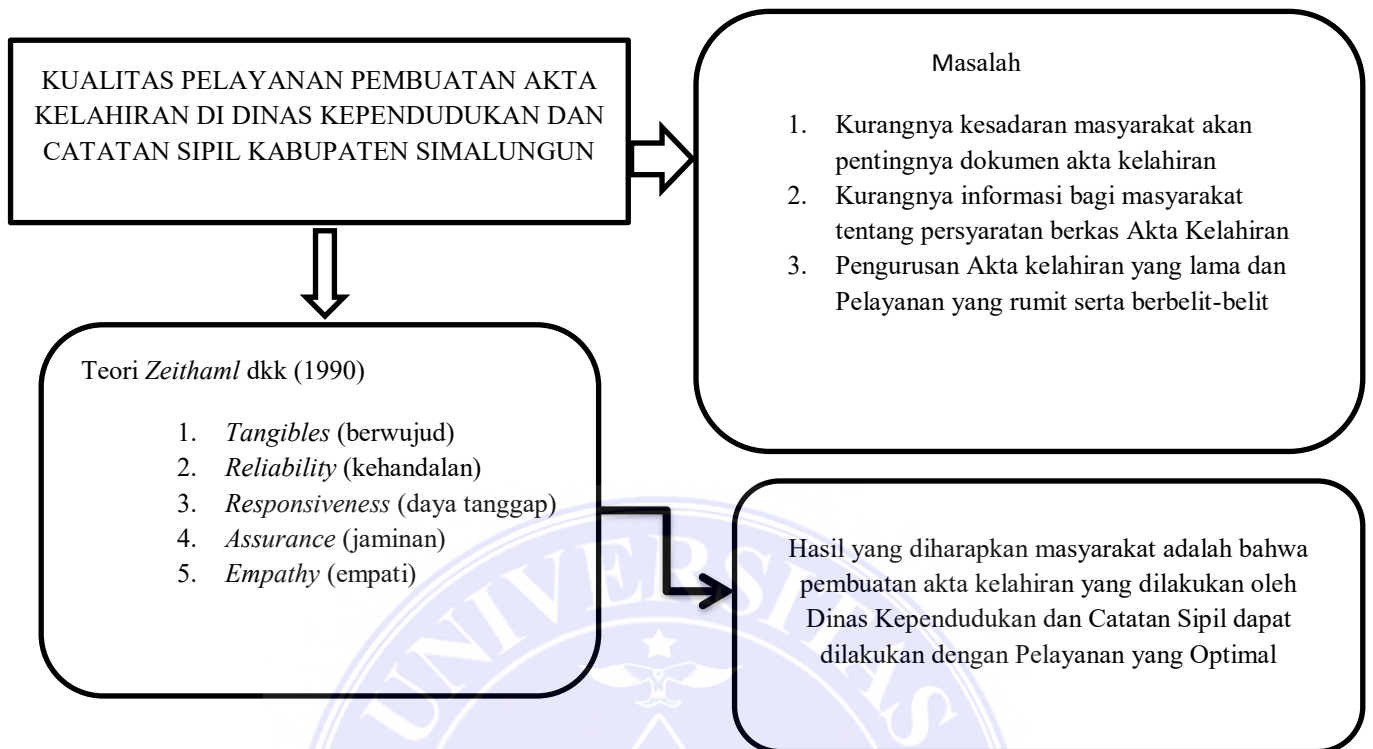
Yuridis empiris yaitu pendekatan yang digunakan untuk meneliti data sekunder terlebih dahulu dengan kemudian dilanjutkan dengan mengadakan penelitian data primer di lapangan penelitian dan sifat penelitian ini yaitu deskriptif karena penulis ingin memperoleh gambaran yang jelas dan memberikan data yang seteliti mungkin tentang pelaksanaan pencatatan akta kelahiran di dinas kependudukan dan catatan sipil kota palembang terhadap anak terlantar. Menyajikan pembahasan hasil penelitian yaitu tentang pelaksanaan pencatatan akta kelahiran di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota palembang terhadap anak terlanta serta hambatan-hambatan dalam

pembuatan akta kelahiran bagi anak terlantar yang belum mendapat akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang.

2.6 Kerangka Berpikir

Penelitian ini membahas tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun. Kantor Administrasi kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun, selaku penyedia jasa dimana berhubungan langsung dengan pelanggan yang dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik mungkin dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Salah satu tugas dari Kantor Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang kependudukan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kepada masyarakat harus dilayani dengan baik sehingga masyarakat akan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil. Guna mengetahui dengan sejauh mana kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh pihak pelayanan Kantor Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun, perlu dilakukan penelitian secara mendalam dengan menggunakan beberapa indikator pengukuran dimensi kualitas pelayanan dari *Zeithaml* dkk (1990) dalam Pasolong (2010:135) antara lain meliputi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*. Untuk lebih jelasnya berikut ini bagan kerangka pikir



Gambar Bagan Kerangka Berfikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Dimana, jenis penelitian ini tujuannya untuk memberikan gambaran mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial dengan mendeskripsikan sejumlah karakteristik berwujud pernyataan atau berupa kata-kata yang berkenaan dengan masalah objek dan fenomena yang akan diteliti.

Milles dan Hiberman percaya bahwa langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan dan dan memverifikasi kesimpulan awal yang disajikan bersifat sementara dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan berikutnya.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti atau memperoleh informasi mengenai data yang diperlukan. Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian akan dilaksanakan. Pemilihan lokasi harus didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan kemenarikan, keunikan, dan kesesuaian dengan topik yang dipilih. dengan pemilihan lokasi ini peneliti diharapkan menemukan hal-hal yang bermakna dan baru (Suwarma, 2015:243).

Lokasi yang menjadi tempat penelitian peneliti berada pada Bagian Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Bagian Pelayanan Pencatatan Kelahiran. Lokasi ini dipilih karena peneliti tertarik untuk mengamati kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten

Simalungun, dan penulis ingin mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun apakah sudah baik berdasarkan tugasnya.

Lokasi penelitian menunjuk pada pengertian lokasi sosial yang dicirikan oleh adanya tiga unsur yaitu pelaku, tempat, dan kegiatan yang dapat diobservasi. (Nasution, 2003:43). Adapun yang menjadi lokasi penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun yang berada di Jl. Kartini Pematang Raya, Sondi Raya, Kecamatan Raya, Kabupaten Simalungun.

3.2.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan selama bulan Januari 2023 sampai dengan bulan Februari 2023. Peneliti melaksanakan penelitian tentang “ Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun”. Adapun tahap-tahap yang dilaksanakan adalah sebagai berikut.

Tabel 3.1 Waktu Penelitia

No	Urutan Kegiatan	2022				2023					
		9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
1	Pengajuan Judul	■									
2	Penyusunan Proposal	■	■	■							
3	Seminar Proposal				■						
4	Perbaikan Proposal				■						
5	Penelitian					■	■				
6	Penyusunan Skripsi					■	■				
7	Seminar Hasil							■			
8	Perbaikan Skripsi								■	■	
9	Sidang Meja Hijau										■

a. Sumber Data

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari kegiatan penelitian seperti melalui wawancara.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari berupa dokumen-dokumen tertulis seperti buku, situs, ataupun dokumen pemerintah yang digunakan oleh peneliti untuk melengkapi kebutuhan data penelitian.

3.3. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek yang diteliti tersebut seperti melalui wawancara langsung yang disebut sebagai narasumber.

Tabel 3.2 Informan Penelitian

NO	NAMA	JABATAN PEKERJAAN
1	Tiarli E.Sinaga,S.Kom,M.Si	Kepala Dinas Pencatatan Sipil
2	Ida Sumarni Damanik.SH	Kepala Seksi Pencatatan Kelahiran
3	Fiker Silalahi, SAP	Kepala Bidang Pencatatan Sipil
4	Roland Saragih	Masyarakat
5	Aprina Marpaung	Masyarakat
6	Baron Antoni Saragih	Masyarakat
7	Anisa	Masyarakat
8	Irvan Tarigan	Masyarakat
9	Hady Rumapea	Masyarakat
10	Ani Malau	Masyarakat
11	Dika	Masyarakat
	TOTAL	11 Orang

- a. Informan Kunci, merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. adapun yang menjadi informasi kunci dalam penelitian ini adalah Tiarli E Sinaga,

S.Kom, M.Si (Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun) .

- b. Informan Utama, peneliti menggunakan informan utama yaitu Ida Sumarni Damanik, SH sebagai (Kepala Seksi Bidang Pencatatan Kelahiran) dan Fiker Silalahi, SAP (Kepala Bidang pelayanan Pencatatan Sipil)
- c. Informan Tambahan, peneliti menggunakan informan tambahan yaitu masyarakat yang mendapatkan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun diantaranya adalah 1. Roland Saragih, 2. Aprina Marpaung , 3. Baron Antoni Saragih, 4. Anisa, 5. Irvan Tarigan, 6. Hady Rumapea, 7. Ani Malau, dan 8. Dika.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut *Catherine Marshall* dan *Gretchen* yang dikutip oleh Andi Prastowo (2010;20) menjelaskan bahwa, metode-metode utama yang di gunakan oleh para peneliti kualitatif untuk mengumpulkan data dalam penelitiannya adalah menggunakan pengamatan partisipatif, wawancara mendalam, dan penelitian dokumen. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara, yaitu percakapan yang dilakukan oleh peneliti dengan informan untuk mendapatkan sejumlah informasi yang mengetahui tentang masalah-masalah yang akan diteliti dan selanjutnya dibandingkan dengan data yang diperoleh langsung di lokasi penelitian.

2. Dokumentasi, penelitian yang digunakan untuk memperoleh data dalam bentuk dokumen, buku, gambar serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.
3. Observasi, yaitu mengadakan penelitian langsung ke lokasi yang hendak diteliti dengan melihat, mendengar, serta memperhatikan gambaran objek yang akan diteliti.

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dilakukan secara terus menerus yang dimulai dengan mempelajari data-data yang didapat dari berbagai sumber seperti wawancara, observasi yang telah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumentasi dan sebagainya sampai akhirnya dengan penarikan kesimpulan. Menurut Miles dan Huberman teknik analisis data terdiri dari beberapa tahapan yaitu:

1. Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan untuk mendapatkan sumber data yang di dapatkan.

2. Reduksi Data

Memilih data yang relevan dan bermakna dengan memfokuskan data untuk memilih informasi mana yang dianggap sesuai maupun tidak sesuai dengan masalah yang di dapat dari penelitian di lapangan.

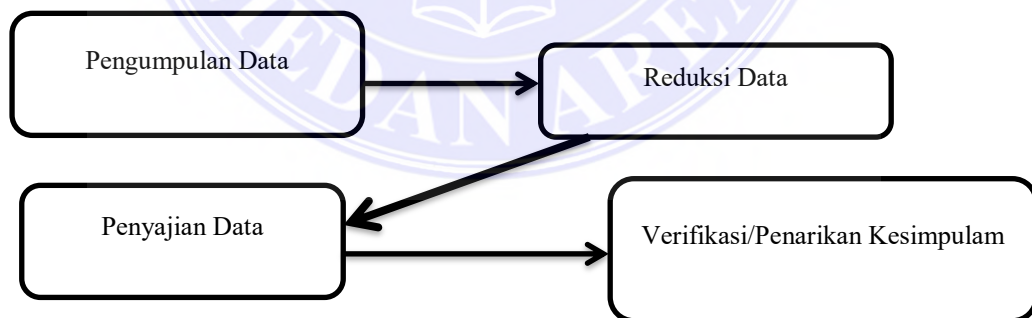
3. Penyajian Data

Penyajian data berupa bentuk tulisan, gambar, grafik maupun tabel yang bertujuan untuk menggabungkan informasi sehingga peneliti dapat

memahami informasi baik secara keseluruhan ataupun sebahagian dari hasil penelitian.

4. Menarik kesimpulan

Penarikan kesimpulan menurut *Miles* dan *Huberman* hanyalah sebagian dari suatu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan merupakan salah satu dari teknik analisis kualitatif. Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis (peneliti) selama ini menulis suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses pengumpulan data saja, akan tetapi perlu diverifikasi agar benar-benar dapat dipertanggungjawabkan. Secara skematis proses analisis data menggunakan model analisis data interaktif *Miles* dan *Huberman* dapat dilihat pada bagan berikut ini



(Bagan Model Analisis Data Interaktif Miles & Huberman)

a. Defenisi Konsep

Konsep (Singarimbun,1995:33) merupakan istilah dan defenisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan kelompok, atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Tujuannya adalah untuk memudahkan pemahaman dan menghindari terjadinya interpretasi ganda dari variabel yang diteliti. Oleh karena itu, untuk mendapatkan batasan-batasan yang jelas dari masing-masing konsep yang akan diteliti maka defenisi konsep dalam penelitian ini adalah ;

1. Kualitas

Kualitas adalah menggambarkan karakteristik suatu produk yang bebas dari kekurangan atau kerusakan sehingga mampu memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.

2. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu keadaan dimana produk, jasa, manusia, sistem, dan juga lingkungan akan selalu berhubungan dimana pengukuran kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan masyarakat tersebut.

3. Akta Kelahiran

Merupakan akta/catatan otentik yang dibuat oleh pegawai catatan sipil berupa catatan resmi tentang tempat dan waktu kelahiran anak, nama anak, dan nama orang tua anak secara lengkap dan jelas serta status kewarganegaraan anak.

4. Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran

Merupakan pelayanan pembuatan akta kelahiran yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang seharusnya, sehingga masyarakat merasa puas dan mendapatkan pelayanan yang prima dari dinas kependudukan dan catatan sipil.

b. Defenisi Operasional

Konsep data diteliti secara empiris, maka konsep tersebut harus dioperasionalkan dengan cara mengubahnya menjadi variabel atau sesuatu yang mempunyai nilai. Adapun penjelasan dari defenisi operasional dari variabel-variabel penelitian ini pada teori Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml dkk (1990)

1. Keandalan (Reliability). yaitu keandalan yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. Berwujud (Tangible). yaitu ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya. Yang dimaksud dengan berwujud seperti fasilitas fisik komputer, personel pegawai, toilet, meja, kursi dan sebagainya.
3. Daya Tanggap (Responsiveness). yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dengan penyampaian informasi yang jelas
4. Asuransi (Assurance). yaitu ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. Empati (Emphaty). yaitu ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun dalam pembuatan akta kelahiran belum optimal. Hal tersebut dilihat dari *Tangible* (bukti fisik) sudah memadai dibuktikan dengan tersedianya fasilitas seperti pegawai Dinas, komputer PC, *laptop*, *printer*, *scanner*, dan personal komputer lainnya. Sedangkan (*Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) sudah dapat dikatakan baik karena para Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Simalungun sudah memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, tidak melakukan tindakan diskriminatif terhadap masyarakat. namun dalam indikator *Reliability* para pegawai masih melakukan kesalahan penulisan nama dalam Dokumen Akta Kelahiran.
2. Hambatan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun dalam melayani masyarakat adalah indikator *responsiveness*, jauhnya jarak tempuh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Simalungun dengan pemukiman warga khususnya yang berada di kecamatan Bandar. faktor penghambat kedua yaitu kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen akta kelahiran, faktor penghambat ketiga yaitu kurangnya informasi bagi masyarakat tentang

persyaratan berkas pengurusan akta kelahiran. Faktor penghambat berikutnya yaitu ketika kurang bagusnya sistem jaringan dalam proses pelayanan masyarakat.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian penulis yang berjudul Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun saran untuk dinas terkait adalah:

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil perlu mengadakan pelayanan keliling ke setiap kecamatan yang ada di Kabupaten Simalungun untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus akta kelahiran serta meningkatkan jumlah pendataan penduduk yang memiliki Akta Kelahiran
2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil beserta Aparatur Kecamatan perlu mengadakan sosialisasi dengan mendatangi masyarakat serta menggunakan media sosial seperti *Whatsapp*, *Instagram*, dan juga *Facebook* atau *website* untuk menginformasikan mengenai pentingnya kepemilikan dokumen akta kelahiran.
3. Camat beserta lurah perlu membuat dan meletakkan spanduk yang memuat pendataan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil baik diluar maupun didalam ruangan serta membuat aplikasi untuk memudahkan masyarakat agar masyarakat tidak sulit untuk mengetahui informasi mengenai syarat dan pengurusan dokumen akta kelahiran.
4. Perlu melakukan laporan pada Kementerian Direktorat Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta selaku pengelola jaringan pada Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun agar Kementerian terkait cepat memperbaiki dan melaksanakan bimbingan teknis (BIMTEK) peningkatan kapasitas pemeliharaan jaringan di tingkat Kecamatan maupun Kabupaten



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2004. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Kelima* Jakarta: Rineka Cipta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Mukarom, Zaenal. 2015. *Manajemen pelayanan publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nasution, Saddat. 2003. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiyansyah.(2018).*Kualitas Pelayanan Publik*.Yogyakarta: Gava Media
- Rahmayanty Nina.2013.*Manajemen Pelayanan Prima*.Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sinambela, Litjan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Siswosoediro, Henry S. 2008. *Mengurus Surat-Surat Kependudukan (Identitas Diri)*. Jakarta: Visimedia.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- _____. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Suwarma, Al-Muchtar. 2015. *Dasar Penelitian Kualitatif*.Bandung: Gelar Pustaka Mandiri.

Skripsi/Disertasi

- Afrida, S. (2017). *Efektifitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan* (Doctoral Disertation, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara).
- Anggi, Y. (2015). "Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember". Universitas Jember
- Saputra, P. (2020). *Pelaksanaan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Palembang Terhadap Anak Terlantar* Universitas Muhammadiyah Palembang.

Jurnal

- Abor, D. (2021). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat Pembuat Akte Kelahiran di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari*. Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial. , 5 (2).
- Oktaviani, R. &. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung*. Jurnal Caraka Prabu, 5 (1).
- Rozana, S. &. (2018). *Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung Dalam Upaya Peningkatan Kepemilikan Akta Kelahiran Kepemilikan Akta Kelahiran*. Journal of Politic and Government Studies,, 7(2), 231-240.
- Sari, I. P. (2021). *Tinjauan Yuridis Penerbitan Akta Kelahiran Anak Luar Kawin di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang*. Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) Klaster Hukum.
- Tuju, M. A. (2017). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan (Suatu Studi Tentang Pelayanan Akta Kelahiran)*. Jurnal Eksekutif, 2(2).

Undang-Undang :

Peraturan Daerah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2009 tentang Penerbitan Dokumen Penduduk Berupa Identitas Kartu Atau Surat Keterangan Kependudukan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2002 tentang Hak identitas bagi seorang anak.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Bupati Kabupaten Simalungun Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, tugas, dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Internet :

<https://www.kabupaten.simalungun.go.id>



LAMPIRAN 1 PEDOMAN OBSERVASI

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SIMALUNGUN

Berikut adalah pedoman observasi yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian sebagai berikut:

1. Lokasi
2. Fasilitas, sarana dan prasarana
3. Pelaksanaan Pelayanan
4. Sikap petugas

Instansi :
 Nama program :
 Lokasi :
 Tanggal :

NO.	Yang Diamati	Ya	Tidak	Bukti/ Indikator
1.	Layanan pengaduan/ informasi			
2.	Struktur Organisasi – Tupoksi			
3.	SOP			
4.	Sikap Pegawai			
5.	Dokumen Arsip			
6.	Visi Misi			
7.	Website Instansi			
8.	Sosial Media Instansi			
9.	Agenda Kegiatan / Program			
10.	Laporan Kegiatan/ Program			
11.	Sikap/ Respon Masyarakat			
12.	Sarana Prasarana a. Ruang Kerja b. Ruang Tunggu c. Parkir d. Toilet e. Papan Informasi f. Mobil Dinas Layanan Disdukcapil g. Perangkat Komputer h. Wifi			

LAMPIRAN 2

PEDOMAN WAWANCARA (INFORMAN KUNCI)

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SIMALUNGUN

Nama :
Jabatan :
Instansi :
Jenis Kelamin :

Berwujud

- a. Bagaimana sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungu apakah fasilitas sarana prasarana sudah memadai sesuai kebutuhan kepala dinas, pegawai dan masyarakat?

Jawab:

Kehandalan

- b. Apakah menurut ibu sebagai kepala dinas kependudukan, pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil telah melaksanakan pekerjaannya secara profesional dan sesuai Standar Operasional Prosedur, jika belum bagaimana cara ibu mengatasinya?

Jawab:

Daya Tanggap

- c. Bagaimana daya tanggap ibu sebagai kepala dinas dalam menghadapi suatu permasalahan yang sering terjadi di bidang administrasi pelayanan akta kelahiran?

Jawab:

Jaminan

- d. Bagaimana jaminan yang ibu berikan sebagai kepala dinas dalam terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal pada Bidang administrasi pelayanan akta kelahiran, apakah terealisasi dengan baik dan tepat waktu?

Jawab:

Empati

- e. Apakah ibu sebagai kepala dinas sering memperhatikan kondisi bawahan terkait dengan melaksanakan tugas dan fungsinya pada bidang administrasi pelayanan akta kelahiran?

Jawab:

- f. Bagaimana rasa kepedulian ibu sebagai kepala dinas jika terja di suatu hambatan atau kendala kepada pegawai dalam melaksanakan kegiatan di bidang administrasi pelayanan akta kelahiran

Jawab:

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA (INFORMAN UTAMA)

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SIMALUNGUN

Tangibles (Berwujud)

1. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan?

Jawab:

2. Menurut Bapak/ibu, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan dalam proses pembuatan administrasi pelayanan akta kelahiran?

Jawab:

Reliability (Kehandalan)

1. Apakah menurut bapak/ibu pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil telah melaksanakan pekerjaan secara profesional dan sesuai SOP?

Jawab:

Responsiveness (Daya Tanggap)

1. Bagaimana daya tanggap bapak/ibu sebagai pegawai dalam menghadapi suatu permasalahan yang terjadi pada bidang administrasi pelayanan akta kelahiran

Jawab:

Assurance (Jaminan)

1. Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

Jawab:

Empathy (Empati)

2. Bagaimana empati pegawai dinas terhadap masyarakat yang tidak memahami mengenai persyaratan pembuatan akta kelahiran?

Jawab:

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA (INFORMAN TAMBAHAN)

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SIMALUNGUN

Nama :
Jabatan :
Instansi :
Jenis Kelamin :

Tangible (Berwujud)

1. Bagaimana penampilan pegawai pelayanan dinas kependudukan ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?

Jawab:

Reliability (Kehandalan)

1. Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani Anda dalam proses pelayanan?

Jawab:

2. Bagaimana keahlian pegawai di dinas kependudukan ketika melayani pengguna layanan dengan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Jawab:

Responsiveness (Daya Tanggap)

1. Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan akta kelahiran?

Jawab:

2. Apakah pegawai pelayanan dinas kependudukan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?

Jawab:

Assurance (Jaminan)

1. Apakah dinas kependudukan memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan akta kelahiran?

Jawab:

Emphaty (Empati)

Jawab:

1. Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan akta kelahiran? Apakah sudah ramah dan sopan santun?

Jawab:

LAMPIRAN 3

SURAT RISET LAPANGAN

	UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223 Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122 Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id
Nomor : 1765 /FIS.1/01.10/XII/2022	22 Desember 2022
Lamp : -	
Hal : Pengambilan Data/Riset	
Yth, Ka. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun Di Tempat	
Dengan hormat,	
Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :	
Nama : Agustina Manik	
N P M : 198510060	
Program Studi : Ilmu Pemerintahan	
Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun, dengan judul Skripsi " Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun "	
Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area	
Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin	
Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.	
 Dekan, Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si	
CC : File,-	
	

Surat Pengantar Riset Universitas Medan Area

LAMPIRAN 4

SURAT BALASAN RISET



PEMERINTAH KABUPATEN SIMALUNGUN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Kompleks Perkantoran JL. Tuan Rondahaim, Pamatang Raya 21162 Telp. (0622) 331538
Fax. (0622) 331538 e-mail : disdukcapil.1208.simalungun@gmail.com
Kode Pos : 21162

SURAT KETERANGAN

Nomor : 400-12.3.1/133/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : GOKMARIA SIHOMBING, S.Kom
NIP : 19800807 200902 2003
Pangkat/Gol. Ruang : Penata Tk. I, III/d
Jabatan : Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Dengan ini menerangkan :

Nama : AGUSTINA MANIK
NPM : 198510060
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Kampus Universitas Medan Area, Medan

Telah melakukan Penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIMALUNGUN", yang dilaksanakan mulai tanggal 5 Januari 2023 s.d. 14 Februari 2023.

Demikian Surat Keterangan ini kami berikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pamatang Raya, 15 Februari 2023

a.n. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIMALUNGUN
KABID. PENG. INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN,

GOKMARIA SIHOMBING, S.Kom
NIP. 19800807 200902 2003

Tembusan Yth :

1. Bupati Simalungun d.p. Sekretaris Daerah Kabupaten Simalungun sebagai Laporan ;
2. Peringgal

Surat Keterangan Selesai Melakukan Riset
Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kabupaten Simalungun

LAMPIRAN 5

HASIL OBSERVASI

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SIMALUNGUN

Berikut adalah pedoman observasi yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian sebagai berikut:

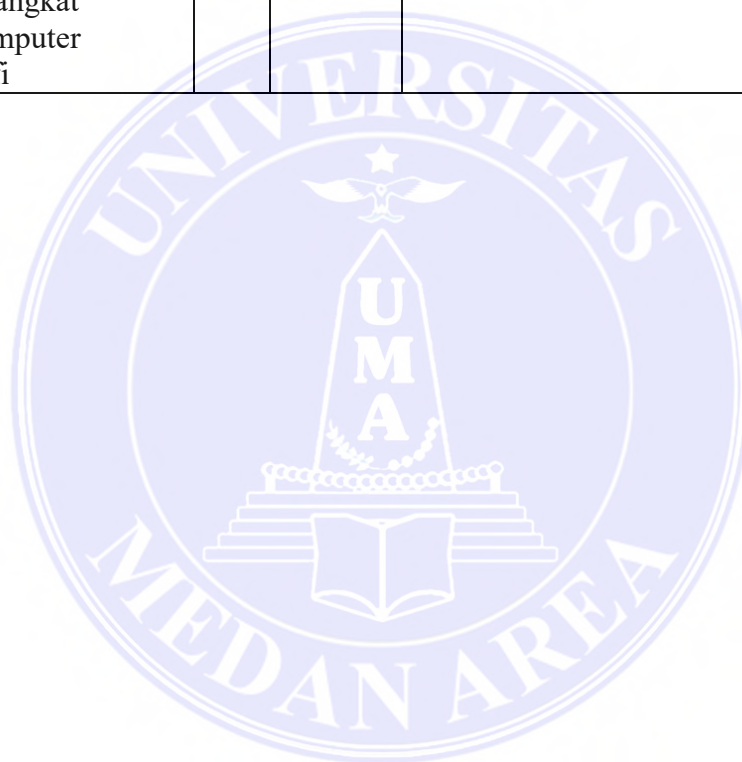
2. Lokasi
3. Fasilitas, sarana dan prasana
4. Pelaksanaan kegiatan/ program
5. Respon/Sikap

Instansi : Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun
 Nama program : Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun
 Lokasi : Jl. Kartini Pematang Raya, Sondi Raya, Kecamatan Raya, Kabupaten Simalungun
 Tanggal : 5 Januari 2023

No	Yang diamati	Ya	Tidak	Bukti / Indikator
1	Layanan Pengaduan/ Informasi	√		1. Melalui form digital pengaduan pada sistem informasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun (https://www.simalungunkab.go id) 2. Layanan pengaduan langsung di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun
2	Struktur organisasi/ Tupoksi	√		Terdaftar di Lampiran dokumentasi Penelitian halaman 135
3	SOP	√		File tersedia dalam bentuk Laporan
4	Sikap Pegawai	√		1. Ramah 2. Sigap (cepat respon) indikator ini dilihat sejak peneliti melakukan penelitian sampai selesai penelitian
5	Dokumen Arsip	√		Dokumen berbentuk buku laporan
6	Visi Misi	√		1. VISI a. Terwujudnya administrasi

				<p>kependudukan dan catatan sipil yang modern melalui pelayanan prima yang berbasis sistem informasi dan administrasi kependudukan (SIK)</p> <p>2. MISI</p> <ol style="list-style-type: none"> Mewujudkan pelayanan prima kepada Masyarakat dalam bidang Administrasi Meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kegunaan atau manfaat dokumen kependudukan yang merupakan alat bukti yang paling kuat dalam menentukan hukum seseorang. Mengembangkan kapasitas sumber daya pelayanan publik meliputi SDM, teknologi informasi administrasi kependudukan dan sarana pendukung lainnya.
7	Website Instansi	√		https://www.simalungunkab.go.id
8	Sosial Media Instansi	√		<ol style="list-style-type: none"> Youtube @Pemkab Simalungun Channel https://www.facebook.com/simalungunkab Email: Callcenter.dukcapil@gmail.com
9	Agenda Kegiatan/ Program	√		Agenda kegiatan disampaikan di sub informasi publik dan arsip berita sistem informasi digital Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun (https://simalungunkab.go.id)
10	Laporan Kegiatan/ Program	√		Laporan Kegiatan disampaikan di sub informasi publik dan arsip berita sistem informasi digital Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun (https://simalungunkab.go.id)
11	Sikap/ Respon Masyarakat	√		<ol style="list-style-type: none"> Baik / Ramah Sikap masyarakat yang tertib dan berlaku baik saat mengikuti prosedur pelayanan pembuatan akta kelahiran, namun tidak sedikit juga masyarakat yang tidak peduli dan menganggap tidak terlalu

				penting tentang kepemilikan dokumen akta kelahiran. Indikator ini dilihat dari hasil observasi bebrapa informan
12	Sarana Prasarana a. Ruang Kerja b. Ruang Tunggu c. Parkir d. Toilet e. Papan Informasi f. Mobil layanan Dinas Disdukcapil g. Perangkat Komputer h. Wifi	√		Sarana dan prasarana di lihat langsung oleh peneliti dan layak pakai



LAMPIRAN 6

HASIL WAWANCARA (INFORMAN KUNCI)

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SIMALUNGUN

Informan Kunci

A. Identitas Responden

Nama : Tiarli E Sinaga, S.Kom, M.Si
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 40 Tahun
Jabatan : Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Pendidikan : S2

B. Pertanyaan-pertanyaan

1. Bagaimana Sarana dan Prasarana di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun? Apakah fasilitas sarana dan prasarana sudah memadai sesuai kebutuhan Kepala Dinas, pegawai dan Masyarakat?

Jawab : mengenai sarana dan prasarana di Kantor ini sudah cukup memadai. kita bisa melihat dari beberapa fasilitas yang ada, seperti komputer dan *printer* untuk membantu para pegawai dalam memudahkan pekerjaannya, kemudian personel/pegawai juga banyak dikantor ini dengan jabatan dan tugas masing-masing yang pastinya berbeda, kemudian AC atau *Air conditioner* juga ada di dalam kantor ini, seperti itulah berupa bukti fisik yang ada di dalam kantor ini. Dengan adanya sarana dan prasarana tersebut para pegawai disini juga lebih mudah dalam mengerjakan setiap tugas-tugasnya, sehingga dengan memadainya sarana dan prasarana dapat juga untuk mempermudah dalam melayani setiap masyarakat.

2. Apakah menurut ibu sebagai kepala dinas kependudukan, pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil telah melaksanakan pekerjaannya secara profesional dan sesuai Standar Operasional Prosedur, jika belum bagaimana cara ibu mengatasinya?

Jawab : pegawai sudah cukup handal dalam memberi pelayanan terhadap masyarakat dan telah melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan SOP Agar masyarakat selalu terbantu saat melakukan pengurusan-pengurusan dokumen-dokumen yang diperlukan.

3. Bagaimana daya tanggap ibu sebagai kepala dinas dalam menghadapi suatu permasalahan yang sering terjadi di bidang administrasi pelayanan akta kelahiran?

Jawab : menurut Saya kita selalu merespon setiap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Terutama dalam pembuatan dokumen akta kelahiran, misalnya nih ada masyarakat yang kurang memahami apa saja berkas persyaratan dalam mengurus akta kelahiran pegawai disini langsung tanggap dan juga menanyakan apa saja yang tidak dipahami karena tugas kami memang untuk melayani masyarakat.

4. Bagaimana jaminan yang ibu berikan sebagai kepala dinas dalam terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal pada Bidang administrasi pelayanan akta kelahiran, apakah terealisasi dengan baik dan tepat waktu?

Jawab : Jaminan ketepatan waktu tentu diberikan dalam pelayanan di Dinas ini dan sesuai dengan SOP yang ada, jaminan ini diberikan agar segala tugas-tugas di bidang administrasi berjalan secara optimal dan jaminan ketepatan waktu pembuatan Dokumen Akta Kelahiran terealisasi dengan baik dan tepat waktu.

5. Apakah ibu sebagai kepala dinas sering memperhatikan kondisi bawahan terkait dengan melaksanakan tugas dan fungsinya pada bidang administrasi pelayanan akta kelahiran?

Jawab : Tentunya saya memperhatikan kondisi Pegawai di Kantor Dinas ini saat mereka melakukan tugas mereka dalam melayani masyarakat. Khususnya dalam pembuatan Dokumen Akta Kelahiran tidak mungkin ketika para pegawai di Dinas ini terkendala sakit saya tetap paksa untuk bekerja.

LAMPIRAN

HASIL WAWANCARA (INFORMAN UTAMA

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPETEN SIMALUNGUN

A. Identitas Responden

Nama : Fiker Silalahi, S.AP
Umur : 35 Tahun
Jabatan : Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil :
Pendidikan : S-1

B. Pertanyaan- pertanyaan

1. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan?

Jawab : Ya tentu saja pegawai memberikan kemudahan dalam melayani masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran. jika tidak diberikan kemudahan pasti masyarakat juga nantinya akan bingung ketika mwngrus dokumen Akta Kelahiran

2. Menurut Bapak/ibu, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan dalam proses pembuatan administrasi pelayanan akta kelahiran?

Jawab : kenyamanan Tempat sangat mempengaruhi proses pelayanan, oleh sebab itu di Kantor dinas ini disediakan Ruang tunggu agar masyarakat bisa menunggu berkas-berkas yang akan diurus, selain itu juga disediakan toilet, mushola dan lain-lain agar masyarakat merasa nyaman ketika ingin mengurus sesuatu

- a. Apakah menurut bapak/ibu pegawai dinas kependudukan dan catatn sipil telah melaksanakan pekerjaan secara profesional dan sesuai SOP?

Jawab : Pegawai Kantor Dinas telah melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan standar operasional prosedur dan sudah dilakukan secara profesional tanpa membedakan suku,ras,agama, ataupun golongan tertentu.

- b. Bagaimana daya tanggap bapak/ibu sebagai pegawai dalam menghadapi suatu permasalahan yang terjadi pada bidang administrasi pelayanan akta kelahiran

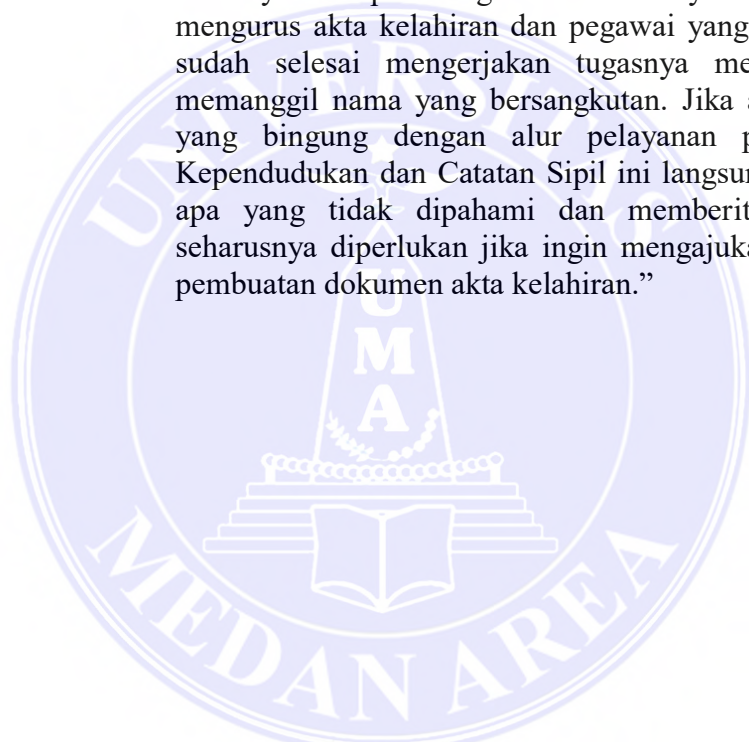
Jawab : Ketika menghadapi suatu permasalahan khususnya dalam pembuatan Akta Kelahiran kami langsung tanggap menyelesaikannya dan menanyakan kepada masyarakat apa saja kendala yang dihadapi dalam melakukan proses pembuatan Akta Lahir tersebut

c. Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

Jawab : Mengenai jaminan tepat waktu Dinas ini sudah pasti memberikan jaminan ketepatan waktu dalam pengurusan dokumen yang sesuai dengan SOP yang ada. Jika masyarakat datang ingin mengurus dokumen dan berkasnya lengkap maka kami akan mengusahakan hari itu juga sudah siap dan paling lama satu hari saja.”

3. Bagaimana empati pegawai dinas terhadap masyarakat yang tidak memahami mengenai persyaratan pembuatan akta kelahiran?

Jawab : Rasa empati yang dimiliki oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun ini bisa dibilang sangat tinggi, dan juga mau mengetahui serta menanyakan apa keinginan dari masyarakat yang ingin mengurus akta kelahiran dan pegawai yang ada disini jika sudah selesai mengerjakan tugasnya mereka langsung memanggil nama yang bersangkutan. Jika ada masyarakat yang bingung dengan alur pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ini langsung menanyakan apa yang tidak dipahami dan memberitahu apa yang seharusnya diperlukan jika ingin mengajukan permohonan pembuatan dokumen akta kelahiran.”



LAMPIRAN

HASIL WAWANCARA (INFORMAN UTAMA)

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SIMALUNGUN

Informan Utama

A. Identitas Responden

1. Nama : Ida Sumarni Damanik, SH
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Umur : 42 Tahun
4. Jabatan : Kepala Seksi Pencatatan Kelahiran
5. Pendidikan : S-1

B. Pertanyaan-pertanyaan

1. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan?

Jawab : saya rasa para pegawai disini sudah bisa dikatakan cukup memberikan kemudahandilihat dari kerja para pegawai disini saya rasa sudah baik, apalagi soal pengurusan setiap dokumen yang dibutuhkan masyarakat para pegawai disini langsung tanggap dan handal dalam pekerjaan mereka”.

2. Menurut Bapak/ibu, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan dalam proses pembuatan administrasi pelayanan akta kelahiran?

Jawab : Berbicara soal sarana dan prasarana berupa fasilitas yang ada di kantor ini kalau menurut saya pribadi sudah dapat dikatakan memadai. Bisa diamati disini suda ada beberapa fasilitas seperti komputer dan juga *printer* sudah ada. Kami pegawai juga banyak, ada juga fasilitas seperti meja, kursi, toilet dan ada juga AC. Dengan adanya fasilitas ini kami sudah lebih mudah dalam mengerjakan tugas kami contohnya di meja saya sudah tersedia 1 unit komputer sehingga saya pun lebih mudah dalam mengerjakan kerjaan saya untuk melayani setiap masyarakat yang datang ke kantor dengan berbagai keperluannya. Kemudian fasilitas itu sangat mempengaruhi pelayanan pengurusan kependudukan, mau itu akte lahir, KTP, KK, dan lain-lain, yang jelas itu semua sangat berpengaruh.

3. Apakah menurut bapak/ibu pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil telah melaksanakan pekerjaan secara profesional dan sesuai SOP?

Jawab : Para Pegawai Dinas telah melaksanakan tugas dan pekerjaannya secara profesional dalam melayani masyarakat sesuai dengan standart operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun.

4. Bagaimana daya tanggap bapak/ibu sebagai pegawai dalam menghadapi suatu permasalahan yang terjadi pada bidang administrasi pelayanan akta kelahiran

Jawab : Menurut penilaian saya dalam hal daya tanggap pegawai di kantor dinas ini sudah melayani masyarakat dengan baik dan juga di kantor ini sudah memiliki Standart Operasional Prosedur dimana kami selalu menanggapi masyarakat yang datang untuk mengurus akta kelahiran dan memberikan informasi apa saja yang diperlukan untuk mereka bawa seperti kelengkapan berkas persyaratan pengurus akta kelahiran

5. Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

Jawab : Kalau soal jaminan ketepatan waktu saya rasa sudah baik, kalau ada masyarakat yang datang untuk mengurus dokumen akta kelahiran para pegawai disini langsung mengerjakan namundengan catatan harus sesuai dengan prosedur dan berkas yang lengkap. Kalau bisa harus siap satu hari dan kalau datangnya cepat maka bisa selesai dengan cepat diurus, walaupun datangnya di jam selesai istirahat jika tidak bisa satu hari selesai maka kami pastikan besoknya sudah siap.”

6. Bagaimana empati pegawai dinas terhadap masyarakat yang tidak memahami mengenai persyaratan pembuatan akta kelahiran?

Jawab : Empati yang ada di kantor dinas ini sudah sangat baik dan juga sudah dimiliki oleh setiap pegawai kemudian juga cepat tanggap terhadap masyarakat kalau ada yang tidak memahami SOP pelayanan serta bingung dengan alur pelayanan langsung cepat ditanyakan dan juga diberitahu. Kemudian jika dokumen-dokumen akta kelahiran sudah selesai para pegawai disini akan langsung memanggil masyarakat yang bersangkutan.”

LAMPIRAN

HASIL WAWANCARA INFORMAN TAMBAHAN

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SIMALUNGUN

Nama : Baron Antoni Saragih
Jenis Kelamin : laki-laki
Umur : 30 Tahun
Pekerjaan : Wiraswasta

Tangible (Berwujud)

1. Bagaimana penampilan pegawai pelayanan dinas kependudukan ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?

Jawab : penampilan Pegawai Rapi dan Bersih dalam memberikan Proses pelayanan

Reliability (Kehandalan)

2. Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani Anda dalam proses pelayanan?

Jawab: sudah

3. Bagaimana keahlian pegawai di dinas kependudukan ketika melayani pengguna layanan dengan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Jawab: sudah baik dalam menggunakan alat bantu komputer dan juga printer

Responsiveness (Daya Tanggap)

4. Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan akta kelahiran?

Jawab: Respon pegawai Baik dan Ramah

5. Apakah pegawai pelayanan dinas kependudukan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?

Jawab: Sudah

Assurance (Jaminan)

6. Apakah dinas kependudukan memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan akta kelahiran?

Jawab: Pegawai Dinas Sudah Memberikan jaminan waktu dalam pelayanan

Emphaty (Empati)

7. Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan akta kelahiran? Apakah sudah ramah dan sopan santun?

Jawab: Ramah dan Sopan

LAMPIRAN

HASIL WAWANCARA INFORMAN TAMBAHAN

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SIMALUNGUN

Nama : Roland Saragih
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 27 Tahun
Pekerjaan : Jurnalis

Tangible (Berwujud)

1 Bagaimana penampilan pegawai pelayanan dinas kependudukan ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?

Jawab: Sudah bersih dan juga Rapi

Reliability (Kehandalan)

2 Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani Anda dalam proses pelayanan?

Jawab: Sudah

3 Bagaimana keahlian pegawai di dinas kependudukan ketika melayani pengguna layanan dengan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Jawab: Sudah ahli dalam menggunakan alat bantu komputer

Responsiveness (Daya Tanggap)

4 Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan akta kelahiran?

Jawab: respon pegawai baik dan ramah

5 Apakah pegawai pelayanan dinas kependudukan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?

Jawab: sudah cepat dan tepat

Assurance (Jaminan)

6 Apakah dinas kependudukan memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan akta kelahiran?

Jawab: sudah memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan

Emphaty (Empati)

7 Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan akta kelahiran? Apakah sudah ramah dan sopan santun?

Jawab: pegawai bersikap ramah dan sopan

LAMPIRAN

HASIL WAWANCARA INFORMAN TAMBAHAN

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SIMALUNGUN

Nama : Aprina Marpaung
Jenis kelamin : Perempuan
Usia : 46 Tahun
Pekerjaan : PNS

Tangible (Berwujud)

1 Bagaimana penampilan pegawai pelayanan dinas kependudukan ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?

Jawab: pegawai rapi dan bersih

Reliability (Kehandalan)

2 Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani Anda dalam proses pelayanan?

Jawab: Sudah

3 Bagaimana keahlian pegawai di dinas kependudukan ketika melayani pengguna layanan dengan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Jawab: sudah handal dalam menggunakan alat bantu komputer

Responsiveness (Daya Tanggap)

4 Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan akta kelahiran?

Jawab: respon pegawai sudah baik dan ramah

5 Apakah pegawai pelayanan dinas kependudukan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?

Jawab: sudah cepat dan tepat

Assurance (Jaminan)

6 Apakah dinas kependudukan memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan akta kelahiran?

Jawab: Dinassudah memberikan jaminan ketepatan waktu

Emphaty (Empati)

7 Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan akta kelahiran? Apakah sudah ramah dan sopan santun?

Jawab: sudah ramah dan sopan

LAMPIRAN

HASIL WAWANCARA INFORMAN TAMBAHAN

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SIMALUNGUN

Nama : Anisa
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 23 Tahun
Pekerjaan : Karyawan Bank CIMB Niaga Medan

Tangible (Berwujud)

1. Bagaimana penampilan pegawai pelayanan dinas kependudukan ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?

Jawab: Penampilan Pegawai Sudah Rapi

Reliability (Kehandalan)

2. Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani Anda dalam proses pelayanan?

Jawab: Ya Pegawai Sudah cermat dalam bekerja

3. Bagaimana keahlian pegawai di dinas kependudukan ketika melayani pengguna layanan dengan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Jawab: Sudah Baik dan Sudah Ahli

Responsiveness (Daya Tanggap)

4. Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan akta kelahiran?

Jawab: Baik dan Ramah

5. Apakah pegawai pelayanan dinas kependudukan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?

Jawab: Sudah

Assurance (Jaminan)

6. Apakah dinas kependudukan memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan akta kelahiran?

Jawab: Ya

Emphaty (Empati)

7. Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan akta kelahiran? Apakah sudah ramah dan sopan santun?

Jawab: Sudah ramah serta sopan santun

LAMPIRAN

HASIL WAWANCARA INFORMAN TAMBAHAN

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SIMALUNGUN

Nama : Irvan Tarigan
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 27 Tahun
Pekerjaan : Wiraswasta

Tangible (Berwujud)

- 1 Bagaimana penampilan pegawai pelayanan dinas kependudukan ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?

Jawab: Sudah Rapih dan Sopan

Reliability (Kehandalan)

- 2 Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani Anda dalam proses pelayanan?

Jawab: Sudah

- 3 Bagaimana keahlian pegawai di dinas kependudukan ketika melayani pengguna layanan dengan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Jawab: Sudah ahli dalam menggunakan komputer

Responsiveness (Daya Tanggap)

- 4 Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan akta kelahiran?

Jawab: Pegawai merespon dengan Cepat

- 5 Apakah pegawai pelayanan dinas kependudukan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?

Jawab: Sudah

Assurance (Jaminan)

- 6 Apakah dinas kependudukan memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan akta kelahiran?

Jawab: Ya pegawai dinas memberikan jaminan ketepatan waktu

Emphaty (Empati)

- 7 Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan akta kelahiran? Apakah sudah ramah dan sopan santun?

Jawab: Sudah ramah dan Sopan

LAMPIRAN

HASIL WAWANCARA INFORMAN TAMBAHAN

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SIMALUNGUN

Nama : Hady Rumapea
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 19 Tahun
Pekerjaan : Wiraswasta

Tangible (Berwujud)

1. Bagaimana penampilan pegawai pelayanan dinas kependudukan ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?

Jawab: Pegawai Sudah bersih dan Rapi

Reliability (Kehandalan)

2. Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani Anda dalam proses pelayanan?

Jawab: Sudah

3. Bagaimana keahlian pegawai di dinas kependudukan ketika melayani pengguna layanan dengan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Jawab: Sudah ahli dalam menggunakan Komputer

Responsiveness (Daya Tanggap)

4. Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan akta kelahiran?

Jawab: Cepat dan Tanggap

5. Apakah pegawai pelayanan dinas kependudukan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?

Jawab: Sudah

Assurance (Jaminan)

6. Apakah dinas kependudukan memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan akta kelahiran?

Jawab: Ya

Emphaty (Empati)

7. Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan akta kelahiran? Apakah sudah ramah dan sopan santun?

Jawab: Sudah ramah dan sopan santun

LAMPIRAN

HASIL WAWANCARA INFORMAN TAMBAHAN

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SIMALUNGUN

Nama : Ani Malau
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 29 Tahun
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Tangible (Berwujud)

1. Bagaimana penampilan pegawai pelayanan dinas kependudukan ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?

Jawab: Rapi dan Bersih

Reliability (Kehandalan)

2. Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani Anda dalam proses pelayanan?

Jawab: Sudah

3. Bagaimana keahlian pegawai di dinas kependudukan ketika melayani pengguna layanan dengan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Jawab: Pegawai sudah ahli dalam menggunakan alat bantu komputer

Responsiveness (Daya Tanggap)

4. Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan akta kelahiran?

Jawab: Respon pegawai cepat dan Tanggap

5. Apakah pegawai pelayanan dinas kependudukan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?

Jawab: Sudah Cepat dan Tepat

Assurance (Jaminan)

6. Apakah dinas kependudukan memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan akta kelahiran?

Jawab: Ya

Emphaty (Empati)

7. Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan akta kelahiran? Apakah sudah ramah dan sopan santun?

Jawab: Pegawai Sudah bersikap ramah dan sopan santun

LAMPIRAN

HASIL WAWANCARA INFORMAN TAMBAHAN

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SIMALUNGUN

Nama : Dika
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 40 Tahun
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Tangible (Berwujud)

1. Bagaimana penampilan pegawai pelayanan dinas kependudukan ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?

Jawab: Penampilan pegawai sudah bersih dan Rapi

Reliability (Kehandalan)

2. Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani Anda dalam proses pelayanan?

Jawab: Sudah

3. Bagaimana keahlian pegawai di dinas kependudukan ketika melayani pengguna layanan dengan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Jawab: Sudah ahli dalam menggunakan alat bantu komputer

Responsiveness (Daya Tanggap)

4. Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan akta kelahiran?

Jawab:

5. Apakah pegawai pelayanan dinas kependudukan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?

Jawab: Sudah

Assurance (Jaminan)

6. Apakah dinas kependudukan memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan akta kelahiran?

Jawab: Dinas kependudukan sudah memberikan jaminan waktu

Emphaty (Empati)

7. Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan akta kelahiran? Apakah sudah ramah dan sopan santun?

Jawab: Pegawai sudah bersikap ramah serta sopan santun

LAMPIRAN 7

DOKUMENTASI PENELITIAN



Foto Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun di Jalan Kartini Pematang Raya, Sondi Kecamatan.



Wawancara Informan Utama Bapak Fiker Silalahi, S.AP Selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun (Sumber : Dokumentasi Pribadi)



Wawancara Informan Kunci Ibu Tiarli E Sinaga, S.Kom M.Si Selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun



**Wawancara Informan Utama Ibu Ida Sumarni Damanik SH.
Selaku Kepala Bidang Pencatatan Kelahiran Dinas Kependudukan
dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun**



**Wawancara Informan Tambahan Bapak Baron Antoni Saragih
Selaku Masyarakat**



**Wawancara Informan Tambahan Bapak Roland Saragih Selaku
Masyarakat**



Wawancara Informan Tambahan Ibu Aprina Marpaung Selaku Masyarakat



Wawancara Informan Tambahan Ibu Anisa Selaku informan Tambahan masyarakat



Wawancara Informan Tambahan Bapak Irvan Tarigan selaku masyarakat



**Wawancara Informan Tambahan Bapak Hady Rumapea s
elaku masyarakat**



**Wawancara Informan Tambahan Ibu Ani Malau
selaku masyarakat**



**Wawancara Informan tambahan Ibu Dika
selaku masyarakat**



Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun



Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun



Sarana dan Prasarana seperti meja, kursi, komputer dan Personel pegawai



Sarana dan Prasarana Papan Informasi



Sarana dan Prasarana Tempat Parkiran



Sarana dan Prasarana Loker Pelayanan