

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN NIAS SELATAN**

SKRIPSI

**OLEH:
DAVID RIANUS GAHO
208510011**



**PROGAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 9/12/24

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

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN NIAS SELATAN**

SKRIPSI

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



**OLEH:
DAVID RIANUS GAHO
208510011**

**PROGAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN 2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 9/12/24

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

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas
Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan
NAMA : David Rianus Gaho
NPM : 208510011
FAKULTAS : Ilmu Pemerintahan

Di setuju Oleh:

Komisi Pembimbing



Dr. Rudi Salam Sinaga S. SoS. M. SI

Pembimbing I

Mengetahui:



Dr. Rudi Salam Sinaga S. Sos., M. IP
Fakultas ISIPOL



Dr. Novita Wulandari, S. ST. M. SI
Ka Prodi Ilmu Pemerintahan

Tanggal lulus : 14 Agustus 2024

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun ini adalah untuk syarat memperoleh gelar sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan, merupakan hasil karya tulisan saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumber secara jelas sesuai dengan normal, kaidah, dan etika penulis ilmiah.

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



Medan, 06 Oktober 2024

David Rianus Gaho
NIM 208510011

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


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

Nama : David Rianus Gaho
NPM : 208510011
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu social dan Ilmu Politik
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Fee Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul : Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan, beserta perangkat. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan 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 : 06 Oktober 2024
Yang Menyatakan



David Rianus Gaho
NPM 208510011



ABSTRAK

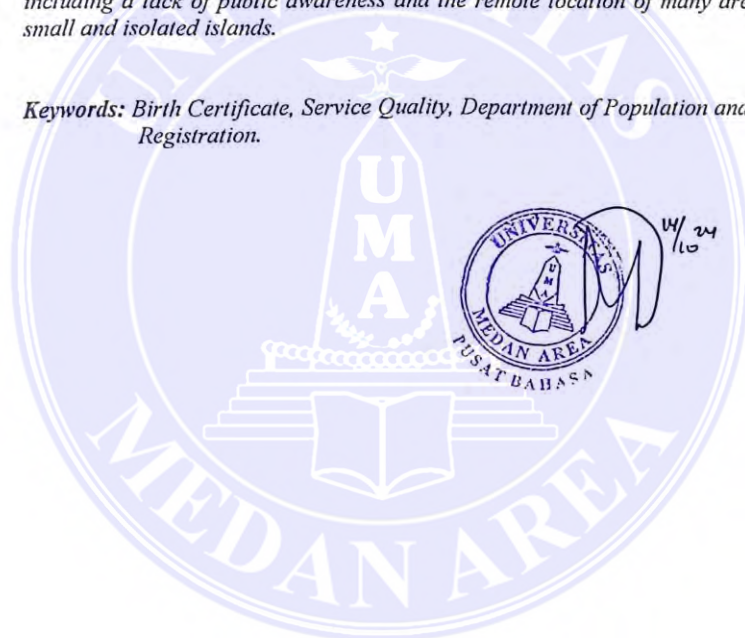
Akta kelahiran adalah sebuah dokumen penting yang dibutuhkan oleh seorang anak sebagai bukti catatan kelahiran. Setiap warga negara Indonesia wajib memiliki akta kelahiran. Namun, dalam melakukan pelayanan akta kelahiran sering menjadi masalah besar karena keterbatasan aparatur pemerintah dan kurangnya kepedulian serta proaktivitas masyarakat. Kualitas pelayanan publik, termasuk pelayanan akta kelahiran, sangat penting dalam memenuhi tujuan negara yang adil dan makmur. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang bertugas melayani masyarakat, salah satunya dalam pembuatan akte kelahiran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan observasi, wawancara, dan studi dokumentasi untuk mengumpulkan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun beberapa indikator pelayanan seperti kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati telah tercapai, masih terdapat hambatan seperti kurangnya kesadaran masyarakat, serta banyaknya daerah-daerah yang terletak di pulau kecil dan terpelosok.

Kata Kunci: Akta Kelahiran; Kualitas Pelayanan; Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

ABSTRACT

A birth certificate is an important document required by a child as proof of birth registration. Every Indonesian citizen must have a birth certificate. However, providing birth certificate services often faces significant challenges due to the limitations of government officials and the lack of public awareness and proactivity. The quality of public services, including birth certificate services, is crucial in fulfilling the country's goal of fairness and prosperity. The Department of Population and Civil Registration of South Nias Regency is one of the government agencies responsible for serving the public, including in the issuance of birth certificates. This research aimed to analyze the quality of birth certificate services provided by the Department of Population and Civil Registration of South Nias Regency. This research used a descriptive qualitative method with observation, interviews, and document studies to collect data. The research results showed that although some service quality indicators, such as reliability, responsiveness, assurance, and empathy, have been met, obstacles still exist, including a lack of public awareness and the remote location of many areas on small and isolated islands.

Keywords: *Birth Certificate, Service Quality, Department of Population and Civil Registration.*



RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama David Rianus Gaho, anak dari Linus Lindu Hati Gaho dan Ibu Nari Hati Bago Penulis lahir di Desa Hilinamoniha, pada tanggal 20 Oktober 2001 Kecamatan Toma, Kabupaten Nias Selatan, Provinsi Sumatera Utara. Penulis merupakan anak ke-4 (empat) dari 6 (enam) bersaudara.

Penulis menempuh pendidikan di Sekolah Dasar (SD) Negeri Hilinamoniha Kecamatan Toma Kabupaten Nias Selatan kemudian penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama (SMPN) 02 Toma, Dan penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas (SMA) Swasta Taruna Hang Tuah Telukdalam dan lulus pada bulan Mei 2020 Setelah itu, pada Tahun 2020 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 Forkamnis Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area periode 2021-2024 sebagai anggota.

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 Pada Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan”

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:

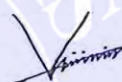
1. Tuhan Yesus Kristus dan Efesus 3:20 “Bagi Dialah yang dapat melakukan jauh lebih banyak dari pada yang kita doakan atau pikirkan, seperti yang ternyata dari kuasa yang bekerja di dalam kita’. Yang selalu menjadi penyemangat penulis dalam memulai dan menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dadan Ramdan, M.Eng, M,Sc, Selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr.Walid Musthafa, S.Sos, M.IP Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

4. Bapak Dr.Rudi Salam Sinaga S.Sos.,M.SI selaku Penguji I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi untuk pelaksanaan Sidang Meja Hijau.
5. Ibu Dr. Novita Wulandari, S.ST, M.Si, selaku Penguji II yang telah memberikan banyak saran dan masukan untuk penyempurnaan skripsi ini.
6. Bapak Mulkan Andika Situmorang, S.Pd. M.Pd selaku Sekretaris yang telah memberikan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu dan informasi dalam mengajarkan materi perkuliahan.
8. Bapak Deri Dohude, S.Ag 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 Nias Selatan.
9. Yosana Laia selaku Pegawai Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil yang telah membantu saya untuk memperoleh data yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan.
10. Ibu Dewi Sianturi, SE selaku Kepala Seksi Pencatatan Kelahiran yang juga telah membantu penulis untuk memperoleh data dalam penyempurnaan skripsi ini.
11. Khususnya kedua Orang Tua saya Bapak Linus Lindu Hati Gaho dan Ibu Nari Hati Bago 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.
12. Khususnya Kakak Pertama Saya Nurlinda Gaho, dan Kakak Kedua Emilia Gaho Serta Abang Saya Levissyah Putra Gaho, dan Adik saya Imbron Gaho, Marvel Gaho. yang tercinta yang selalu memberikan semangat dan dukungan doa yang tiada henti-hentinya, beserta materi yang selalu diusahakan Kakak dan Abang saya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
13. Khususnya keponakan saya yang tercinta Ela yang selalu membuat penulis semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Medan, 06 Oktober 2024

Penulis



David Rianus Gaho
NPM208510011



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan penelitian	6
1.4. Manfaat penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Teori dan pelayanan	8
2.2. Teori Kualitas Pelayanan Publik	16
2.3. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	18
2.3.1. Tugas Pokok dan Fungsi	19
2.3.2. Tujuan dan Sasaran	20
2.3.3 Strategi	21
2.3.4 Kebijakan	21
2.4. Administrasi Kependudukan	22
2.4.1. Definisi Administrasi Kependudukan	22
2.4.2 Akta Kelahiran	23
2.5. Penelitian Terdahulu	26
2.6. Kerangka Berpikir	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	30

3.1.1. Lokasi Penelitian.....	30
3.1.2. Waktu Penelitian.....	31
3.2 Jenis Penelitian.....	31
3.3 Informan Penelitian.....	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5 Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambara Umum Lokasi Penelitian	40
4.1.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan.....	40
4.1.2 Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan	41
4.1.3 Motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan.....	42
4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan.....	42
4.1.5 Data Kepemilikan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan.....	44
4.2 Standar Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan.....	45
4.3 Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan.....	48
4.3.1 Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	48
4.3.2 Dimensi Tampilan (<i>Tangibles</i>)	51
4.3.3 Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	56
4.3.4 Dimensi Asuransi (<i>Assurance</i>).....	60
4.3.5 Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	61
4.4 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Kabupaten Nias Selatan 2023/2024	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	31
Tabel 3. 2 Informan Penelitian.....	33
Tabel 4. 1 Data Kepemilikan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan Tahun 2023.....	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Kerangka Berpikir	29
Gambar 4. 1 Peta Dukcapil Nias Selatan	40
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi.....	43
Gambar 4. 3 Sistem, Mekanisme Dan Prosedur Pembuatan Akta Kelahiran	46



DAFTAR LAMPIRAN

lampiran 1 Kuesioner Penelitian	i
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian	xi
Lampiran 4 Surat Pengantar Permohonan Izin Pengambilan Data Riset.....	xviii
Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai Melaksanakan Penelitian.....	xix



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Persoalan pelayanan akta kelahiran menjadi masalah yang cukup besar, mengingat jumlah aparatur pemerintah yang terus meningkat dan kemampuan yang sangat terbatas untuk memberikan pelayanan tersebut. Namun, hal ini bukan hanya karena kapasitas kelembagaan, tetapi juga karena masyarakat sendiri kurang peduli dan proaktif sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat tidak maksimal. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan penyelenggaraan pelayanan oleh Dinas/Instansi dan petugas pelayanan. Misi pengabdian ini merupakan misi pemerintah dalam mewujudkan tujuan negara yaitu masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Kecenderungan global menunjukkan bahwa penyediaan pelayanan publik yang kompetitif dan berkualitas untuk warganya merupakan bagian dari komitmen pemerintah yang harus dilaksanakan. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah semakin menjadi tuntutan bagi masyarakat (Nababan, 2022).

Selama ini pelayanan publik jauh dari harapan. dan melakukan banyak perbaikan Selama proses implementasi pelayanan publik, namun kerana implementasinya efeknya belum maksimal pelayanan publik salam ini gagal memenuhi harapan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai pengaduan masyarakat yg di komunikasikan 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 penyelenggaraan 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 awam yang tidak tahu menahu tentang pelayanan publik (Nababan, 2022).

Pola birokrasi pelayanan yang demikian seolah merupakan warisan yang hingga saat ini susah dihilangkan, seperti setiap pengurusan akta kelahiran yang harus melewati berbagai birokrasi dari tingkat RT sampai Kecamatan, waktu penyelesaiannya sangat lambat, serta adanya peraturan tidak tertulis yang harus ditanggung oleh pencari Akta Kelahiran. Hal tersebut bukan hanya kepengurusan pembuatan Akta Kelahiran tetapi juga dalam kepengurusan lain, misalnya Kartu Keluarga, atau kepengurusan untuk mendapatkan sertifikat tanah, KTP, dan lain-lain (Fadhila, 2022),(Beltahmamero SImamora,Rudi Salam Sinaga, 2024).

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 (Manik Agustina, 2023),(Adam adam, Rudi Salam Sinaga,Yuli Ajiza Hasibuan, 2022).

Dalam menjalankan penyelenggaraan 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 untuk dapat hidup, tumbuh, berkembang, dan berpartisipasi secara wajar sesuai dengan berkeadilan dan martabat kemanusiaan, serta mendapat perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi. Setiap anak berhak atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan. Hak atas anak juga ditegaskan pada pasal 27 ayat satu (1) identitas dari setiap anak harus di berikan sejak kelahirannya. ayat dua (2) yang menyatakan, identitas sebagaimana di maksud dalam ayat (1) dituangkan dalam akta kelahiran. ayat (3) pembuatan akta kelahiran didasarkan pada surat keterangan dari orang yang menyaksikan dan/atau membantu proses kelahiran. dan ayat (4) dalam hal anak yang proses kelahirannya tidak diketahui, dan orang tuanya tidak diketahui keberadaannya, pembuatan akta kelahiran untuk anak tersebut didasarkan pada keterangan orang yang menemukannya.

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Kabupaten Nias Selatan 2023/2024

No	Keterangan	Jumlah
1	Kecamatan	35
2	Kelurahan	2
3	Desa	459
4	Penduduk	368.834
5	Luas Wilayah (Km ²)	2.531,70
6	Kepadatan Penduduk (Jiwa/Km ²)	146
7	Perpindahan Penduduk	3.306

(<https://gis.dukcapil.kemendagri.go.id> Kabupaten Nias Selatan 2023)

Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan adalah salah satu organisasi perangkat daerah yang memiliki tugas dan wewenang sebagai penyelenggara Administrasi kependudukan yang meliputi pendaftaran penduduk dan catatan sipil. Akta kelahiran ialah akta catatan sipil hasil pencatatan terhadap peristiwa kelahiran seseorang. Bila seorang anak belum punya akta kelahiran maka secara aturan keberadaannya dianggap tidak ada oleh Negara. sampai waktu ini masih banyak penduduk yang mengabaikan atau kurang paham akan pentingnya Akta Kelahiran. Akta Kelahiran harus dimiliki bagi penduduk yang mengalami insiden kelahiran serta Akta Kelahiran sangat penting buat memilih status hukum seorang (disdukcapil niaskab 2023).

Akta kelahiran ini adalah salah satu identitas yang sangat penting bagi setiap anak di karena merupakan simbol pengakuan akan keberadaan dan jaminan terhadap hak-haknya sebagai warga negara. Hak atas identitas merupakan bentuk pengakuan negara terhadap keberadaan seseorang didepan hukum. Zaman sekarang ini banyak yang tidak memiliki akta kelahiran akibatnya banyak anak pula yang kehilangan haknya untuk mendapatkan pendidikan maupun jaminan sosial (Akbar, 2021).

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 Nias Selatan. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan 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 di atas, maka penelitian tertarik untuk meneliti mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten nias selatan. 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 Nias Selatan. serta ingin mengetahui lebih lanjut tentang tugas pokok, fungsi dan pekerjaan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan. Untuk itu peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, 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 Nias Selatan?
2. Apa Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Nias Selatan?

1.3. Tujuan penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian yang ingin di capai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan Mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan?
2. Untuk mengetahui dan Mendeskripsikan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Nias Selatan?

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 memberikan informasi dan masukan mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Nias Selatan.
2. 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 Nias Selatan.
3. Bagi Peneliti, hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai penambah pengetahuan mengenai Pemerintahan Kabupaten dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan Nias Selatan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori dan pelayanan

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap jumlah manusia yang terlibat dalam aktivitas yang menguntungkan satu set atau entitas dan menawarkan kepuasan terlepas dari hasilnya mereka tidak terikat secara fisik dengan produk (Pasolong, 2007: 128). Sementara menurut Sinambela (2014: 5), pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh masyarakat (masyarakat) tentunya untuk meningkatkan kesejahteraan publik. Pada dasarnya negara dalam hal ini membutuhkan pemerintah (birokrat). dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Tidak perlu dalam hal ini kebutuhan individu, tetapi kebutuhan nyata diharapkan oleh masyarakat, seperti 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).

Jenis Pelayanan Publik berdasarkan Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok pelayanan publik :

a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan 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 Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: Jaringan telepon, Penyediaan tenaga listrik, Penyediaan air bersih.

c. Pelayanan jasa

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

Dalam memberikan pelayanan publik, lembaga pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Sesuai dengan prinsip pelayanan publik Keputusan Menpan No.63 Tahun 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. **Partisipatif** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Persamaan** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- 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.25/2009, 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 bertanggung jawab atas terselenggaranya pelayanan publik pelayanan publik, yaitu penyelenggara negara/pemerintahan, penyelenggara ekonomi dan pembangunan, sebuah lembaga independen yang didirikan oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang berwenang melaksanakan tugas dan fungsi tertentu pelayanan publik, badan usaha/badan hukum bekerja sama dan/atau membuat kontrak untuk pelaksanaan tugas dan fungsi tertentu pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta melaksanakan tugas dan fungsi tertentu dari pelayanan publik yang tidak dapat diberikan pemerintah/pemerintah daerah.

Menurut Pasal 1 Ayat 4 Undang-Undang No.25 Tahun 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 pelaksana 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 public harus memiliki standar layanan,

sebagai jaminan kepastian bagi pemberi layanan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya serta bagi penerima layanan dalam proses permohonan. Standar pelayanan adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang harus diikuti dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, serta menjadi pedoman bagi pengguna pelayanan dalam proses permohonan, dan sebagai sarana pengendalian masyarakat dan/atau pelayanan pengguna terhadap kinerja penyedia layanan. Oleh karena itu, perlu dirumuskan dan ditetapkan standar pelayanan yang sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diberikan serta memperhatikannya kondisi dan kebutuhan lingkungan. dalam proses perumusan dan persiapan melibatkan masyarakat dan/atau pemangku kepentingan lainnya (termasuk aparatur birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kesadaran dan keterlibatan meningkatkan kualitas pelayanan. Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan, yang dibakukan bagi pemberi pelayanan dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu Penyelesaian, pelayanan ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian layanan, termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan, termasuk perincian tarif yang ditetapkan saat proses pemberi pelayanan.
4. Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana menyediakan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan keahlian, pengetahuan, keterampilan, sikap serta perilaku yang diperukan.

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, masyarakat yang memahami tentang dasar hukum pelayanan lebih teratur, tertib dan patuh dalam penerimaan pelayanan.
- b. Persyaratan, menjadi penentu diberikannya pelayanan. Jika syaratnya lengkap dan memenuhi, kemudian prosedurnya dijalankan secara baik dan sesuai ketentuan akan dapat mempermudah dalam menerima pelayanan.
- c. Prosedur Pelayanan menjadi panutan dalam sebuah pembuatan akta kelahiran yang dimana untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus suatu dokumen.
- d. Waktu Penyelesaian, jangka waktu yang dihabiskan untuk penyelesaian suatu pelayanan mulai hingga selesainya proses pelayanan.
- e. Biaya Pelayanan adalah mejadi acuan bagi masyarakat dalam menerima layanan.
- f. Produk Pelayanan, dimana dalam ukuran tingkat pelayanan produk dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses suatu pengurusan akta kelahiran dalam produk pelayanan tersebut.
- g. Sarana dan Prasarana menyediakan sarana dan prasaranan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

- h. Kompetensi Petugas Pelayanan yang ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, kealihan, keterampilan, sikap dan prilaku yang di butuhkan.
- i. Pengawasan internal, pengawasan dari dalam lingkungan peradilan sendiri yang mencakup (2) jenis pengawasan yaitu pengawasan melekat dan Rutin/Reguler.
- j. Pengawasan extern, pengawasan yang dilakukan oleh aparatur dari luar organisasi tersebut.
- k. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan, di mana masyarakat dapat penanganan pengaduan apa saja yang harus di urus dan apa saja berkas yang mau disusun setelah sudah sesuai maka masyarakat harus melakukan pengecekan terlebih dahulu apakah sudah lengkap, saran dan masukan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus akta kelahiran secara cepat.
- l. Jaminan pelayanan, Penyusunan standar pelayanan publik harus dipersiapkan dengan baik dan tidak rumit karena harus mempertimbangkan aspek; peluang, kelembagaan dan aparatur penyelenggara pelayanan, serta potensi daerah dan karakteristik masyarakat budaya masyarakat setempat. Hal ini memastikan bahwa standar pelayanan publik yang telah ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasi pelayanan yang juga secara langsung mempengaruhi masyarakat mudah dipahami dan diterima oleh masyarakat. Dalam diskusi, kata-kata dan penyusunan standar pelayanan harus mencakup aparatur yang sesuai dengan layanan, dalam rangka membangun komitmen bersama untuk pencapaiannya tujuan yang ditetapkan dalam visi dan misi organisasi. Tidak kalah pentingnya di proses perumusan dan pembahasan, melibatkan masyarakat dan dilaksanakan bukan 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 Nias Selatan 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. kualitas menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011: 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. Menurut *Morgan* dan *Murgtroyd* sebagaimana mengemukakan “*quality is the totality of features of a product service that bears on its ability to satisfy given needs*” yang artinya adalah kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat (Mukarom, 2015 : 105). 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 diperiksa dari

kriteria dimensi kualitas pelayanan publik. Dimensi pelayanan publik yang harus dipertimbangkan ketika menetapkan tolok ukur penggunaan layanan 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, mushola 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 dan ketepatan kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Berkenaan dengan ketersediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

4. Asuransi (*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.

2.3. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan Utara 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 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 Setyahrambang (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 Nias Selatan Nomor 53 Tahun 2016 tentang Uraian tugas Kepala Seksi Pencatatan Kelahiran sebagai berikut:

1. Kepala Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian, 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 Nias Selatan 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

1. Menumbuhkan kesadaran masyarakat akan arti pentingnya administrasi Kependudukan.
2. Memberikan pelayanan yang optimal dalam bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
3. Mendekatkan jarak pelayanan kepada masyarakat.
4. Mempercepat jangka waktu penyelesaian produk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
5. 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. Definisi 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 dijelaskan sebagai rangkaian kegiatan Terstruktur dan terkendali, antara lain penerbitan dokumen dan data penduduk Melalui pencatatan kependudukan, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi Penduduk, yang outputnya digunakan dalam pelayanan publik, pemerintahan, Dan pengembangan. Saat mendapatkan dokumen kependudukan, ini dilakukan

Registrasi kependudukan yang merupakan proses pendataan dan pencatatan laporan kejadian kependudukan guna penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau surat keterangan administrasi kependudukan diterbitkan oleh pemerintah daerah. Untuk dokumen kependudukan yang diterbitkan dilihat dari peristiwa yang terjadi. (Novita Wulandari Syafruddin Ritonga, 2023)

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 Nias Selatan 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 merupakan 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:

1. Identitas anak
2. Administrasi kependudukan
3. Untuk keperluan sekolah
4. Untuk pendaftaran pernikahan di KUA
5. Mendaftar pekerjaan
6. Persyaratan pembuatan Paspor
7. Untuk mengurus hak ahli waris
8. Mengurus asuransi
9. Mengurus tunjangan keluarga

10. Mengurus hak dana pensiun

11. Untuk melaksanakan ibadah haji

Adapun syarat pengurusan 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
5. persetujuan pencetakan akta dengan tanda tangan elektronik kepada Kepala Dinas.

6. 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 Nias Selatan 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 Nias Selatan agar segera mengurus dokumen akta kelahiran pada anak mereka.

2.5. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama/ Tahun/ Judul/ Sumber	Uraian	Hasil
1	Pranata Saputra (2020) Pelaksanaan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang Terhadap Anak Terlantar	Metode : 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	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 terlantar serta hambatan-hambatan dalam

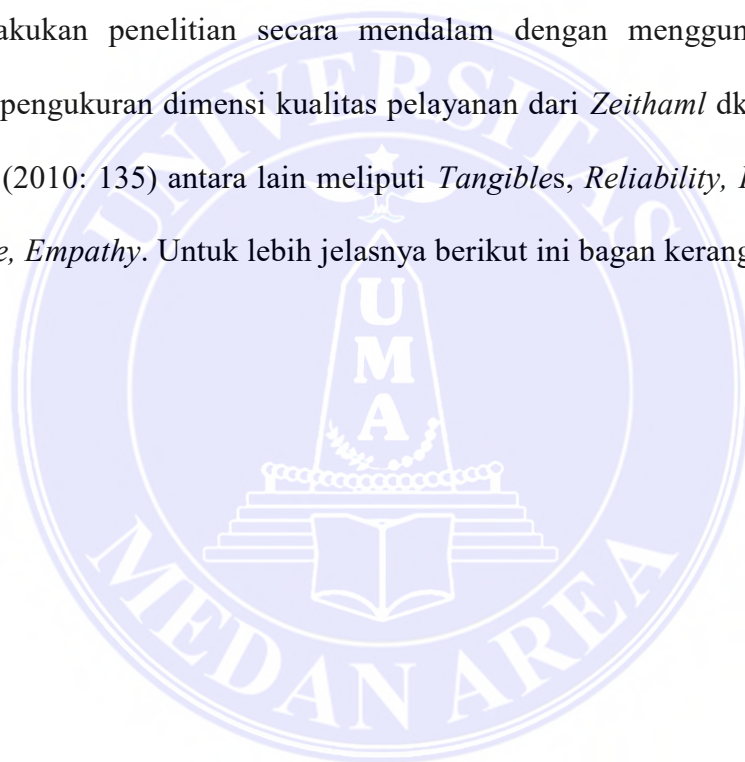
			pembuatan akta kelahiran bagi anak terlantar yang belum mendapat akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan S
2	Indah Permata Sari (2020) Tinjauan Yuridis Penerbitan Akta Kelahiran Anak Luar Kawin Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.	Metode : yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif	Secara yuridis, anak luar kawin berhak atas akta kelahiran yang sama dengan anak sah. Penerbitan akta kelahiran anak luar kawin di Kota Semarang diatur dalam Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 1 Tahun 2014. Prosedur dan persyaratan penerbitan akta kelahiran anak luar kawin di Kota Semarang relatif mudah dan tidak berbelit. Masih terdapat kendala dalam implementasi, seperti kurangnya sosialisasi dan edukasi, serta sumber daya manusia yang terbatas.
3	Siti Afrida (2017) Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Pembuatan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan.	Metode : yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis data kualitatif.	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.

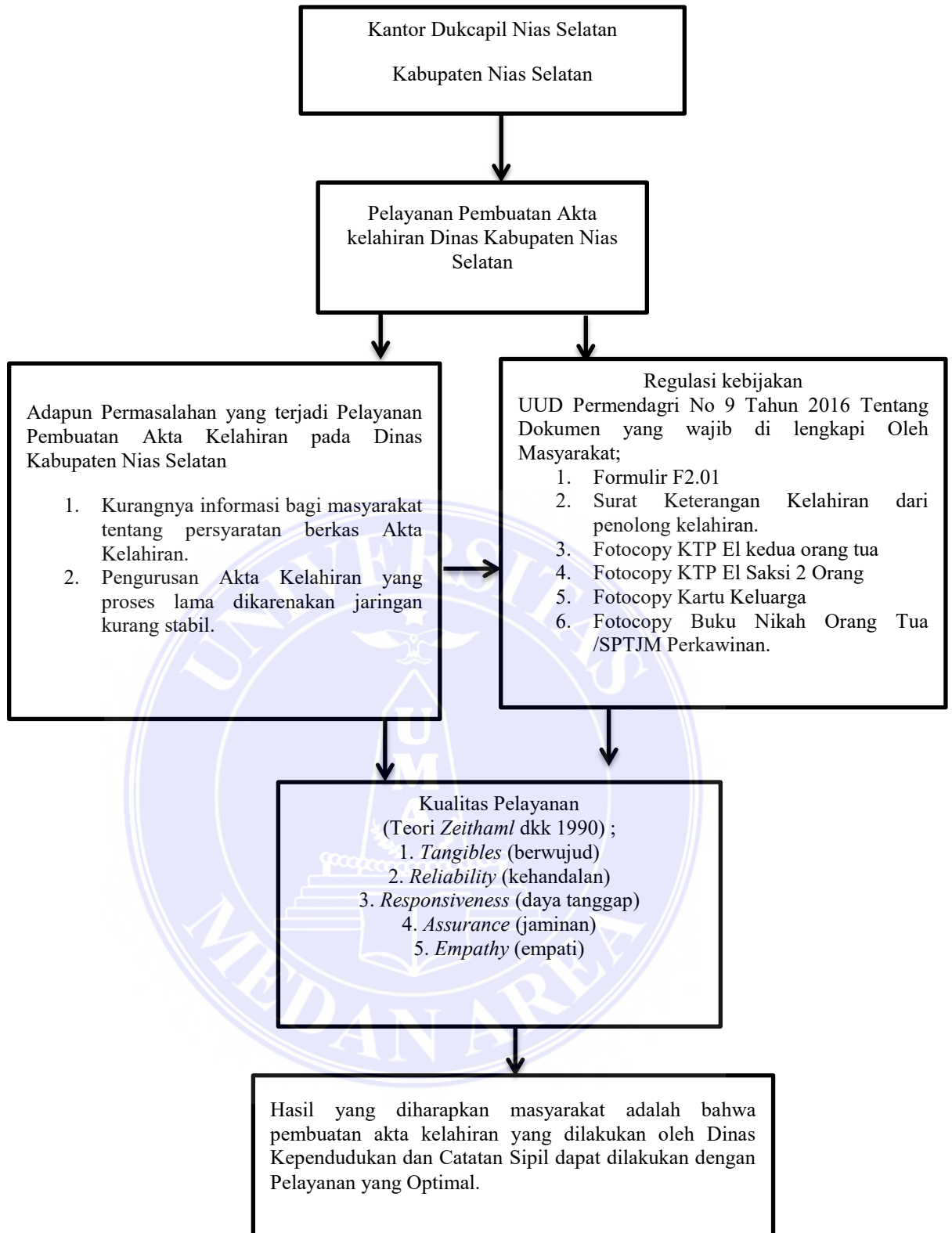
2.6. Kerangka Berpikir

Penelitian ini membahas tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan Kantor Administrasi kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan, 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 Nias selatan, 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 2.1 Struktur Kerangka Berpikir

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

3.1.1. 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 dan Kematian. Lokasi ini dipilih karena peneliti tertarik untuk mengamati kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan, dan penulis ingin mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan apakah sudah terlaksanakan dengan 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

Nias Selatan yang beralamat di Jl. Arah Lagundri KM.07 Teluk Dalam – Kode Pos 22685.

3.1.2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan selama bulan Jun 2024 sampai dengan Februari 2024. Peneliti melaksanakan penelitian tentang “Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan”. Adapun tahap-tahap yang dilaksanakan berdasarkan paparan tabel 3.1 berikut:

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian

NO	Uraian Kegiatan	2023	2024
1	Penyusunan Proposal	■	
2	Seminar Proposal	■	
3	Perbaikan Proposal	■	
4	Pengambilan Data Peneliti		■
5	Penyusunan Skripsi		■
6	Seminar Hasil		■
7	Perbaikan Skripsi		■
8	Sidang Meja Hijau		■

3.2 Jenis Penelitian

Metode penelitian yang peneliti lakukan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran tentang suatu kegiatan secara objektif. Penelitian kualitatif adalah desain penelitian yang memiliki tiga format. Ketiga format itu meliputi penelitian deskriptif, verifikasi, dan format *Groundes research*. Menurut Moleong (2017: 11) memaparkan penelitian deskriptif dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka, diantaranya naskah wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, dan dokumen resmi lainnya.

Adapun jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran yang jelas terkait masalah yang akan diteliti berupa lisan atau kata-kata serta mampu menjelaskan secara sistematis dimana yang dimaksud ialah memberikan gambaran secara jelas mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan.

Menurut Sugiyono (2012: 3) mengatakan bahwa secara umum tujuan penelitian ada tiga macam, yaitu:

1. Bersifat penemuan, berarti data yang diperoleh dari penelitian itu adalah data yang betul-betul baru yang sebelumnya belum pernah diketahui
2. Bersifat pembuktian, berarti data yang diperoleh itu digunakan untuk membuktikan adanya keragu-raguan terhadap informasi atau pengetahuan tertentu
3. Bersifat pembangunan berarti memperdalam dan memperluas pengetahuan yang telah ada.

Berdasarkan uraian yang diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa tujuan penelitian adalah untuk menemukan data yang diperoleh dari penelitian yang bersifat informasi dengan mengamati apa penyebab masalah yang ada pada “Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan”, lalu mencari jalan keluar dalam menyelesaikan permasalahan tersebut

agar tidak terjadi lagi di kemudian harinya penelitian ini juga bertujuan untuk mendapatkan ilmu pengetahuan bagi peneliti.

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	Jumlah	Keterangan
1	Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan	1	Informan Kunci
2	Sekretaris Kepala Dinas Kependudukan	1	Informan Kunci
3	Kabit Pelayanan Pencatatan Sipil	1	Informan Utama
4	Kasih Kelahiran Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	1	Informan Utama
5	Masyarakat	8	Informan tambahan
6	Jumlah	12	5

1. Informan Kunci, merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. adapun yang menjadi informasi kunci dalam penelitian ini adalah (Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan dan Sekretaris Kepala Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil).
2. Informan Utama, peneliti menggunakan informan utama adalah (Kabit Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kasih Kelahiran Kependudukan Dan Pencatatan Sipil).
3. Informan Tambahan, peneliti menggunakan informan tambahan yaitu masyarakat yang mendapatkan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan diantaranya adalah: Masyarakat Berjumlah 8 sebagai informan tambahan.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan suatu data dalam sebuah penelitian yang akan dilakukan. Dalam pengumpulan data sangatlah penting bagi peneliti, karena dalam pengumpulan data lah sumber-sumber yang ada. Pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya Arikunto, (2004: 134). Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, sumber, dan berbagai cara (Suwarma, 2015: 225). Ada dua teknik pengumpulan data Teknik Pengumpulan Data Primer dan Pengumpulan Data Sekunder.

1. Teknik Pengumpulan Data Primer yaitu pengumpulan data yang diperoleh secara langsung pada saat kita melakukan penelitian, yaitu dengan melakukan:

a. Observasi

Observasi yaitu pengamatan langsung, kegiatan observasi dilakukan secara bersama. Secara umum observasi dilakukan untuk merekam proses yang terjadi selama penelitian berlangsung. Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian (Widoyoko, 2014: 46).

Observasi dilakukan untuk memperoleh open-ended (terbuka) tentang bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, permasalahan yang

Ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kegiatan apa yang akan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta permasalahan yang akan diselesaikan. Kegiatan observasi meliputi aktivitas pengamatan, pencatatan, secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, objek-objek yang dilihat dari hal-hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan.

b. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu (*Esterberg* dalam Sugiyono 2015: 72).

c. Dokumentasi

Penelitian yang digunakan untuk memperoleh data dalam bentuk dokumen, buku, gambar serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

Langkah-langkah wawancara menurut Suwarna, (2015: 272-276) adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan kisi-kisi untuk mengembangkan kategori yang akan memberikan gambaran siapa orang yang tepat mengungkapkannya.
- b. Menetapkan informasi kunci.

- c. Membuat pedoman wawancara yang berisi pokok-pokok masalah yang akan menjadi bahan pembicaraan.
 - d. Menghubungi dan melakukan perjanjian wawancara.
 - e. Mengawali atau membuka alur wawancara.
 - f. Melangsungkan alur wawancara dan mencatat pokok atau merekam pembicaraan.
 - g. Mengkonfirmasi ikhtisar hasil wawancara dan mengakhirinya.
 - h. Menuangkan hasil wawancara ke dalam catatan lapangan.
 - i. Mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang telah diperoleh.
2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder Teknik pengumpulan data sekunder adalah pengumpulan data yang melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian kemudian mencatat tanda-tanda penyebab masalah yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan:
- a. Studi Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen terkait yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Adapun alat yang digunakan peneliti selama berlangsungnya penelitian ini yaitu buku catatan dan pulpen, buku dan pulpen ini digunakan untuk mencatat hal-hal yang penting sebagai sumber data sewaktu penelitian. Kemudian alat yang digunakan oleh peneliti adalah sebuah smartphone yang fungsinya untuk merekam seluruh percakapan sewaktu melakukan wawancara sekaligus mengambil foto-foto hasil observasi dan

dokumentasi kegiatan wawancara sebagai alat bukti yang dapat disimpan dalam sebuah smartphone.

b. Studi Kepustakaan

Teknik pengumpulan data yang peneliti peroleh dari berbagai referensi berupa buku, jurnal, dan karya tulis ilmiah, serta pendapat para ahli yang relevan dengan permasalahan penelitian.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan mengelompokkan, membuat suatu urutan, serta meningkatkan data sehingga mudah untuk membuat suatu deskripsi dari gejala yang diteliti. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu teknik analisis data Kualitatif yang dimulai dengan menyajikan dan kemudian mengumpulkan seluruh data yang terkumpul. Teknik analisis data adalah proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjajarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2010: 335).

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah pengumpulan data pada periode tertentu. Sugiyono (2012: 246) memaparkan bahwa adanya analisis data di lapangan Model Miles and Huberman sebagai berikut:

1. Reduksi data (*data reduction*)

Pada saat melakukan penelitian lapangan data yang diperoleh peneliti jumlahnya sangat banyak berdasarkan poin-poin dari teori yang peneliti gunakan. Untuk itu perlu dilakukan reduksi data, reduksi data berlangsung secara terus menerus selama penelitian berlangsung. Dalam hal ini peneliti menggunakan peralatan seperti buku untuk mencatat data-data yang diperoleh dalam uraian singkat secara rinci dan teliti. Dengan langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini akan mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran dan data yang ditemukan lapangan juga tidak bertumpuk.

Selanjutnya reduksi data yang dimaksud disini adalah untuk merangkum, memilih inti-inti pokok, serta membuang hal-hal yang tidak diperlukan. Data-data yang telah direduksi mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data. Adapun reduksi data yang telah peneliti lakukan dari mengumpulkan seluruh data yang didapat dari lapangan kemudian merangkumnya, dan memfokuskannya sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Nias Selatan. Dengan demikian peneliti dapat menyesuaikan data yang ditemukan dengan yang dibutuhkan sehingga untuk hal-hal yang tidak berkaitan ataupun tidak perlu akan peneliti buang.

2. Penyajian data (*data display*)

Penyajian data dilakukan akan memudahkan peneliti memahami, merencanakan berdasarkan apa yang telah dipahami. Dalam penelitian

kualitatif penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan persamaan dan sebagainya.

Adapun penyajian data dalam penelitian ini disajikan dengan narasi atau teks yang dalam bentuk kalimat. Prosesnya peneliti lakukan dengan membuat hubungan yang berkenaan dengan masalah penelitian untuk memaknai apa yang sebenarnya terjadi pada permasalahan penelitian dan apa yang perlu ditindak lanjuti untuk mencapai tujuan penelitian. Dengan demikian peneliti menyusun informasi-informasi yang didapat dari lapangan, sehingga melalui penyajian data yang dilakukan peneliti telah mendapat gambaran dengan jelas terhadap akar permasalahan yang sedang diteliti dan dapat menampilkan hubungan yang menjadi faktor permasalahan penelitian. Dengan demikian peneliti dapat menyajikan data yang telah diperoleh untuk menjawab permasalahan penelitian dengan mudah.

3. Penarikan Kesimpulan (*conclusion drawing*)

Langkah terakhir dalam penelitian kualitatif menurut *Miles and Huberman* dalam Sugiyono (2012: 246) yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam kualitatif merupakan temuan yang belum pernah ada. temuan tersebut dapat berupa deskripsi suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas bila didukung data-data yang benar dan baik maka dapat dijadikan sebagai kesimpulan yang kredibel. Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini ditarik berdasarkan data-data yang sudah diolah.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari penelitian yang dilaksanakan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut

1. Kualitas pelayanan pembuatan Akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan belum optimal jaringan yang kurang stabil, sarana prasarana pegawai yang belum memahami berupa Loker khusus pelayanan bagi lansia, selain itu belum tersedianya ruang Lansia bagi ibu hamil dan berserta membawa bayibelita.
2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan. ada Indikator Yaitu : kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya akta kelahiran, terutama di daerah pedesaan yang terpencil, Masyarakat sering kali menganggap remeh dan baru mengurus akta kelahiran saat sangat membutuhkannya, Selain itu, geografis wilayah yang terdiri dari beberapa pulau kecil menyebabkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan kesulitan menjangkau masyarakat di daerah-daerah tersebut.

5.2 Saran

1. Kepala dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Nias Selatan disarankan untuk mengadakan rapat koordinasi dalam petugas pelayanan pendataan pembuatan akte kelahiran pada dinas kependudukan secara berkala minimal 1 bulan

2. Petugas perekaman akte kelahiran disarankan untuk meningkatkan ketelitian dalam memeriksa berkas-berkas permohonan untuk menghindari kesalahan yang dapat memperlambat proses pembuatan akta kelahiran dan segera berikan informasi dan solusi yang jelas kepada masyarakat jika terjadi masalah dalam proses perekaman akta kelahiran.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2004. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Kelima*. Jakarta: Rineka Cipta.
- 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.
- Sinambela, Litjan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Siswoediro, 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.
- _____. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: ALFABETA.
- _____. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Suwarma, Al-Muchtar. 2015. *Dasar Penelitian Kualitatif*. Bandung: Gelar Pustaka Mandiri.

Skripsi/Disertasi

- Afrida, Siti. 2017. *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Pembuatan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan. Asahan* (Doctoral Disertation, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara).
- Saputra, P. (2020). *Pelaksanaan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Palembang Terhadap Anak Terlantar Universitas Muhammadiyah Palembang*.
- Sari, Indah. Permata, & Adillah, Siti. Ummu. 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.

Jurnal

- Abror, 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).
- Adam adam, Rudi Salam Sinaga, Yuli Ajiza Hasibuan, (2022). *Implementasikan Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang*. 11 (2).
- Akbar, M. (2021). *Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang* (Vol. 3, Issue 2). Universitas Muhamadya Makasar.
- Beltahmamero Slmamora, Rudi Salam Sinaga, 2024, *Peran Dinas Sosial Kota Medan Dalam Pelayanan Masyarakat Miskin Pada Pelaksanaan Progam Bantuan Pangan Non Tunai Kecamatan Medan Sunggal*.
- Fadhila. (2022). *Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton*. Administratio Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 95–102.
- Manik Agustina, 2023. (2023). Oleh : *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Medan Skripsi Diajukan SEBAGAI Salah Satu Syarat UNTUK Memperoleh Gelar Sarjana DI Fakultas Ilmu Sosial DAN Politik Universitas Medan Area Oleh : Agustina Manik*.

- Nababan, R. (2022). *Kualitas Pelayanan Pembuat An Akt A Kelahiran Kabupaten Tap Anuli Utara Skripsi Oleh : Romiyana Nababan Program St Udi Administrasi P Ubluk Fakultas Ilm U So Sial Dan Ilm U Politik Universitas Medan Area Medan 2022* Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk. universitas medan area.
- Novita Wulandari, Syafruddin Ritonga, (2023). *Pegawasan Peleyanan Administrasi Kepegawain Pada Kantor Camat Galang Kabupaten Deli Serdang.*
- Oktaviani, R. D & Setyاهرlambang, M. P. 2021. *Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung.* Jurnal Caraka Prabu. 5 (1).
- Walid Mustafa, Beby Mashito Batubara, Ulfa Maharani, (2022) *Analisis Pelayanan Administrasi Surat Menyurat di Kantor Lurah Kenagan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang.*
- Saputra, Pranata. 2020. *Pelaksanaan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Palembang Terhadap Anak Terlantar.* Skripsi. Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Sari, Indah. Permata, & Adillah, Siti. Ummu. 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.
- Siswosoediro, Henry S. 2008. *Mengurus Surat-Surat Kependudukan (Identitas Diri).* Jakarta: Visimedia.
- Tuju, Melinda A. Michiko, Kimbal, Marthen & Mantiri, Michael. 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

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

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

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

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

Kep.MENPAN No 63/2003 tentang Pedoman Umum dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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

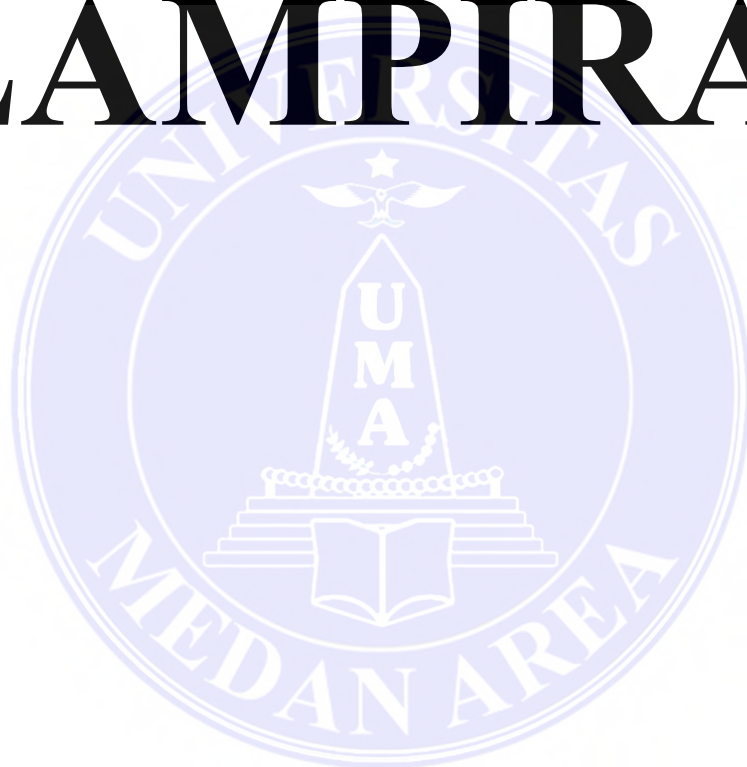
Internet :

<https://gis.dukcapil.kemendagri.go.id> Kabupaten Nias selatan pada tanggal 13 Oktober 2023.

<https://disdukcapil.niaskab.go.id> pada tanggal 13 Oktober 2023.



LAMPIRAN



LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER WAWANCARA INFORMAN UTAMA

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN NIAS SELATAN

Nama : DERI DOHUDE, S.Ag
Jabatan : Kepala Dinas Dukcapil
Instansi : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan
Jenis Kelamin : Laki-laki

Reliability (Kehandalan)

1. Petugas dinas kependudukan dan pencatatan sipil penting dalam memastikan efisiensi dan kualitas layanan publik. Menurut bapak, bagaimana dengan ketelitian layanan pelanggan yang di sediakan?

Jawab:

“Petugas kami akan selalu memperhatikan dengan teliti kelengkapan persyaratan yang harus dipenuhi sesuai dengan keperluan masyarakat. Jadi, ketika masyarakat datang untuk membuat suatu akte kelahiran. Maka, dokumen-dokumen yang di perlukan untuk persyaratan pembuatan akte kelahiran itu akan kami cek terlebih dahulu, apakah sudah lengkap atau belum. Kalau belum kami akan memberitahukan kepada masyarakat yang bersangkutan untuk segera melengkapi berkas terlebih dahulu.”

2. Bagaimana pendapat anda tentang kecermatan dalam pemberian pelayanan?

“Kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan memang hal yang wajib dimiliki dan dilakukan oleh seluruh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan. Hal ini dilakukan agar dapat meminimalisir kesalahan dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan.”

Tangible (Berwujud) dan Emphaty (Empati)

3. Sebagai Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan. Bagaimana pendapat bapak terkait petugas dalam melayani masyarakat?

Jawab:

“Sejauh pegamatan saya, mereka (pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan) sudah menjalankan pekerjaan dan memberikan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar yang berlaku. Setiap hari saya memperhatikan kondisi pelayanan mereka untuk memastikan ketepatan kerja.”

Responsiveness (Daya Tanggap)

4. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan saat proses pembuatan administrasi pelayanan akta kelahiran?

Jawab:

“Cukup memudahkan. Saya rasa sudah cukup memudahkan. Karena, pelayanan yang kami lakukan selalu kami usahakan agar mudah bagi masyarakat. Selain itu untuk masalah persyaratan juga kami sudah mengacu pada peraturan yang telah ditetapkan yaitu berdasarkan Undang- Undang Permendagri Nomor 9 Tahun 2016. Sedangkan mengenai prosedur juga kami usahakan semudah mungkin, karena kami juga tidak ingin melakukan pelayanan yang berbelit-belit. Kami sudah memasang banner terkait persyaratan dan prosedur dalam mengurus administrasi kependudukan termasuk akta kelahiran, dan kami juga menyediakan brosur yang berisi syarat apa saja yang harus dibawa untuk mengurus berkas administrasi kependudukan.”

“Sudah menjadi kewajiban bagi kami memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat, karena dokumen yang diurus merupakan dokumen yang wajib dimiliki oleh seluruh penduduk Indonesia dan harus valid dan jika terjadi kesalahan atau tidak tepat maka pasti akan diprotes oleh pelanggan dan sama saja melanggar hukum.”

Assurance (Jaminan)

5. Sebagai kepala dinas, bagaimana respons Anda dalam menghadapi permasalahan yang sering terjadi di bidang administrasi pelayanan akta kelahiran?

Jawab:

“Jika terdapat keluhan dari masyarakat yang sebelumnya mengajukan permohonan pembuatan akte, seperti kesalahan dalam tulisan atau lainnya. Selama ada bukti-bukti kesalahan. Maka, akte kelahiran dapat di perbaiki.”

KUESIONER WAWANCARA INFORMAN UTAMA
KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN NIAS SELATAN

Nama : Dewi Sianturi,SE.
Jabatan : Kasih Dinas Dukcapil
Instansi : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan
Jenis Kelamin : Perempuan

Reliability (Keandalan)

1. Ketelitian merupakan salah satu aspek dalam keandalan pelayanan. Bagaimana Dinas Dukcapil Kabupaten Nias Selatan dalam memberikan ketelitian dalam pelayanannya?

Jawab:

“Kami selaku petugas pelayan publik sudah seharusnya selalu teliti dalam melakukan pelayanan. Karena jika tidak teliti dalam memeriksa kelengkapan dokumen yang sesuai dengan aturan Permendagri no 9 tahun 2016, maka pelanggan juga pasti tidak mengetahui apakah dokumen yang dibawa sudah lengkap atau belum. Dan ketika pada saat dokumen dikerjakan ternyata terdapat kekurangan maka pada saat pengambilan akta kelahiran yang seharusnya sudah jadi, tetapi karena petugas kurang teliti maka dokumen yang sudah dimasukkan harus dikembalikan kepada pelanggan dan meminta pelanggan untuk melengkapi dokumennya terlebih dahulu. Hal ini menimbulkan pelayanan yang berbelit-belit dan pelanggan juga pasti merasa kecewa. Maka dari itu ketelitian dari pegawai dalam melakukan pelayanan sangatlah penting agar proses pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan dengan baik dan lancar.”

2. Bagaimana standar pelayanan yang menjadi dasar pelayanan yang di berikan oleh petugas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan?

Jawab:

“Kami selaku petugas dari Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan. Tentunya memiliki standar pelayanan yang menjadi dasar kami bekerja. Contohnya pelayanan yang kami berikan terhadap masyarakat yang akan mengurus akte kelahiran, itu prosedur dan persyaratan yang jelas harus sesuai dengan Permendagri no 9 tahun 2016. Yang dimana dokumen persyaratan pembuatan akte kelahiran itu ialah KK, akte perkawinan orang tua, surat baptis, Fotokopi KTP saksi dan orang tua dan SPTJM kebenaran perkawinan orang tua bagi yang tidak memiliki akte perkawinan orangtua.”

Tangible (Berwujud)

3. Bagaimana menurut anda tentang kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan? Seberapa penting penampilan dalam menunjang pelayanan yang akan di berikan?

Jawab:

“Penting, karena dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat, kami sebagai petugas memiliki tanggung jawab untuk menampilkan diri dengan penampilan yang menyenangkan agar masyarakat merasa nyaman dan senang menerima layanan kami. Kami mengenakan seragam sesuai standar yang telah ditetapkan dan selalu memakai nametag agar masyarakat dapat dengan mudah mengenali kami, baik dalam situasi kesalahpahaman maupun saat memberikan kritik atau saran. Dalam hal kedisiplinan, kami berkomitmen untuk mematuhi jadwal yang telah ditetapkan, termasuk jam masuk, istirahat, dan pulang kantor.”

4. Bagaimana pengaruh kenyamanan tempat menurut Ibu terhadap jalannya proses pelayanan?

Jawab:

“Sebagai petugas pelayanan masyarakat yang memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Tentunya fasilitas juga kami upayakan membuat masyarakat nyaman mungkin. Seperti kursi tunggu yang ber kondisi baik, Kipas angin di ruangan, serta alat pendukung kerja untuk petugas seperti komputer, atk dan Wifi.”

Responsiveness (Daya Tanggap)

5. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan saat proses pembuatan administrasi pelayanan akta kelahiran?

Jawab:

“Dalam hal pelayanan, kami sudah sangat memberikan kemudahan. Hanya terkadang masyarakat dari desa pelosok, kurang peduli mereka. Hanya ketika mereka sangat membutuhkan, baru mereka urus.”

6. Menurut Bapak/Ibu, apakah pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah menjalankan tugasnya secara profesional dan sesuai dengan SOP

Jawab:

“Kami sebagai petugas akan selalu disiplin dalam memberi pelayanan yang sesuai dengan standar SOP kami. Kami selalu mengikuti jadwal yang sudah ada, mulai jam masuk, istirahat, hingga pulang kantor, bahkan biasanya walaupun jam kerja sudah habis tapi masih melakukan pelayanan karena masih ada beberapa pelanggan.”

7. Apakah petugas melakukan pengecekan kelengkapan berkas sebelum di proses lebih lanjut?

Jawab:

“Petugas dalam melayani masyarakat selalu cermat, nomor antrian selalu dicek dahulu dengan baik agar masyarakat selalu tertib dalam mengantri selain itu mengenai

persyaratan juga pasti diteliti dengan baik oleh petugas, jika sudah lengkap maka akan diproses tetapi jika terdapat kekurangan maka akan dikembalikan kepada masyarakat dan meminta untuk segera dilengkapi.”

“Jika berkas persyaratan yang dibawa untuk mengurus akta kelahiran lengkap, maka kami pasti akan langsung memprosesnya, tetapi jika tidak maka kami kembalikan kepada pemohon agar segera dilengkapi terlebih dahulu. Dan untuk ketepatan waktu dalam proses pelayanan, selama tidak ada masalah pada berkasnya dan tidak ada kendala pada peralatannya, pasti pelayanan yang diberikan akan tepat waktu yaitu 3 hari jadi untuk pengurusan akta kelahiran. Selain itu saat pengumpulan berkas, petugas front office yang melayani selalu meminta nomor handphone pemohon, agar jika ada permasalahan dapat langsung dihubungi dan diberitahukan permasalahannya, dan agar tidak terjadi protes karena menunggu terlalu lama.”

Assurance (Jaminan)

8. Berapa lama waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pengurusan akta kelahiran?

Jawab:

“Sebenarnya kalau tidak ada kendala dan jaringan bagus. Itu pemohon masukkan berkasnya pagi, siang atau sore bisa di ambil. Kalau jaringan rusak, paling lambat 5 hari kami selesaikan tergantung kondisi jaringannya.”

“Kami selaku petugas selalu berusaha memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin agar berkas dapat cepat jadi dan tepat waktu bisa diterima oleh pemohon. Untuk keluhan maupun kebingungan masyarakat mengenai detail untuk pengurusan akta kelahiran itu langsung bertemu dengan saya di tempat konsultasi untuk membahas permasalahannya dan akan saya jelaskan bagaimana mestinya.”

9. Apakah terdapat pungutan biaya terhadap pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Jawab:

“Kami tidak memungut biaya apapun kepada masyarakat, karena semua pelayanan disini gratis tanpa ada biaya apapun. Itu sudah peraturan dari ditjen dukcapil, jadi kami juga tidak berani memungut biaya untuk pelayanan disini. Tetapi terkadang ada sebagian masyarakat yang tidak bisa mengurus sendiri karena sedang di luar negeri atau karena rumahnya sangat jauh dari sini dan tidak mampu untuk mengurus sendiri, biasanya meminta bantuan orang untuk menguruskan dan itu pasti memberikan upah. Jadi kalau dari petugas sendiri tidak boleh ada pungutan biaya.”

“Kami sebagai petugas sudah seharusnya mendahulukan kepentingan pemohon. Selain itu kami juga perlu kerjasama dengan pemohon agar pelayanan dapat berjalan lancar dan apa yang dibutuhkan pemohon dapat kami dahulukan. Misalnya dengan komunikasi yang baik dan pemohon juga membawa kelengkapan persyaratan yang dibutuhkan untuk urusannya.”

Emphaty (Empati)

10. Bagaimana tingkat empati pegawai Dinas terhadap masyarakat yang tidak memahami persyaratan pembuatan akta kelahiran

Jawab:

“Di Nias Selatan ini kan, seperti yang kita tahu kalau wilayahnya itu kurang berkembang. Jadi masih banyak masyarakat yang tidak memperdulikan hal-hal seperti akte kelahiran ini dan menganggap remeh. Padahal sebenarnya kegunaan dari akte kelahiran ini sangat penting. Terutama masyarakat yang berasal dari desa pelosok, mereka itu kurang peduli. Jadi, kalau masyarakat itu benar-benar membutuhkan baru mereka mau urus. Selain itu juga, di nias ini kan terpisah dengan beberapa pulau-pulau kecil. Jadi, kami susah untuk menjangkau para masyarakat yang terpisah pulau tersebut.”

11. Bagaimana respons Bapak/Ibu sebagai pegawai dalam menghadapi permasalahan yang muncul dalam bidang administrasi pelayanan akta kelahiran

Jawab:

“Pertama, Respon kami sebenarnya amino masyarakat itu di tingkatkan. Pentingnya penyuluhan-penyuluhan tentang penntingnya itu akte kelahiran. Jadi, masyarakat punya kesadaran. Kedua, maunya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan itu bisa buka UPTD, unit-unit yang di letakan di beberapa dapil sehingga terjangkau itu wilayah-wilayah yag jauh dari sini (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan). Inginnya seperti itu, tapi belum terlaksana.”

HASIL WAWANCARA INFORMAN TAMBAHAN

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN NIAS SELATAN

Reliability (Kehandalan)

1. Bagaimana menurut Anda tentang ketelitian dalam pelayanan yang di berikan dari petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan

Jawab:

“Menurut saya, pegawai yang melayani sudah sangat teliti. Karena, berkas-berkas saya di cek ulang dahulu sebelum di terima. Ini kali kedua saya ke sini hari ini. tadi pagi sudah kemari dan pengajuan, tapi berkas saya kurang setelah di cek. Jadi, saya di suruh melengkapi terlebih dahulu, setelah itu saya kebalik lagi ke sini.”

2. Bagaimana menurut anda tentang standar pelayanan yang telah di berikan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan

Jawab:

“Menurut saya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan sudah memiliki standar pelayanan yang jelas. Seperti prosedur dan persyaratan yang jelas, kemudian waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan akta kelahiran dan kedisiplinan yang dimiliki oleh pegawai. Sehingga saya sebagai pelanggan merasa bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan telah baik dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat.”

Tangible (Berwujud)

3. Bagaimana pendapat anda tentang penampilan dan kebersihan petugas dalam pemberian pelayanan?

Jawab:

“Penampilan petugasnya selalu bersih dan rapi saat memberikan pelayanan akta kelahiran kepada masyarakat. Kerapian petugas dapat dilihat dari penampilannya yang selalu memakai seragam dan juga id card. Petugas selalu memperhatikan penampilannya, jika penampilan petugas kurang rapi atau bersih pasti akan langsung dibenahi oleh petugas. Hal ini membuat saya menjadi nyaman dan betah dalam mengurus keperluan saya.”

4. Bagaimana pendapat anda tentang kebersihan dan kenyamanan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan

Jawab:

“Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan ini bersih, ruangnya tertata rapi. kemudian ruang tunggu dan parkirannya juga luas.”

“Disini nyaman, ruangnya di beri fasilitas kipas angin, jadi kalau siang itu gak terasa panas, juga di luar kantor banyak pedagang, jadi kalau lapar tinggal beli.”

Responsiveness (Daya Tanggap)

5. Bagaimana menurut anda kemudahan dalam pelayanan yang di berikan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan?

Jawab:

“Saya rasa disini mudah ya. Proses pelayanannya mudah, syarat dan prosedurnya pun juga sudah jelas dipaparkan di depan kantor, tetapi ya itu jika dari persyaratan yang saya bawa ada perbedaan, misalnya nama di KTP dengan di KK ada perbedaan walaupun hanya spasi atau tanda petik, petugasnya minta untuk membawa berkas pendukung lainnya yang benar untuk memperkuat berkas saya tadi. Baru setelah sesuai berkas akan langsung diproses berkasnya, kata petugas. Bagi saya cukup memudahkan, sih.”

6. Bagaimana respon yang di berikan oleh petugas selama menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat?

Jawab:

“Menurut saya petugas selalu memberikan respon yang baik kepada masyarakat. Jika saya tidak paham mengenai urusan saya, saya bertanya pada petugas dan pasti segera dijelaskan dengan sebaik mungkin agar saya paham. Selain itu jika saya membutuhkan sesuatu, oleh petugas ditanyakan apa yang saya butuhkan dan jika ada masalah saya kembali pada petugas tadi dan akan dijawab oleh petugas tersebut. Selain itu disini juga terdapat tempat konsultasi, dimana jika ada pemohon yang bingung dan ada masalah yang serius mengenai berkas persyaratan, maka kami akan ditunjukan pada tempat konsultasi agar masalah dapat terselesaikan dengan baik.”

Assurance (Jaminan)

7. Seberapa cepat menurut anda kinerja pelayanan yang telah di berikan oleh petugas dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan?

Jawab:

“Jika mengenai kecepatan, menurut saya tergantung kondisi ya, contohnya ketika apabila persyaratan yang saya bawa masih kurang lengkap atau ada berkas saya yang salah, maka saya harus melengkapinya terlebih dahulu dan membawa yang benar. Jadi saya harus pulang dan kembali keesokan hari untuk mengurusnya kembali. Karena jika berkas yang saya bawa tidak lengkap maka tidak akan diproses. Dan kalau berkas saya sudah lengkap maka akan langsung diproses dan jadinya pun tepat pada waktunya.”

“Menurut saya pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan termasuk cepat dan tepat ya. Karena kalau saya masih ragu pasti akan saya tanyakan kejelasannya agar tidak terjadi kesalahan dalam proses pelayanan.”

“Menurut saya selama tidak ada permasalahan dalam persyaratan, permohonan jadinya tepat waktu, tetapi jika terdapat permasalahan jadinya akan lebih lama.”

8. Menurut Anda, apakah pelayanan yang di berikan sudah gratis atau terdapat pungutan biaya dalam pemuatan akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan?

Jawab:

“Selama ini saya mengurus apapun disini tidak pernah mengeluarkan uang sama sekali. Petugas juga tidak pernah meminta biaya apapun karena saya tahu pelayanan disini memang gratis dan sudah ada banner yang bertuliskan tanda gratis. Jadi jika ada petugas yang meminta biaya administrasi ya pasti saya laporkan pada atasan mereka kalau petugasnya melakukan pungutan liar seperti itu.”

Empathy (Empati)

9. Bagaimana keramahan dan sopan santun petugas dalam memberkan pelayanan?

Jawab:

“Menurut saya petugas disini ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun terkadang ada petugas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan.”

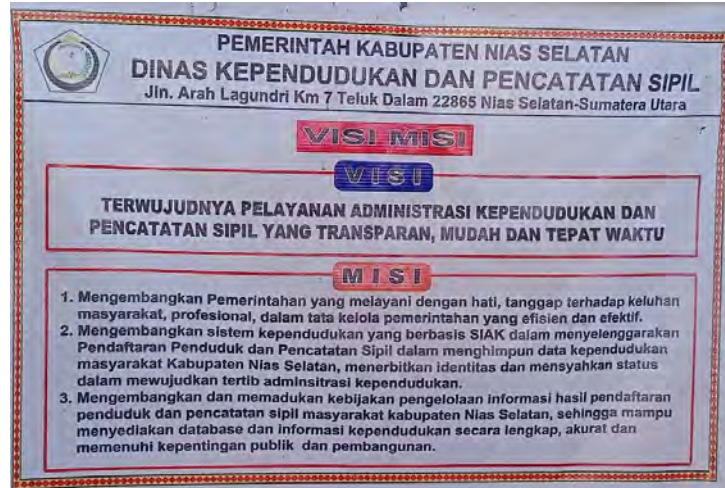
“Menurut saya petugas disini sopan santun dalam memberi pelayanan begitu pula dengan saya sebagai pemohon yang membutuhkan pelayanan harus melakukan hal yang sebaliknya, agar terjalin komunikasi yang baik antara masyarakat yang diberi pelayanan dan petugas yang memberikan pelayanan.”

10. Apakah anda pernah merasakan adanya diskriminatif dari petugas selama memberikan pelayanan pembuatan akte kelahiran?

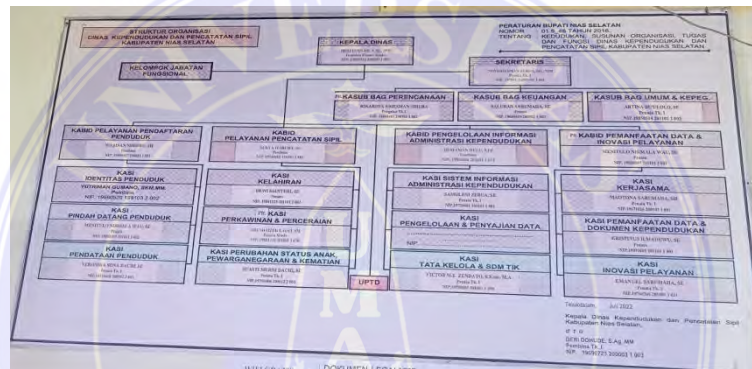
Jawab:

“Menurut saya untuk hal diskriminatif, saya tidak pernah merasa dibeda- bedakan oleh petugas. Petugas selalu memberikan pelayanan yang sama bagi semua pemohon, jika pemohon datang terlebih dahulu maka pasti dilayani terlebih dahulu tanpa memandang status dari pemohon tersebut.”

“Selama ini setiap kali saya ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan untuk melakukan permohonan. Para pegawai selalu memiliki sikap ramah dan sopan santun, tetapi terkadang mungkin ada petugas yang mugki capek atau sedang memiliki masalah sehingga dalam memberikan pelayanan menjadi kurang ramah. Tapi, untuk sikap menghargai dan tidak mendiskriminasi masyarakat itu ada ya. Saya sendiri tidak pernah merasakan diskriminasi seperti itu.”



Visi dan Misi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan



Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan



Tampilan depan kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan

Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian



**Wawancara Informan Utama Bapak Deri Dohude, S.Ag
Selaku Kepala Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan**



**Wawancara Informan Kunci Ibu Dewi Sianturi, SE
Selaku Kepala Seksi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil
Kabupaten Nias Selatan**



**Wawancara Informan Tambahan Bapak Sempian Sihura umur 43 tahun
Selaku Masyarakat**



**Wawancara Informan Tambahan Bapak Sempian Sihura umur 43 tahun
Selaku Masyarakat**



**Wawancara Informan Tambahan Bapak A. Wati Zebua umur 47 tahun
Selaku Masyarakat**



**Wawancara Informan Tambahan Bapak Hesasehi Ndrum umur 50 tahun
Selaku Masyarakat**



**Wawancara Informan Tambahan Bapak Aris Lase
Selaku Masyarakat**



**Wawancara Informan Tambahan Bapak Anugrah Belelo umur 37 tahun
Selaku Masyarakat**



**Wawancara Informan Tambahan Bapak Rawan Laia umur 43 Tahun
Selaku Masyarkat**



**Wawancara Informan Tambahan Bapak Sojisehi Ndrum umur 35 tahun
Selaku Masyarkat**



**Tempat Pelayanan Pengurusan Berkas Terhadap Masyarakat
Bapak Yasonan Laia umur 38 Tahun
Selaku pegawai Kantor Kependudukan**



**Lokasi/Tempat Tempat Layanan Masyarakat Di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil
Nias Selatan**



**Lokasi/Tempat Tempat Layanan Masyarakat Dikantor Kependudukan dan Catatan Sipil
Nias Selatan**



Lampiran 3 Surat Pengantar Permohonan Izin Pengambilan Data Riset



UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomo: 1 Medan Ertale (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 : 139/FIS.1/01.10/I/2024
Lampiran. : -
Hal : Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset

Medan, 25 Januari 2024

Kepada Yth.
Kepala Dinas Kependudukan Dan Catatan sipil Kabupaten Nias Selatan
Jl.Arah Lagundri Km. 07 Teluk Dalam, Kab. Nias Selatan

Dengan hormat,
Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini :

Nama : David Rianus Gaho
NIM : 208510011
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan sipil Kabupaten Nias Selatan untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :

"Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nias Selatan "

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Dr. Ward Musthafa S., S.Sos, M.I.P.

Tembusan:
1. Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip

Lampiran 4 Surat Keterangan Selesai Melaksanakan Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN NIAS SELATAN
**DINAS PENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL**
Jln. Arah Lagundri Km. 7 Teluk Dalam – Nias Selatan Sumatera Utara
email : disdukcapilnise101@gmail.com

Teluk Dalam, 27 Februari 2024

Nomor : 400.12/ 192/Disdukcapil/2024
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : **Selesai Melaksanakan Penelitian / Riset**

Yth. Dekan Universitas Medan Area

Di
Medan

Memenuhi maksud surat Dekan Universitas Medan Area Tanggal 25 Januari 2024 perihal Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset mahasiswa a.n. David Rianus Gaho, yang bersangkutan benar telah melaksanakan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan selama 1 (Satu) bulan mulai tanggal 29 Januari 2024 sampai tanggal 27 Februari 2024.

Demikian disampaikan atas perhatian kami ucapkan terima kasih.

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan,



DEREBOHUDE, S.Ag., MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19690725 200003 1 003

Tembusan :

1. Yth. Bupati Nias Selatan (sebagai laporan)
2. Arsip