

**ANALISIS KEPUASAAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA
MAKASSAR**

SKRIPSI



**SITI ASRIANA
105721111920**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2024**

JUDUL PENELITIAN:

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KOTA MAKASSAR**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Oleh:

**SITI ASRIANA
105721111920**

***Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen Pada Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar***

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2024**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Semua orang punya kesalahan dan semua orang berhak mendapatkan kesempatan untuk menjadi lebih baik. Berjuanglah terus menerus karna dalam hidup ini tidak ada kata akhir dalam memperjuangkan kehidupan di masa sekarang dan yang akan datang.

“Selagi Masih Bernafas Jangan Ada Kata Menyerah”

PERSEMBAHAN

Allhamdulillah robbilalamin puji syukur tak henti-hentinya penulis ucapkan kepada Allah swt dan utusannya baginda Rosulullah Nabi Muhammad saw karena berkat ridho dan karunianya sehingga kripsi ini dapat berjalan sesuai yang diharapkan dan dapat terselesaikan dengan baik. Amiin Yarobbal Alamin.

Skripsi ini kupersembahkan untuk bunda dan Alm. Atta dan kedua Alm. orang tuaku dan juga kepada ketiga saudaraku dan abdul rahim serta semua kerabat keluarga, sahabat dan teman-teman se Almamaterku yang penulis sayangi.



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar
Nama Mahasiswa : Siti Asriana
No. Stambuk/NIM : 105721111920
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
PerguruanTinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan didepan panitia penguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 11 Mei 2024 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 15 Mei 2024

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. M. Yusuf Alfian Rendra Anggoro KR, S.E.,M.M
NIDN: 0906039301

Dr. Hj. Arniati, S.E., M.Pd
NIDN: 0907037104

Mengetahui

Dekan

Ketua Program Studi
Manajemen

Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
NBM: 651 507

Nasrullah, S.E., MM
NBM: 1151 132



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

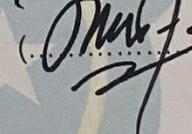
Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas nama: Siti Asriana Nim: 105721111920, diterima dan diserahkan oleh panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0006/SK-Y/61201/091004/2024, Tanggal 2 Zulkaidah 1445 H/ 11 Mei 2024 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Manajemen** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 6 Zulkaidah 1445 H
15 Mei 2024 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.A
(Rektor Unismuh Makassar) 
2. Ketua : Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis) 
3. Sekretaris : Agusdiwana Suarni, S.E., M.ACC
(WD 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis) 
4. Penguji : 1. Dr. Agus Salim HR, S.E., M.M 
2. Dr. Buyung Romadhoni, S.E., M.Si 
3. Dr. M. Yusuf Alfian Rendra Anggoro
KR, S.E., M.M 
4. Syarthini Indrayani, S.E., M.Si 

Disahkan Oleh:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar


Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
NBM: 651 507



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Siti Asriana
Stambuk : 105721111920
Program Studi : Manajemen
Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 15 Mei 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Siti Asriana
NIM: 105721115120

Diketahui Oleh:



Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.M
NBM:651 507

Ketua Program Studi
Manajemen

Nasrullah, S.E., M.M
NBM: 1151 132

HALAMAN PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Asriana
Nim : 105721111920
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Makassar, 15 Mei 2024

Yang Membuat Pernyataan



Siti Asriana

NIM: 105721115120

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayahnya yang tiada hentinya diberikan kepada hambanya terutama bagi penulis yang menulis skripsi ini. Shalawat dan taslim tak lupa penulis kirimkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW beserta para sahabatnya. Suatu nikmat yang tiada ternilai bagi penulis skripsi ini yang berjudul “ Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar ”.

Teristimewa dan yang paling utama penulis sampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada almarhum dan almarhuma kedua orang tuaku yang telah menjadi orang tua terbaik semasa hidupnya dan untuk selamanya dan teruntuk Bunda ku yang telah merawat saya dari masih berumur 7 tahun hingga saat ini yang sudah berkorban dan berjuang hebat hingga sekarang saya ucapkan banyak-banyak terimah kasih karena sudah menjadi pengganti orang tua ku setelah mereka tiada yang tanpa henti memberikan kasih sayang,cinta dan perhatian yang begitu luar biasa serta doa yang tulus untuk saya dan sangat peduli atas pendidikan saya selama ini dan tak lupa pula teruntuk almarhum om abdul mutallib dia adalah peran pertama dalam mendukung saya untuk melanjutkan pendidikan di bangku perkuliahan yang sudah seperti orang tua saya yang begitu peduli dengan saya dan untuk kakak-kakak ku kak eko,kak saleh dan kak uli yang selalu berusaha menjadi kakak yang terbaik untuk adiknya begitupun abdul rahim yang selama ini telah menemani dari awal proses hingga di tahap skripsi ini yang senang tiasa selalu ada disamping saya dengan sabar . Terimah kasih atas kalian semua sehingga penulis bisa

berada di tahap saat ini dan sejauh ini dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis dapat bernilai ibadah penerang dikehidupan dunia dan akhirat.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya doa dan dukungan dari orang-orang terdekat. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya serta ucapan terimakasih banyak penulis sampaikan dengan hormat kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Dr. H Andi Jam'an SE., M.Si Selaku Dekan Fakultas Universitas Makassar
3. Bapak Nasrullah SE., MM Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. M. Yusuf Alfian Rendra Anggoro, S.E.,M.M.,CHCO Selaku pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Dr. Hj. Arniati, S.E., M.Pd. Selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, hingga penulis sampai ditahap ujian skripsi ini .
6. Bapak/ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univeritas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah meluangkan waktunya memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama proses perkuliahan.

7. Segenap staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang membantu dalam proses pengurusan berkas.
8. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2020 yang senantiasa belajar bersama, berbagi ilmu, serta bantuan dan dorongan selama aktivitas studi penulis.
9. Untuk orang paling terdekat saya Abdul Rahim yang sangat membantu untuk proses saya selama ini yang telah menemani saya berjuang suka maupun duka tetap berada di samping saya.
10. Untuk Orang Tua saya Bunda saya yang paling saya sayangi terima kasih atas segala pengorbanannya selama ini yang telah berupaya untuk mengkuliahkan saya dan berjuang menyelesaikan pendidikan saya dan sangat bersyukur mempunyai orang tua seperti bunda
11. Terimakasih sebesar-besarnya untuk diri saya sendiri, terimakasih karena sudah kuat dan mandiri dalam menyelesaikan proses perkuliahan sehingga penulis sudah berada ditahap skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kepada

semua pihak terutama para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan skripsi ini.

Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almater tercinta Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 10 Februari 2024



SITI ASRIANA

ABSTRAK

SITI ASRIANA. 2024. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar*. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Muhammad Yusuf Alfian Rendra Anggoro dan Hj. Arniati.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan yang telah diberikan pada pihak Kantor Dukcapil Kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, Penyajian data serta penarikan kesimpulan, Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan terhadap warga sudah cukup baik hanya saja mengenai proses layanan online tidak semua warga memahami daftar online seperti yang telah dikatakan oleh pihak dukcapil bahwa hanya anak milenial atau orang yang lebih mudah usianya yang mengerti layanan online tetapi untuk orang tuayang sudah lanjut usia tidak paham seperti yang telah peneliti wawancara beberapa warga dukcapil makassar yang usia lebih lanjut mengatakan kurang paham sedangkan usia yang lebih mudah mengatakan daftar online sudah baik dan bisa dimana saja. Tetapi pihak dukcapil akan membantu warga usia lanjut yang datang kelokasi untuk didaftar onlinekan.

***Kata Kunci:* Kepuasan Masyarakat Dukcapil Makassar**

ABSTRAK

SITI ASRIANA. 2024. *Analysis of the community satisfaction index with public services at the Makassar city population and civil registration service.* Thesis. Department of management, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University Makassar. Supervised by: Main Supervisor Muhammad Yusuf Alfian Rendra Anggoro and Co-Supervisor Hj. Arniati.

This research aims to determine community satisfaction with the services provided by the Makassar City Dukcapil Office. The type of research used is qualitative research. The data analysis technique used is data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of the research show that in general the services provided to residents are quite good, but regarding the online service process, not all residents understand the online list as has been said by the dukcapil that only Millennial children or people of an older age understand online services, but elderly parents don't understand, as researchers have interviewed, several Makassar dukcapil residents who are older said they don't understand, while older people said registering online is good and can be done anywhere. However, the dukcapil will help elderly residents who come to the location to register online.

Keywords: *Makassar dukcapil community satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumus Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	10

A. TINJAUAN TEORI	10
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2. Pelayanan Publik.....	17
B. Penelitian Terdahulu.....	24
x	
C. Kerangka Fikir	31
Bab III. Metode Penelitian.....	33
A. Jenis Penelitian	33
B. Fokus Penelitian	33
C. Situs Dan Waktu Penelitian	33
D. Jenis Dan Sumber Data	34
E. Informan Penelitian.....	34
F. Teknik Pengumpulan Data	35
G. Metode Analisis Data.....	36
BAB IV. Hasil Dan Pembahasan	38
A. Gambaran Umum.....	38
B. Hasil Penelitian.....	70
1. Pelayanan	70
2. Biaya	71
3. Sistem	72
4. Koneksi	73
5. Kualitas	74
6. Laporan Data Masyarakat Dukcapil Makassar.....	75
C. Pembahasan	80
BAB V. Penutup	86

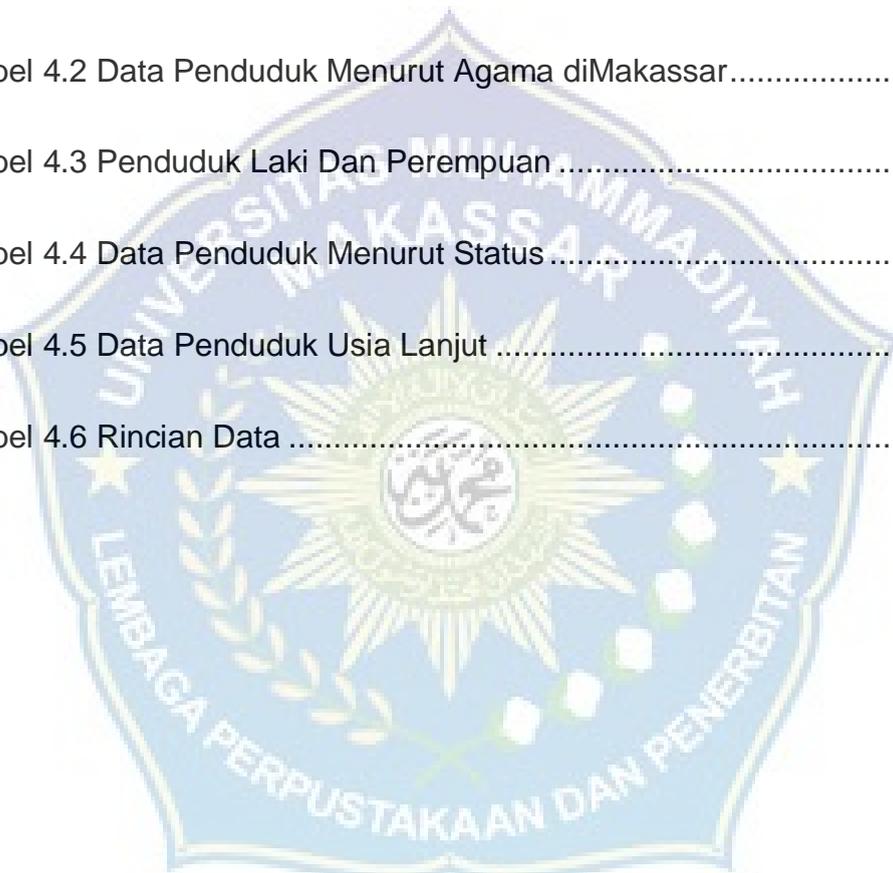
A. Kesimpulan.....	86
B. Penutup.....	86
Daftar Pustaka.....	87

Lampiran.....	87
Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Meneliti	88
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian PTSP Kota Makassar	89
Lampiran 3 Surat Izin Meneliti Dinas Penanaman Modal	90
Lampiran 4 Surat Bukti Penelitian.....	91
Lampiran 5 Dokumentasi	92
Lampiran 6 Pedoman Wawancara.....	93
Lampiran 7 Coding Wawancara.....	94
Lampiran 8 Tanda Bebas Plagiat.....	95



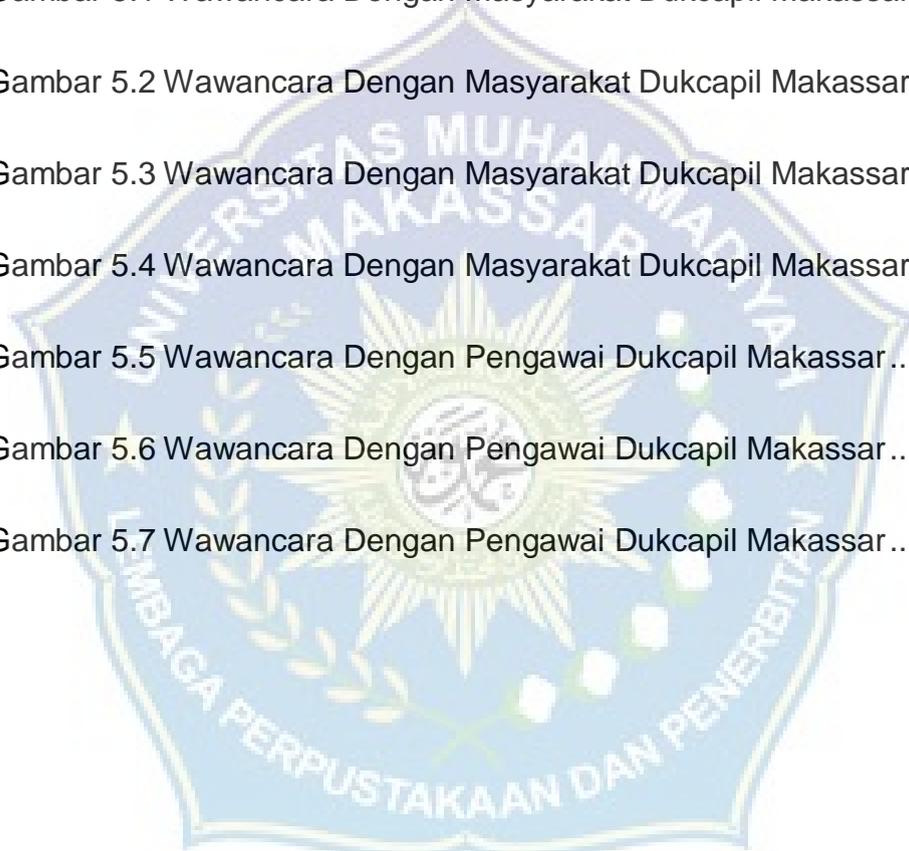
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Variabel Analisis Kepuasan Masyarakat	26
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.2 Informan Penelitian	38
Tabel 4.1 Keseluruhan Wilayah Masyarakat Dukcapil	39
Tabel 4.2 Data Penduduk Menurut Agama di Makassar	39
Tabel 4.3 Penduduk Laki Dan Perempuan	40
Tabel 4.4 Data Penduduk Menurut Status	40
Tabel 4.5 Data Penduduk Usia Lanjut	41
Tabel 4.6 Rincian Data	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Pikir.....	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.	34
Gambar 5.1 Wawancara Dengan Masyarakat Dukcapil Makassar	35
Gambar 5.2 Wawancara Dengan Masyarakat Dukcapil Makassar	35
Gambar 5.3 Wawancara Dengan Masyarakat Dukcapil Makassar	36
Gambar 5.4 Wawancara Dengan Masyarakat Dukcapil Makassar	36
Gambar 5.5 Wawancara Dengan Pengawai Dukcapil Makassar	37
Gambar 5.6 Wawancara Dengan Pengawai Dukcapil Makassar	37
Gambar 5.7 Wawancara Dengan Pengawai Dukcapil Makassar	38



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Afandi, P. (2018) Manajemen sumber daya manusia, disingkat MSDM, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (goal) bersama instansi, pegawai dan masyarakat menjadi maksimal. Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. MSDM adalah bagian dari manajemen. Oleh karena itu, teori-teori manajemen umum menjadi dasar pembahasannya. MSDM lebih memfokuskan pembahasannya mengenai pengaturan peranan manusia dalam mewujudkan tujuan yang optimal.

Menurut Astuti M.N. (2019) Sebagaimana kita ketahui bahwa Perkembangan MSDM didorong oleh kemajuan peradaban, pendidikan, ilmu pengetahuan, dan tuntutan daya saing barang dan jasa yang dihasilkan. Para ahli pada abad ke-20 mengembangkan MSDM menjadi suatu bidang studi yang khusus mempelajari peranan dan hubungan manusia dalam mencapai tujuan organisasi.

Menurut Agus Saputra, R. Suprpto, rachmadi A. (2018) Hal mengenai instansi pemerintah akan di nilai seberapa baik dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat secara umum karena sudah merupakan

suatu kewajiban instansi pemerintah untuk melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat. Banyaknya instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung terhadap masyarakat menjadikan kepuasan masyarakat menjadi sangat penting untuk mendorong perubahan pelayanan menjadi lebih baik lagi karena dengan adanya kepuasan masyarakat menjadikan instansi terkait mengetahui apakah pelayanan yang diberikan pada masyarakat sudah tergolong baik atau harus ada yang dibenahi.

Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada instansi pelaksana pencatatan sipil dan kependudukan. Penelitian ini dilakukan di Kota Makassar karena menurut pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Makassar sistem pelayanan yang digunakan masih banyak keluhan yang di dapat dari masyarakat. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang akan di berikan kepada warga makassar di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Selama ini, Pemerintah sebenarnya juga selalu mengumandangkan bahwa pemerintah merupakan abdi masyarakat, sudah jelas bahwa tugas utama dari aparatur pemerintah yaitu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintah. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (Good governance) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus

dilaksanakan oleh semua aparat pemerintah. Dan saat ini data kependudukan sudah di anggap penting karena masyarakat akan sangat membutuhkan data kependudukan untuk berbagai kepentingan dalam melakukan segala bentuk kegiatan baik dalam bidang ekonomi, pendidikan, serta kesehatan. Karena sangat pentingnya dokumen kependudukan ini maka sudah pasti masyarakat akan membuat data kependudukannya karena tanpa adanya data kependudukan maka masyarakat tidak bisa melakukan kegiatan dengan leluasa Seperti contohnya untuk masuk sekolah maka seorang anak akan membutuhkan akta kelahiran, sedangkan untuk mendapat pelayanan yang baik di rumah sakit maka sudah pasti masyarakat akan diminta KTP (Kartu Tanda Penduduk).

Dinas atau instansi terkait dalam pembuatan data kependudukan pasti dia akan mengurus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil). Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan tempat untuk mengurus segala hal yang berkaitan dengan kependudukan masyarakat secara langsung atau yang di sebut dengan pelayanan publik. Adapun macam nya pengurusan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yakni pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), Akta Kelahiran, Akta Kematian, KK (Kartu Keluarga), Pengaktifan Data, Perubahan Data Kependudukan, Kutipan Dua (Akta Cacat Hilang), Kutipan Dua (Perubahan Data/Ganti Nama), Surat Pindah Keluar dan Datang Antar Provinsi dan Kota. Selain itu fungsi pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah saat ini adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai

dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Adapun yang menjadi kendala/permasalahan yang berada di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sejak di berlakukan Sistem Pelayanan Online Pada Tahun 2020 pada saat telah di berlakukan sistem tersebut banyak Masyarakat yang mengeluh sebab Pelayanan Publik sudah tidak seperti dulu karena berujung akan di alihkan ke sistem online yang menurut masyarakat proses nya itu berbelit belit dan banyak masyarakat yang sulit untuk memahaminya, Seperti Jika ingin mengurus data kependudukan melalui sistem online masyarakat diwajibkan menggunakan/mempunyai EMAIL/HP untuk bisa mengakses berkas melalui link/website yang telah disediakan oleh pihak Dukcapil Kota Makassar dan jika masyarakat tidak memiliki EMAIL/HP Maka masyarakat harus di alihkan untuk meminjam/mencari HP Saudara/Keluarga yang memiliki EMAIL karena hasil dari pengurusan berkas masuk di EMAIL tersebut, Karena itulah syarat wajib yang telah diberlakukan dalam sistem pelayanan online. Maka dari itu banyak Masyarakat yang mengeluh karena tidak semua masyarakat mengerti tentang sistem online dan termasuk proses tata cara jika ingin mengupload atau mengisi berkas yang berada di kolom-kolom link/website yang menurut masyarakat itu sangat berbelit-belit dan menunggu proses pun sangat lama di berikan waktu untuk bisa mendapatkan hasil dari pengurusan berkas kurang lebih waktu yang diberikan adalah 3 sampai 4 hari, Dan disitulah Masyarakat banyak yang mengeluh karena Pelayanan Publik sudah tidak seperti dulu yang menurut masyarakat pelayanan publik lebih mudah di banding dengan pelayanan online.



Sebab tingkat pemahaman masyarakat yang belum sepenuhnya



stabil dalam proses-proses yang berada di Dukcapil Kota Makassar sehingga masyarakat menganggap bahwa proses yang di berikan itu sulit bagi mereka, Dalam proses tersebut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat terbagi 12 loket pelayanan yang dimana loket tersebut terbagi dalam mengatasi permasalahan data kependudukan masyarakat dan masalah-masalah yang dihadapi pegawai Dukcapil Kota Makassar yang dimana masalah masyarakat berbeda-beda.

Dan mengenai hasil yang di berikan tidak jauh dari kata pelanggan atau masyarakat, Maka dapat saya jelaskan kepuasan pelanggan atau masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang mereka rasakan di banding dengan harapannya. Seperti pelanggan yang mengaharapkan pelayanan tepat waktu, akan tetapi kenyataannya terlambat, sehingga menimbulkan kekecewaan dan rasa tidak puas. Jadi, Pada dasarnya masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapannya, yaitu mengharapkan pelayanan yang cepat, bersahabat, dan mudah tanpa prosedur yang berbelit-belit.

Mengapa demikian masyarakat sangat kecewa dengan pelayanan publik yang sekarang terjadi di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Makassar karena sebab jika masyarakat datang mengurus langsung masalah data kependudukan tetap saja mereka dialihkan ke layanan online dan lebihnya lagi masyarakat di minta mengerjakan dari rumah masing-masing karena alasannya agar tidak susah payah jauh-jauh ke lokasi Disdukcapil Kota Makassar, Tetapi tidak semua masyarakat menerima hal tersebut karena sebagian masyarakat kesulitan mengenai prosedur-prosedur yang terlampir di link/website Disdukcapil Kota Makassar. Dan

banyak juga masyarakat yang sering gagal mengakses berkas dari rumah sebab menurut masyarakat terlalu banyak prosedur yang kurang dipahami oleh masyarakat. Adapun yang telah dikatakan oleh pihak Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar Mengenai RENSTRA (Rencana Strategi) Tahun 2021-2026 Adalah Rencana Strategis (Renstra) perangkat daerah merupakan dokumen perencanaan perangkat daerah untuk periode 5 (Lima) yang berisi tujuan sarana strategi, kebijakan, program dan kegiatan sesuai tugas dan fungsi perangkat daerah perpedoman pada RPJMD dan bersifat indikatif. Proses penyusunan renstra perangkat daerah meliputi : (1) persiapan penyusunan renstra perangkat daerah; (2) penyusunan rencana renstra perangkat daerah; (3) penyusunan rencana akhir renstra perangkat daerah; (4) penetapan renstraperangkat daerah.

Renstra Perangkat daerah memiliki keterkaitan dengan dokumen perencanaan baik ditingkat nasional, provinsi maupun kabupaten\kota. Keterkaitan renstra perangkat daerah dengan RPJMB, renstra K/L dan renstra perangkat daerah provinsi dan renja perangkat daerah di uraikan sebagai berikut; Penyusunan renstra perangkat daerah mengacu pada tugas dan fungsi perangkat daerah sesuai dengan perangkat daerah tentang perangkat daerah provinsi/kabupaten\kota, peraturan kepala daerah provinsi/kabupaten/kota tentang tugas dan fungsi perangkat daerah, RPJMB provinsi/kabupaten/kota, dan memperhatikan renstra kementrian/lembaga, renstra perangkat daerah provinsi, rencana tata ruang wilayah provinsi/kabupaten/kota dan hasil kajian lingkungan hidup strategis (KLHS) RPJMB provinsi/kabupaten/kota.

Penyusunan Renstra Tahun 2021-2026 Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar yang ingin dicapai dalam 5 tahun kedepan adalah :

- 1) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan khususnya pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- 2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- 3) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan.
- 4) Mengoptimalkan pelaksanaan sistem informasi administrasi pendudukan (SIK) agar mampu memberikan pelayanan prima pada masyarakat.
- 5) Sebagai sarana pengawasan yang efektif dan efisien melalui monitoring dan juga dapat sebagai kerangka landasan dinas kependudukan dan catatan sipil dalam upaya peningkatan efektivitas sistem pelayanan publik pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Maksud penyusunan Rencana Strategis (RENSTRA) 2021-2026 Disdukcapil Kota Makassar Adalah untuk memberi gambaran, serta melaksanakan dan mengimpenmentasikan visi, misi, tujuan, strategi yang dijabarkan dalam kebijakan dan program kegiatan yang ada dalam RPJMB Kota Makassar Tahun 2021-2026 untuk disesuaikan dengan kebijakan

pemerintah dan perubahan ekonomi secara makro yang terjadi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang peneliti paparkan pada latar belakang, Maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut : Bagaimana Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar .

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah di atas, Tujuan dari penelitian ini di maksudkan untuk mengetahui bagaimana Kepuasan Masyarakat yang diberikan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar terhadap pelayanan publik

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat saya sampaikan yakni

a. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menjadi pembelajaran dan mempraktekkan di bangku perkuliahan, menambah wawasan ilmu pengetahuan serta menambah pengalaman dalam memecahkan permasalahan di masyarakat ataupun instansi sebelum terjun dalam dunia kerja yang sebenarnya.

b. Bagi Akademik

Hasil penelitian di harapkan dapat di jadikan referensi penelitian lain yang akan meneliti di bidang Sumber Daya Manusia (SDM).

c. Bagi Instansi

Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Makassar Berharap agar Pelayanan Publik bisa lebih memuaskan ke depannya bagi masyarakat.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut wirman syafri dan alwi (2014) "pada era globalisasi sekarang ini sumber daya manusia dalam administrasi publik semakin penting meskipun teknologi banyak menggantikan fungsi-fungsi pekerjaan manusia." Ketersediaan Sumber Daya Manusia sangat dibutuhkan dalam penyelesaian suatu kegiatan ataupun pekerjaan, jumlah SDM sangat menentukan dalam perhitungan efektif dan efisiennya penyelesaian pekerjaan, ketidak tepatan dalam penyediaan SDM dapat mengakibatkan tidak efisien dan efektifnya penyelesaian pekerjaan.

Kompetensi/kemampuan Sumber Daya Manusia merupakan hal yang penting pula dalam mendukung pencapaian dan sasaran organisasi, dalam menghadapi derasnya perkembangan teknologi, organisasi tidak bisa lagi diam berpangku tangan sudah pasti akan terlindas oleh jaman, pada era sekarang ini bisa dibayangkan tidak bisa orang atau organisasi tidur ditengah hiruk pikuknya perkembangan disegala bidang, ketersediaan sumber daya manusia yang berkemampuan tinggi sangat diperlukan.

Secara lebih luas, sumber daya manusia juga mencakup proses manajemen dan pengelolaan tenaga kerja di dalam organisasi, termasuk rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, manajemen kinerja, dan penggajian karyawan.



manusia dalam suatu organisasi yang membahas secara khusus mengenai peranan serta hubungan manusia dalam suatu organisasi atau perusahaan. Manusia menjadi unsur MSDM yang dimana berfungsi sebagai tenaga kerja pada organisasi atau perusahaan. Setiap kegiatan organisasi manusia memiliki peran aktif karena menjadi pelaku utama perencana dan penentu tercapainya suatu tujuan dari organisasi tersebut. Meskipun perusahaan memiliki alat-alat yang canggih namun tujuan ini tidak dapat tercapai tanpa adanya karyawan karena karyawanlah yang menjadi sumber utama tercapainya tujuan organisasi.

b. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Marwansyah (2019) Menyebutkan bahwa fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia meliputi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen atau seleksi, pengembangan SDM, kompensasi, keselamatan kerja, hubungan industrial dan penelitian sumber daya manusia.

Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia Menurut Adamy, M. 2016 adalah sebagai berikut:

1) Perencanaan (*Planning*)

Dalam mewujudkan tujuan organisasi maka perusahaan ataupun instansi melakukan perencanaan tenaga kerja yang secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam mewujudkan tujuan organisasi.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Melakukan struktur organisasi dengan mendesain hubungan antara tugas pokok karyawan yang satu dan yang lain dimana karyawan harus

mengerjakan tugas yang telah dipersiapkan.

3) Pengarahan (*directing*)

Melakukan pengarahan kepada karyawan yang satu dan yang lain nya agar karyawan dapat bekerjasama secara efektif dan efisien dalam membantu segala sesuatu nya agar tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, serta masyarakat.

4) Pengendalian (*Controlling*)

Mengendalikan semua karyawan agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan yang telah ditetapkan dan bekerja sama sesuai dengan rencana.

5) Pengadaan Tenaga Kerja (*Procurement*)

Untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan maka perlu adanya proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi.

6) Pengembangan (*Development*)

Pendidikan dan pelatihan karyawan melalui peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral.

7) Kompensasi (*Compensation*)

Perusahaan memberikan imbalan kepada karyawan secara langsung ataupun tidak langsung atas pencapaiannya melalui uang atau barang sebagai balas jasa.

8) Pengintegrasian (*Integration*)

Agar terciptanya kerjasama yang saling menguntungkan satu sama lain maka perusahaan perlu mempersatukan perusahaan dan kebutuhan

karyawannya agar terciptanya kerja sama yang serasi.

9) Pemeliharaan (*Maintenance*)

Sebagian besar kebutuhan karyawan perlu adanya loyalitas untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental karyawannya agar mereka mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang sebagian besar didasarkan oleh kebutuhan karyawannya.

10) Kedisiplinan (*Discipline*)

Untuk mentaati peraturan perundang-undangan serta norma-norma social dalam suatu perusahaan perlu adanya kedisiplinan melalui kesadaran diri sendiri.

11) Pemutusan Hubungan Tenaga Kerja (*Separation*)

Putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan bisa saja terjadi karena keinginan karyawannya atau bahkan keinginan dari perusahaan, seperti kontrak kerja berakhir, pensiun, atau bahkan perusahaan mengalami kondisi yang krisis sehingga perusahaan memutuskan melakukan PHK kepada karyawannya dan lain sebagainya.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa fungsi sumber daya manusia sangat luas, Hal ini disebabkan karena tugas dan tanggung jawab manajemen sumber daya manusia untuk mengelola unsur-unsur manusia seefektif mungkin agar memiliki suatu tenaga kerja memuaskan.

c. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia adalah membantu para manajer lini atau manajer-manajer fungsional yang lain, agar dapat

mengelola para pekerja itu secara lebih efektif, 4 tujuan manajemen SDM menurut (Larasati, S. 2018)

- 1) Tujuan Sosial adalah organisasi bertanggung jawab secara sosial terhadap tantangan dan keperluan yang terjadi di masyarakat khususnya di ruang lingkup organisasi dan mengurangi efek dampak negatif atau merugikan yang akan muncul.
- 2) Tujuan Organisasional adalah sasaran-sasaran formal yang disusun guna membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Tujuan ini mengenalkan bahwa manajemen sumber daya manusia itu ada (*exist*)
- 3) Tujuan Fungsional atau *functional objective*, yaitu untuk mempertahankan kontribusi dari sumber daya manusia di tiap departemen perusahaan yang dibutuhkan. Sumber daya tersebut dipelihara agar memberikan kontribusi yang optimal.
- 4) Tujuan Individu atau Tujuan Pribadi Dalam organisasi juga harus diperhatikan oleh setiap manajer, terutama manajemen sumber daya manusia, dan harus diarahkan dengan tujuan organisasi secara keseluruhan (*overall, organizational objectives*).

Menurut James A.F. Stoner. (2018) manajemen sumber daya manusia adalah suatu prosedur yang berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya. Manajemen sumber daya manusia juga memproses dan menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktivitas

organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Bagian atau unit yang biasanya mengurus sdm adalah departemen sumber daya manusia atau dalam bahasa Inggris disebut HRD atau human resource department.

d. Peranan Sumber Daya Manusia (MSDM)

Meningkatnya Peran Manajemen Sumber Daya Manusia disebabkan oleh keyakinan organisasi. Keunggulan kompetitif sangat bergantung pada inovasi. Inovasi sendiri dipengaruhi oleh faktor motivasi dan moral kerja karyawan. Sikap karyawan merupakan hasil pembentukan kebijakan dan praktik lingkungan manajemen sehingga peran utama spesialis manajemen sumber daya manusia adalah membantu organisasi dalam memenuhi misi, visi, tujuan dan strategis organisasi (I Gusti Ketut Purnaya, 2016). Menurut Soemohadiwidjoj Arini, (2017) kinerja individu adalah hasil kerja perseorangan, anggota organisasi atau karyawan perusahaan, sedangkan kinerja organisasi merupakan total hasil kerja yang dicapai oleh organisasi. Pada dasarnya, kinerja individu dan kinerja organisasi sangat terkait satu sama lain. Pencapaian tujuan organisasi tentunya sangat dipengaruhi sumber daya yang terdapat dalam organisasi, termasuk anggota yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

(Akilah, F, & Rahman, D. 2020) Manajemen SDM Pendidikan memiliki peran sangat penting dalam organisasi yang di golongkan beberapa kelompok, yaitu:

- 1) Peran Administrasi ini memfokuskan pada bagian data seperti proses penyimpanan data serta dokumen pegawai, pengambilan keuntungan,

kebijakan organisasi mengenai program yang di gunakan untuk kesejahteraan bagi pegawai dan arsip dokumen.

- 2) Peran operasional ini bersifat taktis, seperti saat proses lamaran kerja, pengadaan seleksi serta wawancara, mematuhi kebijakan dan peraturan setempat, tingkat peluang dalam melakukan pekerjaan yang sangat tinggi, proses K3, pelatihan dan sistem kompensasi.
- 3) Peran Strategis ini lebih terhadap organisasi dalam menekan orang – orang bahwasannya sumber daya manusia sangat penting dan investasi terhadap organisasi tersebut.

(Solehan, S. 2022) Adapun Peran manajemen sumber daya manusia selain yang di bahas di atas tersebut, dalam lembaga pendidikan sangat perlu dalam berkontribusi untuk mewujudkan proses meningkatnya kualitas pendidikan, karena pendidikan yang berkualitas tentu akan berhasil dari seseorang/kelompok yang mengelola pendidikan itu sendiri dengan sdm yang bermutu juga, berkembang tidaknya lembaga pendidikan termasuk lembaga pendidikan islam tergantung bagaimana yang mengelola terstruktur dan baik.

(Mukminin, Amirul. Dkk 2019) Kemudian, peran manajemen juga memiliki kemampuan untuk mengantar sdm yang di bebaskan kepada mereka. Kegiatan yang berpusat pada individu seperti : membahas aturan, wawancara, peninjauan kinerja, penyediaan umpan balik, pelatihan, identifikasi kebutuhan pembelajaran dan pengembangan, serta yang berhubungan dengan kemampuan untuk menghubungkan semua permasalahan yang membutuhkan keterampilan khusus.

2. Pelayanan Publik

a. pengertian pelayanan publik

Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa. Sedangkan yang menjadi rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik), di jelaskan bahwa 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. Menurut Al Idrus, S. (2019:) menjelaskan bahwa tolak ukur kualitas pelayanan yaitu: physical aspect (aspek fisik), reliability (keandalan), Personal interaction (interaksi personal), promblem solving (pemecahan masalah) dan policy (kebijakan).

Beberapa contoh pelayanan publik di bidang administrasi adalah ; Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM), Kartu Keluarga (KK), Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Paspor, Catatan Sipil dan Sebagainya. Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi.

Menurut Hayat (2017) Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat terkait pelayanan administrasi, barang dan jasa.

Pelayanan publik juga memberikan persyaratan melengkapi berkas yang ingin mengurus perihal apapun itu agar data masyarakat sesuai dengan apa yang diharapkan olehnya, Maka dari itu persyaratan berkas sangat penting di butuhkan untuk melakukan pelayanan secara langsung atau pelayanan publik, Dan termasuk salah satu pelayanan publik yang berada di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Makassar yang menjadi paling utama untuk masyarakat Kota Makassar yang ingin mengurus masalah kependudukannya.

Adapun persyaratan-persyaratan pelayanan yang berada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil :

- 1) Pengurusan pengambilan KTP (Kartu Tanda Penduduk) bagi yang telah kehilangan KTP ataupun yangn ingin mengganti foto KTP persyaratan bagi yang hilang KTP wajib membawa surat keterangan hilang dari kepolisian dan KK (Kartu Keluarga) dan bagi yang ingin mengganti foto harus melakukan perekaman dan membawah KTP lama dan KK (Kartu Keluarga).
- 2) Pengurusan Akta Kelahiran, persyaratan KTP kedua orang tua, KK, surat keterangan lahir dari rumah sakit maupun kelurahan, Kecuali kelahiran 2020 dan seterusnya wajib surat keterangan lahir dari rumah sakit, buku nikah orang tua dan apabila tidak memiliki buku nikah maka harus melampirkan Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) suami istri beserta saksi di luar KKdi sertakan KTP dan formulir akta kelahiran.
- 3) Pengaktifan Data hanya membawah Kartu Keluarga (KK) dan KTP bagi yang masih di bawah umur KTP di ganti dengan akta kelahiran.
- 4) Perubahan Data Kependudukan wajib ada dasar perubahan bagi yangn ingin melakukan perubahan di Kartu Keluarga (KK) dan dasar perubahannyatergantung apa yang ingin di rubah.

- 5) Kutipan 2 (Akta Cacat Hilang) yang di maksud adalah kehilangan Akta Kelahiran wajib surat keterangan hilang dari kepelisian dan syarat berikutnya kembali pada point ke 2.
- 6) Kutipan 2 (Perubahan Data atau Ganti Nama) ganti nama di akte kelahiran, Jika nama sendiri yang di ganti harus berdasarkan ijazah dan jika nama orang tua yang di ganti maka dasar perubahannya adalah buku nika orang tua.
- 7) Surat Pindah Keluar antar provinsi atau kota syarat adalah membawah KTP yang mau pindah dan KTP pelapor beserta dengan formulir.
- 8) Surat Pindah Datang antar provinsi atau kota persyaratan tempel KTP pemilik rumah di formulir dan memilik rumah yang bertanda tangan jika rumah sendiri berkasnya BPP rumah dan KTP yang pindah.
- 9) Akta Kematian persyaratan KTP pelapor dan KTP yang meninggal, KK, surat kematian dari lurah atau rumah sakit dan jika seorang pensiunan wajib Surat Keputusan (SK) pensiunan.

Keluhan atas penyelenggaraan pelayanan timbul karena adanya ketidakpuasan pada pelayanan yang telah dirasakan dan hal tersebut terjadi karena pengguna pelayanan melakukan perbandingan kualitas pelayanan sekarang atau ditempat lain dengan kualitas pelayanan yang baru saja diterimanya dan/atau pengguna melakukan perbandingan dengan standar operasional prosedur pelayanan yang dipahaminya.

b. Permasalahan Pelayanan Publik

Menelusuri permasalahan pelayanan publik di Indonesia sebenarnya dapat dilihat pada beberapa periode dalam penyelenggara pemerintahan, misalnya dimulai pada masa orde baru dan terakhir periode reformasi. Pergeseran

paradigma dalam pelayanan publik tidak dilepaskan dari perubahan iklim politik yang berimplikasi pada kebijakan-kebijakan yang dibuat dan dilaksanakan oleh pemerintah. Di Indonesia pada masa orde baru misalnya pelayanan publik ditandai oleh dominasi negara pada berbagai elemen-elemen kehidupan bangsa, sehingga pada masa ini dikenal dengan paradigma negara kuat atau negara otonom dimana kekuatan sosial politik termasuk kekuatan pasar kecil pengaruhnya dalam kebijakan publik.

Menurut peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 tahun 2017 menunjukkan bahwa sebagian besar lembaga atau instansi pelayanan publik yang ada di Indonesia memiliki rapor merah, baik itu di tingkat nasional maupun daerah. Beberapa masalah pelayanan publik yang ada di Indonesia, diantaranya:

- 1) Waktu pelayanan umumnya tidak efisien dan merugikan masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan, pelayanan sangat lambat dan memakan waktu berjam-jam, hal ini sangat tidak efisien.
- 2) Keterampilan petugas pelayanan tergolong masih rendah dan tidak sesuai dengan pekerjaan untuk memberikan pelayanan yang baik.
- 3) Masih banyak instansi yang tidak memiliki prosedur yang jelas dalam menyediakan pelayanan, prosedur pelayanan yang berbelit-belit sangat menyusahakan kita sebagai pengguna pelayanan publik.
- 4) Masih banyak petugas menunjukkan sikap, cara berbicara atau memberitahukan sesuatu yang tidak ramah, bahkan sebagian ada yang merasa berada pada posisi superior dan arogan.
- 5) Masih ada instansi-instansi pemberi pelayanan yang belum menggunakan prasarana dan sarana yang layak dan sesuai perkembangan jaman, hal ini juga menjadi penyebab berkurangnya efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

Jika diperhatikan berbagai permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, maka permasalahan utama pelayanan publik sekarang ini adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas dari pelayanan itu sendiri. Menurut Apriya Santi (2020) kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: kurang responsive, kurang informatif, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan inefisiensi. Dilihat dari sisi sumber daya manusianya kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empathy dan etika. Pola kerja yang digunakan oleh sebagian besar aparatur yang ada sekarang ini masih dipengaruhi oleh model birokrasi klasik, yakni cara kerja yang terstruktur/ hierarkis, legalistik formal, dan sistem tertutup. Selain itu beberapa pendapat menilai bahwa kelemahan sumber daya manusia aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan disebabkan oleh sistem kompensasi yang rendah dan tidak tepat. Kelemahan pelaksanaan pelayanan publik lainnya dapat dilihat pada sisi kelembagaan kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

c. Fungsi Pelayanan Publik

Menurut Hayat (2017) mengatakan bahwa fungsi pelayanan publik dilakukan

oleh setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsep dasar yang dibangun oleh reformasi birokrasi menuju tata dan sistem pengelolaan yang profesional.

Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya.

1) Penetapan pelayanan

Pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses indentifikasi jenis pelayanan, identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan. Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

2) Pengembangan standard operating procedures

Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya Standard Operating Procedures. Dengan adanya Standard Operating Procedures, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga

dapat berjalan secara konsisten.

Pengembangan survey kepuasan pelanggan

3) Pengembangan survei kepuasan pelanggan

Untuk menjaga kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, survey kepuasan pelanggan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik.

**Tabel 2.1 Analisis
Kepuasan Masyarakat**

<p>Pemahaman Layanan + aksesibilitas = kualitas layanan pengawasan + koordinasi = tujuan perencanaan + hasil = Kepuasan</p>

Berikut penjelasan mengenai tabel 2.1 :

- 1) Tingkat pemahaman masyarakat pelayanan yang di berikan untuk menggunakan agar lebih mudah di akses ke aspek-aspek seperti respons waktu pada saat di layani.
- 2) Mengawasi masyarakat dan memberikan arahan sesuai apa yang di butuhkan dalam proses kesepakatan agar tercapai dalam jangka waktu yang telah di berikan
- 3) Dalam proses menentukan apa yang ingin di capai dengan hasil yang telah di rencanakan seperti masalah yang di dapat setiap hari yang di mana masalah masyarakat berbeda- beda yang di hadapi oleh pegawai dukcapil kota

makassar dan jumlah pelayanan terdapat 12 loket pelayanan yang dimana setiap loket terbagi dalam mengatasi masalah kependudukan masyarakat agar pada saat dilayani tidak ada mengeluhan dalam mengantri untuk di layani dan mendapatkan kepuasan dalam proses pelayanan.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian Terdahulu adalah kajian yang didapatkan dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain. Beberapa penelitian yang telah melakukan kajian tentang program kesejahteraan dan motivasi kerja karyawan dapat dilihat pada tabel berikut ini:



Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1.	Luh Dea Damayanti (2019)	Analisi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawah Kabupaten Bulung	Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha Volume 11 No 1 Tahun 2019	Deksriptif Penelitian Kualitatif	Kecamatan Sawan tidak berbelit-belit sehingga tidak menyusahkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Indikator kejelasan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 3,09 dengan nilai konversi IKM sebesar 77,25 yang berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik. Persepsi masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Sawan menyatakan bahwa petugas yang bertugas pada bagian pelayanan selalu ada di loket pelayanan dan petugas yang bertugas sesuai dengan yang terdapat pada jadwal. Indikator kedisiplinan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 3,07 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,75 yang berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik

2.	Sri Sukamti (2015)	Analisi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Pelayanan Publik Di Puskesmas Kalicacing Koata Sala Tiga	Jurnal Riset Among Makarti Volume.8. Nomor .15, Juli 2015.	Kualitatif Dengan Publik Teknik Accidental Sampling	<p>Berdasarkan hasil penelitian IKM dengan menggunakan 14 indikator Puskesmas Kalicacing memiliki nilai Indeks sebesar 3,27 dan nilai IKM sebesar 81,74 yang berarti mutu pelayanan masuk dalam katagori A, sehingga kinerja pelayanannya dapat dikatakan sangat baik.</p> <p>Berdasarkan tingkat kesesuaian antara kinerja/realita dan kepentingan/harapan memiliki tingkat kesesuaian sebesar 92,17 %, pelayanan yang diberikan sudah sangat baik.</p>
3.	Suandi (2019)	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur.	Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK) Volume 1 Nomor 2 Edisi Maret 2019	Penelitian Deskriptif Dengan Pendekatan Kuantitatif	Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, maka diperoleh angka indeks sebesar 71,95 yang berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat "B(Baik)". Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Belitang secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik.

4.	Nungky Wanodya tama Islami (2022)	Analisi Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Pada Kecamatan Pujon, Nganteng Dan Kasembon	Karta Rahaja Volume 4 No.1 Tahun 2022	Kualitatif Dengan Publik Teknik Accidental Sampling	Perincian nilai Indeks Kepuasan Masy Pujon mencapai 79,87 dalam kriteria "Baik", pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan Kecamatan Nganteng mencapai 79,62 dalam kriteria "Baik" dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan Kecamatan Kasembon mencapai 81,31 dalam kriteria "Baik".
5.	Dwi Kristanti (2019)	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Tutorial Tatap Muka di UPBJJ-UT Bengkulu	Jurnal Pendidikan Terbuka Volume 2 Tahun 2019	Kualitatif Dengan Publik Teknik Accidental Sampling	Secara umum penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan Tutorial Tatap Muka (TTM) yang diselenggarakan oleh UPBJJ-UT Bengkulu, mendapatkan kriteria pelayanan yang baik, dengan nilai IKM 3,25 atau dikonversi dengan nilai 81,16 yang artinya mendapat kinerja pelayanan yang berkategori B (Baik).

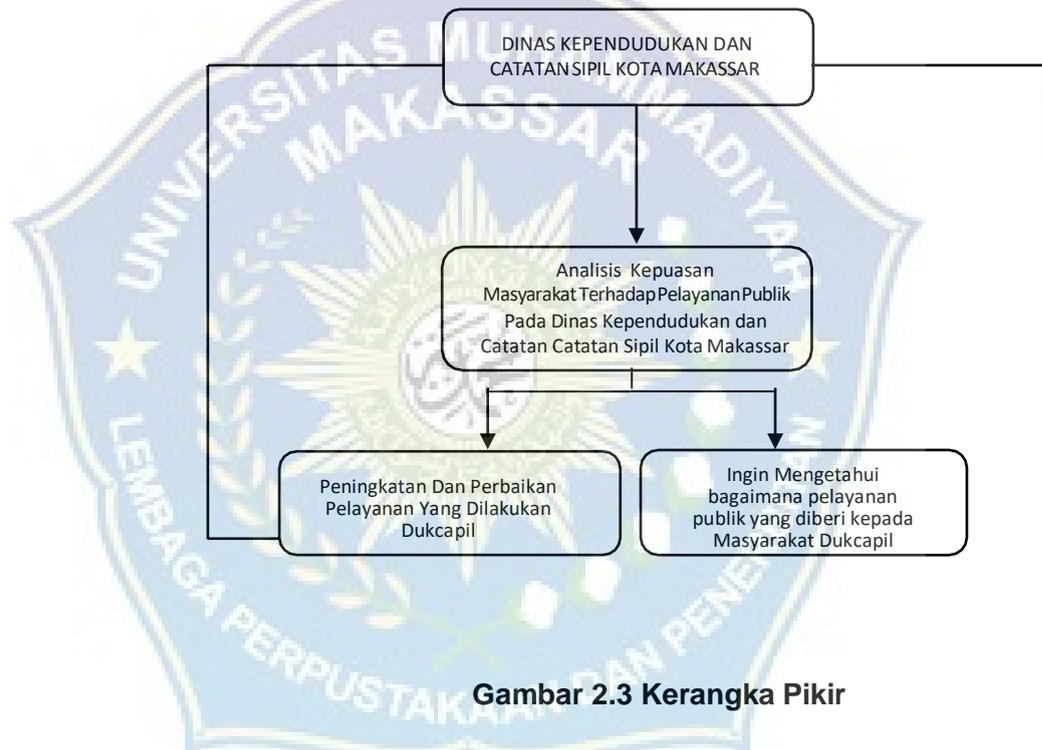
5.	Dwi Kristanti (2019)	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Tutorial Tatap Muka di UPBJJ-UT Bengkulu	Jurnal Pendidikan Terbuka Volume 2 Tahun 2019	Kualitatif Dengan Publik Teknik Accidental Sampling	Secara umum penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan Tutorial Tatap Muka (TTM) yang diselenggarakan oleh UPBJJ-UT Bengkulu, mendapatkan kriteria pelayanan yang baik, dengan nilai IKM 3,25 atau dikonversi dengan nilai 81,16 yang artinya mendapat kinerja pelayanan yang berkategori B (Baik).
7.	Naufal Raid (2021)	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Diera Covid -19	Jurnal MSDM Volume VIII No.2 tahun 2021	Penelitian Menggunakan Instrumen Kuesioner	Pemerintah dalam pelayanan publik mempunyai peran dan tugas yang sangat penting dalam menyediakan pelayanan yang prima bagi penduduknya/masyarakat, apalagi mengenai pelayanan publik saat ini cenderung "jalan ditempat". Sebagaimana yang diamanatkan dalam (Undang-Undang pasal 1 Nomor 25 tahun 2009) Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rancangan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak- hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh

					<p>penyelenggara pelayanan publik, (Hidayah, 2020). Namun dalam pelaksanaan pelayanan publik, ada kendalakendala tertentu dalam pelaksanaannya, salah satunya seperti saat sekarang ini permasalahan pandemi Covid-19.</p>
8.	Sri Agustini (2020)	Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Perencanaan dan Pelaporan	Jurnal Efisiensi-Kajian Ilmu Administrasi Volume .17 No 1 Tahun 2020	Deskriptif Penelitian Kualitatif	<p>Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh kesimpulan secara umum bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Unit Biro Perencanaan memiliki kualitas Baik,. Hal ini terbukti nilai rata-rata dari semua unsur unsur pelayanan sebesar 3,18. Namun demikian, masih diperlukan peningkatan pelayanan terutama terkait kemampuan petugas layanan. Langkah konkret yang dilakukan oleh Biro Perencanaan pada tahun 2018 mengupayakan peningkatan Indeks Kepuasan Pelanggan dengan memberikan layanan yang lebih baik.</p>

10.	Dewi Hernikawati (2018)	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Komunikasi Data di PJKKD Batan	Jurnal Studi Komunikasi Dan Media Volume 22.No.1 Tahun 2018	Penelitian Deskriptif Dengan Pendekatan Kuantitatif	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan yang dilakukan oleh PJKKD memiliki nilai 2.99 dan termasuk dalam kategori Baik. Unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah tingkat kepentingan menggunakan layanan dan unsur yang memiliki nilai terendah adalah kepastian jadwal pelayanan. Hasil dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini perlu dipertahankan dan bahkan ditingkatkan agar nilai setiap unsurnya bisa mencapai 3, karena masih ada unsur yang bernilai dibawah 3 meskipun nilai ini sudah termasuk dalam kategori Baik.
-----	-------------------------	--	---	---	---

C. Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran adalah model konseptual mengenai teori yang berkaitan dengan berbagai faktor-faktor masalah penting. Kerangka pemikiran juga menjadi penjelasan sementara tentang berbagai gejala yang menjadi objek penelitian. Selain itu, alur berpikir yang di pakai juga berdasarkan penelitian terdahulu, baik dari pengalaman – pengalaman empiris yang berguna untuk menyusun hipotesis.



Gambar 2.3 Kerangka Pikir

Berikut penjelasan Gambar 2.3 sebagai berikut :

Menurut Alifah, S. 2021 Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada masing- masing instansi pemerintah secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Adapun beberapa cara dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

- 1) Akses pelayanan yang mudah dijangkau

- 2) Memberikan jawaban atau solusi yang tepat
- 3) Melayani Dengan Ramah

Pada dasarnya masalah yang terdapat di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar tidak jauh dari permasalahan masyarakat kota makassar yang mendasari tentang pengurusan data kependudukanyang bermasalah dan ingin diperbaiki sebaik mungkin agar masyarakat puas dengan hasil yang telah diberikan. Maka dari itu peneliti ingin mencari faktor-faktor yang terjadi di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar dan mencari solusi melalui kerangka pemikiran tersebut.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif. Menyelidiki fenomena sosial dan masalah manusia adalah proses penelitian kualitatif, yang di dasarkan pada metodologi. Lexy J. Moleong (2018) menjelaskan bahwa metode kualitatif adalah teknik penelitian yang menghasilkan data deskriptif dari individu dan perilaku yang di amati dalam bentuk kata-kata lisan atau tertulis. Tujuan penelitian ini untuk mengumpulkan data secara detail agar dapat lebih memahami unsur-unsur yang mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayana publik.

B. Fokus Penelitian

Dalam melakukan penelitian mengenai Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami bagaimana Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar. Dari latar belakang tersebut, Maka peneliti menentukan fokus penelitian ini pada Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar dengan fokusnya pada seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat kota makassar.

C. Situs dan Waktu Penelitian

Penulis akan melakukan penelitian sebagai peneliti di Lokasi Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Jl. Sultan Alauddin No.295. Gn. Sari, Kec.Rappocini, Kota Makassar Sulawesi Selatan untuk mengumpulkan data-data yang dibutuhkan untuk pengembangan skripsi ini. Penelitian ini akan dilaksanakan dalam waktu dua bulan yaitu dari bulan Januari sampai bulan Februari 2024.

D. Jenis dan Sumber Data

Data primer adalah data yang di peroleh penulis yang di temukan pertama kali melalui observasi awal atau pengamatan langsung dari perusahaan maupun instansi, baik melalui observasi dan wawancara secara langsung dengan pimpinan dan staf instansi sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian ini.

E. Informan Penelitian

Seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian tersebut. Informan dalam penelitian ini yaitu berasal dari wawancara langsung yang disebut sebagai narasumber.

Tabel 3.1 Informan Penelitian

Informan	Tujuan	Jumlah
Masyarakat	Mewawancarai Mengenai Kepuasan Terhadap Pelayanan Publik Pada Dukcapil Kota Makassar.	4 Orang
Pegawai	Mewawancarai Mengenai Sistem Pelayanan Yang Berada Di Dukcapil Kota Makassar.	3 Orang

Sumber Data : Masyarakat Dan Pegawai Dukcapil Kota Makassar

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Observasi

Pengamatan mendalam dilakukan bagi peneliti dengan cara terjun langsung ke lapangan dan mencatat keadaan instansi atau perilaku objek dan target selama berada di lokasi penelitian dilakukan. Metode pengumpulan data ini dikenal dengan observasi (Lexy J. Moleong, 2018).

Peneliti sebelumnya telah melakukan observasi awal yaitu dengan datang langsung ke lokasi penelitian sebelum proses penyusunan penelitian ini untuk meninjau permasalahan yang terjadi dalam lokasi penelitian.

2) Wawancara

Menurut Lexy J. Meleong (2018) Wawancara adalah metode pengumpulan data yang melibatkan bertanya dan menerima jawaban langsung dari orang – orang yang terlibat dalam penelitian, termasuk pewawancara (interviewer) dan orang yang di wawancarai (interviewee). Wawancara ini akan di lakukan secara terstruktur dengan menyiapkan pedoman wawancara.

3) Dokumentasi

Pendekatan dokumentasi memungkinkan pengumpulan informasi tentang subjek atau variabel melalui penggunaan catatan, buku, surat

kebar, majalah dan media lainnya (Lexy J. Moleong, 2018). Teknik dokumentasi yang akan di pergunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data-data terkait yang di butuhkan oleh peneliti berupa catatan kecil atau buku instansi. Terkait Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik dan struktur Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

G. Metode Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, analisis data terjadi saat sedang di kumpulkan. Dengan demikian, analisis kategori model interaktif Milan dan Huberman di gunakan untuk menilai data kualitatif yang di kumpulkan dari observasi dan wawancara dalam bentuk catatan lapangan dan catatan wawancara. Miles dan Huberman (Moleong,2018) Analisis ini terdiri dari tiga aliran kegiatan bersamaan : reduksi data, tampilan data dan kesimpulan/verifikasi. Informasi lebih lanjut tentang tiga baris adalah sebagai berikut :

1) Reduksi Data

Data yang di kumpulkan peneliti lapangan melalui observasi, Wawancara, Pencatatan di rangkum, Di fokuskan dan di persempit guna memenuhi tujuan penelitian. Penelitian sekarang melakukan reduksi data dengan mengklasifikasikan, mengabstraksi, dan menyusun catatan lapangan, wawancara dan bahan pendukung.

H. Penyajian Data

Setelah data di ringkas atau di sajikan. Informasi yang di

kumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi di periksa sebelum di berikan sebagai CW (Interview Notes). Catatan lapangan (LC) dan catatan dokumentasi (CD). Data yang di sediakan sebagai catatan wawancara, catatan lapangan dan cacatan dokumentasi di beri kode untuk mengatur data dan membuatnya cepat dan sederhana bagi peneliti untuk di periksa. Sesuai dengan petunjuk wawancara, observasi dan dokumentasi, peneliti membuat daftar kode awal. Setiap informasi yang dikodekan diperiksa melalui refleksi dan di berikan sebagai teks.

I. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Jika tidak ada data pendukung yang di temukan selama pengumpulan data, hasil awal akan direvisi. Namun, jika penilaian awal di dukung oleh bukti yang andal dan konsisten, penilaian tersebut dapat di anggap sebagai kesimpulan yang kredibel. Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan adalah penemuan baru yang belum pernah di lakukan sebelumnya.

Kesimpulan tersebut dapat berupa gambaran atau deskripsi tentang sesuatu yang sebelumnya tidak jelas atau bahkan gelap, sehingga objek yang diteliti menjadi lebih terlihat.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

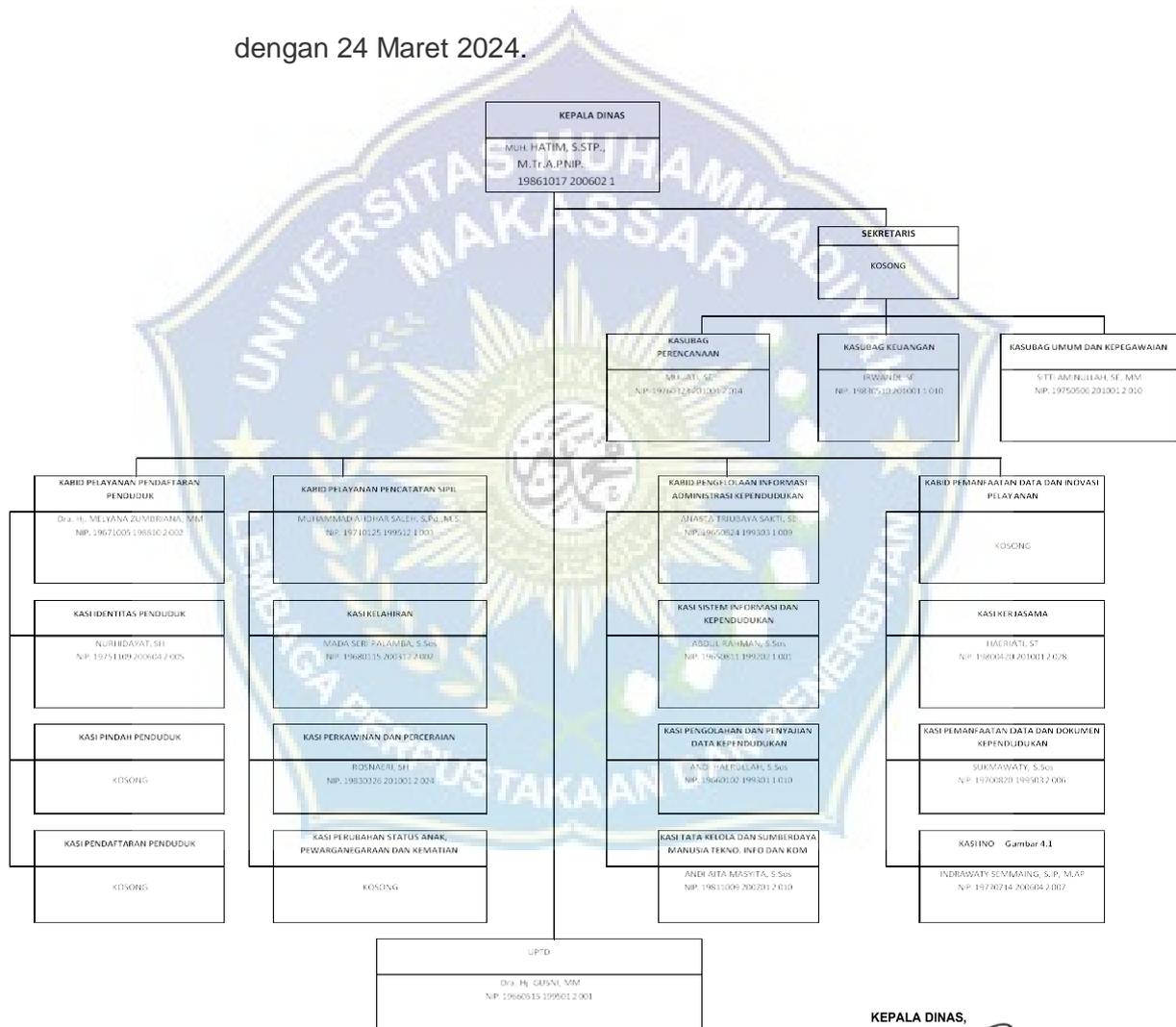
1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Makassar

a) Dalam hal ini Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar senantiasa berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Berdasarkan undang-Undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan dan peraturan daerah nomor 3 tahun 2009 tentang membentuk dan susunan organisasi perangkat daerah kota makassar, Dinas kependudukan Dan Catatan Sipil mempunyai tugas pokok merumuskan, membina dan mengendalikan kebijakan di bidang kependudukan dan catatan sipil sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b) Dimana dalam melaksanakan tugasnya di dinas kependudukan dan catatan sipil berkoordinasi dengan pihak terkait, yang meliputi 14 kecamatan dan 153 kelurahan kota makassar. Dengan jumlah pegawai sebanyak 145 orang, Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar terus berusaha meningkatkan kualitas layanannya kepada masyarakat. Hal ini tentu saja semata-mata hanya untuk mewujudkan kepuasan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dan catatan sipil. Hal ini tergambar dalam motto Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil, yaitu **“Kepuasan Masyarakat Adalah Kebanggaan Kami.**

c. Penelitian ini akan dilakukan di DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR Jl. Sultan Alauddin No.295, Gn.

Sari, Kec. Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui teknik Observasi, Wawancara, Serta Dokumentasi Terhadap Informan yaitu kepada masyarakat dan Pegawai yang berada di Dukcapil Kota Makassar Dengan Jumlah Masyarakat sebanyak 4 orang, sedangkan kepada pegawai 3 orang dalam jangkau waktu dari 24 Januari sampai dengan 24 Maret 2024.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

KEPALA DINAS,

MUH. HATIM, S.STP., M.Tr.A.P.

2. Visi dan Misi

a) Visi

“Makassar menuju tertip kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipiltahun 2019”

b) Misi

1. Menyelenggarakan administrasi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil secara terintegrasi melalui SIAK
2. Meningkatkan pengelolaan database kependudukan secara berkelanjutan
3. Meningkatkan ,yang perofesional secara berkelanjutan
4. Menambahkan dan prasarana SIAK secara berkelanjutan
5. Meningkatkan insentitas kajian kebijakan dan pengendalian
6. administrasikependudukan dan pencatatan sipil
7. Meningkatkan insentitas koordinasi dan sinkronasi dean instansi terkait dalam pelaksanaan tugas

3. Uraian Tugas

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, mempunyai tugas membantu Bupati dalam pelaksanaan Urusan Pemerintahan bidang melaksanakan urusan pemerintahan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil ,yang menjadi kewenangna Daerah dan Tugas Pembantuan yang diberikan kepada kabupaten.

Dalam melaksanakan tugas sebagai mana dimaksud pada ayat (1), uraian tugas Kepala Dinas sebagai berikut:

- a. memimpin ,merencanakan, mengatur, membina, mengkoordinasikan,

dan mengendalikan pelaksanaan urusan pemerintahan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal.

- b. menetapkan, melaksanakan visi dan misi Dinas untuk mendukung visi dan misi daerah.
- c. menyusun dan menetapkan rencana strategis dan program kerja Dinas sesuai dengan visi dan misi daerah.
- d. menyusun Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Berkoordinasi dengan instansi terkait dibawah koordinasi Tim Anggaran Pemerintahan Daerah .
- e. memberikan saran, pertimbangan dan pendapatan kepada Bupati dalam rangka percepatan penyelesaian tugas pokok dan sebagai bahan penetapan kebijakan Pemerintahan Kota Makassar
- f. menyelenggarakan koordinasi dan kerja sama dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah terkait, instansi vertikal terkait yang ada di daerah Provinsi dan Pusat maupun lembaga swasta dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas pokok.
- g. mengkoordinasikan tugas-tugas kedinasan kepada bawahan sesuai dengan bidang dengan tugasnya masing -masing.
- h. h. memberikan petunjuk dan bimbingan teknis serta melakukan pengawasan melekat kepada bawahan.
- i. menilai perestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan perkembangan karier dalam penilaian SKP.
- j. mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Dinas berdasarkan realisasi Program Kerja untuk bahan penyempurnaan program kerja berikutnya.

- k. bertindak sebagai Pengguna Anggaran dan Pengguna Barang Satuan Kerja Perangkat Daerah.
- l. menyelenggarakan tugas pembantuan sesuai dengan kewenangan dan peraturan perundang-undang yang berlaku.
- m. menyusun dan memberikan laporan pertanggung jawaban tugas Dinas termasuk laporan keuangan dan laporan kinerja Dinas kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
- n. menyelenggarakan tugas lain yang di berikan oleh Bupati.

2. Sekretaris Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok Kepala Dinas dalam merumuskan kebijakan mengkoordinasikan, membina, dan mengendalikan kegiatan di bidang, perencanaan, monitoring, evaluasi pelaporan, administrasi umum, kepegawaian, dan keuangan serta penyiapan bahan koordinasi bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. dalam melaksanakan tugas sebagai mana dimaksud pada ayat(1), uraian tugas sekretaris sebagai berikut:

- a) menyusun program kegiatan Sekretariat berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun sebelumnya dan peraturan perundang-undangan.
- b) menjabarkan perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang -undangan.
- c) memberi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya serta memberikan arahan dan petunjuk secara lisan maupun tertulis guna meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas .
- d) koordinasi dengan seluruh Kepala Bidang dan Pejabat Fungsional di

lingkungan dinas baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan masukan, informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar di peroleh hasil kerja yang optimal.

- e) mempelajari dan mengkaji peraturan perundang-undangan bidang pengawasan ,kepegawaian, keuangan ,dan ketatausahaan guna mendukung kelancaran pelaksanaan tugas.
- f) menyiapkan konsep perumusan kebijakan Kepala Dinas ,petunjuk teknis dan naskah dinas yang berkaitan dengan kegiatan perencanaan ,monitoring , evaluasi, pelaporan,administrasi keuangan, administrasi umum dan kepegawaian.
- g) mengkoordinasikan dan memfasilitasi penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP),Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Bupati(LKPJ),Penerapan Kinerja (Tapkin),Rencana Kerja (Renja),Pengawasan Melekat(Waskat), Budaya Kerja Standard Oprating Procedures (SOP),serta memfasilitasi terhadap kegiatan analisis jabatan(Anjab)sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- h) mengkoordinasi dan memfasilitasi penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran (RKA), Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA), dan Dokumen Pelaksanaan Perubahanan Anggaran (DPPA).
- i) mengarahkan kegiatan perencanaan , keuangan ,administrasi umum, dan kepegawaian sesuai dengan peraturan perundang-undangan agar kegiatan dapat dilaksanakan secara berhasil guna dan berdaya guna.
- j) menyelenggarakan pelayanan administrasi umun, kepegawaian, keuangan, kehumassan, perpustakaan kearsipan, dokumentasi

,perlengkapan/ perbekalan, pengurusan rumah tangga, dan pengelolaan barang sesuai ketentuan yang berlaku guna kelancaran tugas .

- k) melaksanakan pembinaan fungsi-fungsi manajemen dan pelayanan administrasi perkantoran agar tugas kesekretariatan di laksanakan secara efektif dan efisien.
- l) melaksanakan monitoring ,evaluasi , dan menilai presentasi kerja pelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui sistem penilaian yang tersedia.
- m) membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan.
- n) menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan baik secara lisan maupun tulisan berdasarkan kajian dan ketentuan yang berlaku sebagai bahan masuk guna kelancaran pelaksanaan tugas dan untuk menghindari penyimpangan.
- o) menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan perkembangan karier dan penilaian SKP.
- p) bertindak selaku Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK)pada bidang tugasnya .
- q) melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasannya.

3 .Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub bagian Umum dan Kepegawaian dipimpin oleh seorang kepala bagian ang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Sekretaris dalam urusan kepegawaian , penatausaha surat menyurat pengelolaan barang dan urusan rumah tangga Dinas.

untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), uraian tugas Kepala Subbagian Umum Kepegawaian sebagai berikut.

- a. menyusun program kegiatan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun sebelumnya dan peraturan perundang-undangan.
- b. menjabarkan perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang-undangan.
- c. membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya serta memberi arahan sesuai dengan petunjuk secara lisan maupun tertulis guna meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas.
- d. melaksanakan koordinasi dengan Kepala Sub bagian di lingkungan Dinas baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan masukan ,informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal.
- e. mempelajari dan mengkaji peraturan perundang -undangan di bidang pengawasan, kepegawaian, dan ketatausahaan guna mendukung kelancaran pelaksanaan tugas.
- f. menyiapkan bahan penyusunan petunjuk teknis dan naskah dinas yang berkaitan dengan kegiatan administrasi umum , kepegawaian dan rumah tangga Dinas sesuai dengan peraturan perundang -undangan
- g. mengadministrasikan usulan kenaikan pangkat , mutasi, gaji berkala , pemberhentian/pensiun, pembuatan kartu suami(karsu) ,kartu istri (karis), tabungan asuransi pensiun (taspen), pengiriman peserta pendidikan dan pelatihan(diklat)/bimbingan teknis(bintek), dan urusan kepegawaian lainnya serta memelihara file kepegawaian masing-masing pegawai.

- h. melaksanakan dan mengelolah kegiatan administrasi, surat menyurat, kehumasan , dokumentasi, perpustakaan ,kearsipan ,administrasi kepegawaian , perlengkapan /perbekalan,dan rumah tangga Dinas.
- i. merencanakan dan memperoses pengadaan barang untuk keperluan rumah tangga Dinas sesuai dengan kebutuhan , plafon anggaran ,danperaturan perundang-undangan.
- j. melaksanakan inventarisasi barang untuk tertib administrasi serta memelihara barang inventaris agar dapat digunakan dengan optimal.
- k. menyiapkan dan memelihara kendaraan dinas pimpinan dan kendaraan oprasional kantor guna menunjang kelancaran tugas.
- l. menyiapkan bahan, sarana, akomodasi ,dan protokoler dalam kegiatan rapat dan penerimaan kunjungn tamu kedinasan.
- m. mengkoordinasikan kegiatan pengamanan kantor dan kebersihan agar tercipta lingkungan kantor yang aman ,bersih,rapi,dan nyaman.
- n. melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui sistem penilaian yang tersedia.
- o. membuat laporan pelaksana tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan.
- p. penyampaian saran dan pertimbangan kepada atasan baik lisan maupun tertulis berdasarkan kajian dan ketentuan yang berlaku sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas dan untuk menghindari penyimpangan.
- q. melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

4. Sub Bagian Keuangan

Sub bagian Keuangan dipimpin oleh Kepala Subbagian yang melaksanakan

sebagian tugas Sekretaris dalam urusan keuangan dinas.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat(1) uraian tugas

Kepala Subbagian sebagai berikut:

- a) mempelajari peraturan perundang-undang yang berkaitan dengan pengelolaan keuangan .
- b) melakukan koordinasi ,sinkronisasi dan memverifikasi usulan Rencana Kerja Anggaran masing -masing Bidang dan mengacu kepada Prioritas Plafon Anggaran (PPA).
- c) menghimpin dan mengverifikasi usulan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) masing-masing bidang berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran.
- d) menyimpulkan dan menyampaikan usulan penerbitan Surat penyampaian Dana Satuan Kerja Perangkat Daerah (SPD-SKPD) berdasarkan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) kepada Pejabat Pengelola Keuangan Daerah (PPKD).
- e) menghimpun dan menata usahakan Surat Penyediaan Dana (SPD) yang diterbitkan Pejabat Pengelola Keuangan Daerah (PPKD).
- f) bertindak sebagai Pejabat Penatausahaan Keuangan Satuan Kerja Perangkat Daerah (PPK_SKPD).
- g) melaksanakan urusan pengelolaan gaji dan penggajian
- h) mengkoordinasikan tugas-tugas kedinasan kepada bawahan sesuai dengan bidang tugas masing-masing.
- i) memberikan petunjuk dan bimbingan teknis serta melakukan pengawasan melekat kepada bawahan.
- j) menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan perkembangan karier dan penilaian SKP .

k) melaksanakan tugas lainya yang diberikan oleh atasan.

5. Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan

Subbagian Perencanaan ,Evaluasi dan Pelaporan di pimpin oleh seorang Kepala Subbagian Perencanaan ,Evaluasi dan Pelaporan yang melaksanakan sebagian tugas Sekretaris dalam menyiapkan bahan penyusunan dan pengendalian Perencanaan ,Program ,Evaluasi,Pelaporan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat(1),uraian tugas Kepala Subbagian sebagai berikut:

- a) menyusun program kegiatan Subbagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun sebelumnya dan peraturan perundang-undangan.
- b) menjabarkan perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang-undangan.
- c) membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya serta memberikan arahan dan petunjuk secara lisan maupun tertulis guna meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas.
- d) melaksanakan koordinasi dengan kepala Subbagian dilingkungan inspektorat baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan masukan , informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal.
- e) mempelajari dan mengkaji peraturan perundang-undangan di bidang pengawasan, perencanaan , regulasi sektoral terkait lainnya guna mendukung kelancaran pelaksanaan tugas.
- f) menyiapkan bahan penyusunan petunjuk teknis dan naskah dinas yang berkaitan dengan kegiatan perencanaan sesuai dengan peraturan

perundang-undangan.

- g) menghimpun dan mengoreksi bahan usulan program kegiatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku guna menghindari kesalahan.
- h) menyiapkan bahan ,menyusun konsep, dan menghimpun Rencana kegiatan dan Anggaran (RKA) Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA), dan Dokumen Pelaksanaan Perubahan Anggaran (DPPA) sesuai plafon anggaran yang di tetapkan dan ketentuan yang berlaku .
- i) menyiapkan berkala laporan bulan dan tahunan.
- j) menyiapkan laporan penyelenggaraan administrasi kependudukan.
- k) menyiapkan laporan pertanggungjawaban dan kinerja Dinas.
- l) Mengkoordinasikan tugas-tugas kedinasan kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.
- m) memberikan petunjuk dan bimbingan teknis serta pengawasan melekat kepada bawahan.
- n) menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan perkembangan karir dan penilaian DP3.
- o) melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Sekretaris.

6. Kepala Bidang Pencatatan Sipil

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dipimpin yang oleh kepala bidang yang melaksanakan sebagian tugas kepala dinas dalam mengkoordinasikan dan merumuskan kebijakan teknis serta melaksanakan kegiatan pelayanan pencatatan sipil.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), uraian tugas

Kepala Bidang Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

- a) Melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan

kebijakan pelayanan pencatatan sipil.

- b) Merencanakan, mengatur, membina, mengkoordinasikan, dan mengendalikan pelaksanaan perumusan kebijakan pencatatan sipil, sosialisasi pelaksanaan pencatatan sipil, penyelenggaraan dan pemantauan serta evaluasi pencatatan sipil, pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pencatatan sipil dan pengawasan penyelenggaraan pencatatan sipil.
- c) Bertindak selaku pejabat pelaksana teknis kegiatan (PPTK) pada bidang tugasnya setelah ditetapkan oleh yang berwenang.
- d) Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Dinas berdasarkan realisasi program kerja untuk bahan penyempurnaan program kerja berikutnya.
- e) Menyusun dan memberikan laporan pertanggungjawaban tugas bidang kepada Kepala Dinas.
- f) Mengkoordinasikan tugas tugas kedinasan kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya masing masing.
- g) Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis seta melakukan pengawasan melekat kepada bawahan.
- h) Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan perkembangan karier dan penilaian SKP.
- i) Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh kepala dinas.

7. Seksi Kelahiran

Seksi kelahiran dipimpin oleh kepala seksi yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas kepala bidang dalam menyusun, menyiapkan dan menyelenggarakan pelaksanaan kelahiran.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) uraian tugas

Kepala Seksi kelahiran sebagai berikut:

- a) Melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakn teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran.
- b) Melaksanakan penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil dalam sistem informasi administrasi kependudukan meliputi pencatatan kelahiran perubahan dan oembatalan akta, penerbitan akta kelahiran serta penatausahaan dokumen pencatatan sipil.
- c) Mempersiapkan bahan perumusan kebijakan untuk kelahiran.
- d) Mempersiapkan bahan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi supervise dan konsultasi pelaksanaan pencatan kelahiran.
- e) Mempersiapkan bahan koordinasi penyelenggaraan pencatatan sipil untuk kelahiran.
- f) Mempersiapkan bahan pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pencatatan kelahiran.
- g) Melakukan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia, pengelola pencatatan kelahiran.
- h) Melakukan pengawasan atas penyelenggaraan pencatatan kelahiran.
- i) Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis serta melakukan pengawasan melekat kepada bawahan.
- j) Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan dinas berdasarkan realisasi program kerja untuk bahan penyempurnaan program kerja berikutnya.
- k) Menyusun dan memberikan laporan pertanggungjawaban tugas seksi kepada kepala bidang.
- l) Mengkoordinasikan tugas tugas kedinasan kepada bawahan sesuai

dengan bidang tugasnya masing masing.

- m) Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis serta melakukan pengawasan melekat kepada bawahan.
- n) Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan perkembangan karier dan penilaian SKP.
- o) Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

8. Seksi Perkawinan Dan Perceraian

Seksi Perkawinan Dan Perceraian dipimpin oleh kepala seksi yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas kepala bidang dalam menyusun dan menyiapkan dan menyelenggarakan pelaksanaan perkawinan dan perceraian.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) uraian tugas Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian sbb:

- a) Melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian.
- b) Melaksanakan penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil dalam sistem administrasi kependudukan meliputi pencatatan perkawinan dan perceraian, penerbitan akta perkawinan dan akta perceraian serta pentausahaan dokumen pencatatan sipil.
- c) Mempersiapkan bahan perumusan kebijakn untuk perkawinan dan perceraian.
- d) Mempersiapkan bahan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pencatatan perkawinan dan perceraian.

- e) Mempersiapkan bahan koordinasi penyelenggaraan pencatatan sipil untuk pencatatan perkawinan dan perceraian.
- f) Mempersiapkan bahan pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pencatatan perkawinan dan perceraian.
- g) Melakukan pembinaan dan pembangunan sumber daya manusia pengelola pencatatan perkawinan dan perceraian.
- h) Melakukan pengawasan atas penyelenggaraan pencatatan perkawinan dan perceraian.
- i) Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis serta melakukan pengawasan melekat kepada bawahan.
- j) Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Dinas berdasarkan realisasi program kerja untuk bahan penyempurnaan program kerja berikutnya.
- k) Menyusun dan memberikan laporan pertanggungjawaban tugas seksi kepada Kepala Bidang.
- l) Mengkoordinasikan tugas tugas kedinasan kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya masing masing.
- m) Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis serta melakukan pengawasan melekat kepada bawahan.
- n) Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan perkembangan karier dan penilaian SKP.
- o) Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai tugas dan fungsinya.

9. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan Dan Kematian

Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian dipimpin oleh

kepala seksi yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas kepala bidang dalam menyusun dan menyiapkan dan menyelenggarakan pelaksanaan perubahan status anak, pewarganegaraan dan kematian.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) uraian tugas

Kepala Seksi sebagai berikut:

- a) Melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, p-erubahan status kewarganegaraan dan pencatatan kematian.
- b) Melaksanakan penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil dalam sistem administrasi kependudukan meliputi pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahaham status kewarganegaraan dan pencatatan kematian serta pentausahaandokumen pencatatan sipil.
- c) Mempersiapkan bahan perumusan kebijakn untuk perubahan status anak, pewarganegaraan dan kematian.
- d) Mempersiapkan bahan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi supervisi dan konsultasi pelaksanaan perubahan status anak, pewarganegaraan dan kematian.
- e) Mempersiapkan bahan koordinasi penyelenggaraan pencatatan sipil untuk pencatatan perubahan status anak, pewarganegaraan dan kematian.
- f) Mempersiapkan bahan pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan perubahan status anak, pewarganegaraan dankematian

- g) Melakukan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola perubahan status anak, pewarganegaraan dan kematian.
- h) Melakukan pengawasan atas penyelenggaraan perubahan status anak, pewarganegaraan dan kematian.
- i) Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis serta melakukan pengawasan melekat kepada bawahan.
- j) Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Dinas berdasarkan realisasi program kerja untuk bahan penyempurnaan program kerja berikutnya.
- k) Menyusun dan memberikan laporan pertanggungjawaban tugas seksi kepada Kepala Bidang.
- l) Mengkoordinasikan tugas tugas kedinasan kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya masing masing.
- m) Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis serta melakukan pengawasan melekat kepada bawahan.
- n) Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan perkembangan karier dan penilaian SKP.
- o) Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai tugas dan fungsinya.

10. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Bidang pelayanan pendaftaran penduduk dipimpin oleh Kepala Bidang yang melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas dalam mengkoordinasikan dan merumuskan kebijakan teknis serta melaksanakan kegiatan pelayanan pendaftaran penduduk.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) uraian tugas Kepala Bidang Sebagai berikut:

- a) Melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan dibidang pelayanan pendaftaran penduduk.
- b) Merencanakan, mengatur, membina mengkoordinasikan dan menegendalikan pelaksanaan perumusan kebijakan dalam bidang pendaftaran penduduk, sosialisasi, penyelenggaraan pendaftaran penduduk, pembinaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia pengelolaan penduduk serta pengawasan penyelenggaraan pendaftaran penduduk
- c) mengkoordinasikan tugas-tugas kedinasan kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.
- d) Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis serta melakukan pengawasan melekat kepada bawahan.
- e) Bertindak selaku Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK) pada bidang tugasnya masing-masing.
- f) Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan karier dan penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)
- g) Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Dlnas berdasarkan realisasi program kerja untuk bahan penyempurnaan program kerja berikutnya
- h) Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan

11. Kepala Seksi Identitas Penduduk

Seksi Identitas Penduduk dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang dalam menyusun, menyiapkan dan menyelenggarakan pelaksanaan Identitas Penduduk.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) uraian tugas

Kepala Seksi sebagai berikut:

- a) Melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk.
- b) Menyelenggarakan pelayanan pendaftaran penduduk dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan meliputi pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk serta penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK), pendataan penduduk dan penerbitan dokumen kependudukan.
- c) Mempersiapkan bahan perumusan kebijakan pendaftaran penduduk
- d) Mempersiapkan bahan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervise dan konsultasi pelaksanaan pendaftaran identitas penduduk.
- e) Melakukan penatausahaan pendaftaran identitas penduduk.
- f) Mempersiapkan bahan pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pendaftaran identitas penduduk.
- g) Melakukan pembinaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia pengelola pendaftaran identitas penduduk.
- h) Melakukan pengawasan atas penyelenggaraan pendaftaran identitas penduduk.
- i) Menyusun dan memberikan laporan pertanggungjawaban tugas seksi kepada kepala bidang.
- j) Mengkoordinasikan tugas-tugas kedinasan kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.
- k) Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis serta melakukan pengawasan melekat kepada bawahan
- l) Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam

meningkatkan perkembangan karier dan penilaian SKP.

- m) Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai tugas dan fungsinya.

12. Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk

Seksi Pindah Datang Penduduk dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas kepala Bidang dalam menyusun, menyiapkan dan menyelenggarakan pelaksanaan Pindah Datang Penduduk.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) uraian tugas Kepala Seksi sebagai berikut:

- a) Melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk.
- b) Menyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan meliputi pendaftaran perubahan alamat, pendaftaran pindah datang penduduk dalam wilayah Republik Indonesia, Pendaftaran Warga Negara Indonesia tinggal sementara, Pendaftaran Pindah datang antar Negara, Pendaftaran Penduduk yang tinggal di perbatasan antar Negara.
- c) Mempersiapkan bahan perumusan kebijakan pindah datang penduduk.
- d) Mempersiapkan bahan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan Pindah datang penduduk.
- e) Melakukan penatausahaan pindah datang penduduk.
- f) Mempersiapkan bahan pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pindah datang penduduk.
- g) Melakukan pembinaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia

pengelola Pindah Datang Penduduk.

- h) Melakukan pengawasan atas penyelenggaraan pindah datang penduduk.
- i) i. Menyusun dan memberikan laporan pertanggungjawaban tugas seksi kepada Kepala Bidang
- j) Mengkoordinasikan tugas-tugas kedinasan kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.
- k) Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis serta melakukan pengawasan melekat kepada bawahan.
- l) Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan perkembangan karier dan penilaian SKP.
- m) Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan atasan.

13. Kepala Seksi Pendataan Penduduk

Seksi Pendataan Penduduk dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang dalam menyusun, menyiapkan dan menyelenggarakan pelaksanaan Pendataan Penduduk.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) uraian tugas Kepala Seksi sebagai berikut:

- a) Melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pendataan penduduk
- b) Menyelenggarakan pelayanan pendataan penduduk,
- c) Mempersiapkan bahan perumusan kebijakan pendataan penduduk.
- d) Mempersiapkan bahan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pendataan penduduk.
- e) Melakukan penatausahaan Pendataan Penduduk.

- f) Mempersiapkan bahan pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pendataan penduduk.
- g) Melakukan pembinaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia pengelola Pendataan Penduduk.
- h) Melakukan pengawasan atas penyelenggaraan pendataan penduduk.
- i) Menyusun dan memberikan laporan pertanggungjawaban tugas seksi kepada Kepala Bidang.
- j) Mengkoordinasikan tugas-tugas kedinasan kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.
- k) Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis serta melakukan pengawasan melekat kepada bawahan.
- l) Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan perkembangan karier dan penilaian SKP.
- m) Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan atasan.

14. Kabid Pengelolaan Informasi, Administrasi Penduduk

Bidang Pengelolaan Informasi, Administrasi Penduduk dipimpin oleh Kepala Bidang yang melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas dalam mengkoordinasikan dan merumuskan kebijakan teknis serta melaksanakan kegiatan Pengelolaan Informasi, Administrasi Penduduk.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) uraian tugas Kepala Bidang sebagai berikut:

- a) Melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
- b) Merencanakan, mengatur, membina, mengkoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan perumusan kebijakan pencatatan sipil,

sosialisasi pelaksanaan pencatatan sipil, penyelenggaraan dan pemantauan serta evaluasi pencatatan sipil, pembinaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia pengelola pencatatan sipil dan pengawasan penyelenggaraan.

- c) Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Dinas berdasarkan realisasi Program Kerja untuk bahan penyempurnaan program kerja berikutnya.
- d) Bertindak selaku Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK) pada bidang tugasnya setelah ditetapkan yang berwenang.
- e) Mengkoordinasikan tugas-tugas kedinasan kepada bawahan sesuai dengan bidang tugas masing-masing.
- f) Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis serta melakukan pengawasan melekat kepada bawahan.
- g) Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan perkembangan karier dan penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP).
- h) Menyelenggarakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

15. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang dalam menyusun, menyiapkan dan menyelenggarakan pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) uraian tugas

Kepala Seksi sebagai berikut:

- a) Melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan sistem informasi

administrasi kependudukan.

- b) Mempersiapkan bahan dalam rangka pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
- c) Mempersiapkan bahan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervise dan konsultasi pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
- d) Melakukan pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
- e) Mempersiapkan bahan pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
- f) Melakukan pembinaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
- g) Melakukan pengawasan atas penyelenggaraan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
- h) Menyusun dan memberikan laporan pertanggungjawaban tugas seksi kepada Kepala Bidang.
- i) Mengkoordinasikan tugas-tugas kedinasan kepada bawahan sesuai dengan bidangnya masing-masing.
- j) Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis serta melakukan pengawasan melekat kepada bawahan.
- k) Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan perkembangan karier dan penilaian SKP.
- l) Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

16. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data

Seksi Pengolahan dan Penyajian Data dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang dalam

menyusun, menyiapkan dan menyelenggarakan pelaksanaan Pengolahan dan Penyajian Data.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) uraian tugas Kepala Seksi sebagai berikut:

- a) Melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan.
- b) Mempersiapkan bahan dalam rangka pengolahan dan penyajian data kependudukan.
- c) Mempersiapkan bahan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervise dan konsultasi pelaksanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan.
- d) Melakukan pelaksanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan.
- e) Mempersiapkan bahan pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pengolahan dan penyajian data kependudukan.
- f) Melakukan pembinaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia pengolahan dan penyajian data kependudukan.
- g) Melakukan pengawasan atas penyelenggaraan pengolahan dan penyajian data kependudukan.
- h) Menyusun dan memberikan laporan pertanggungjawaban tugas seksi kepada Kepala Bidang.
- i) Mengkoordinasikan tugas-tugas kedinasan kepada bawahan sesuai dengan bidangnya masing-masing.
- j) Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis serta melakukan pengawasan melekat kepada bawahan.

- k) Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan perkembangan karier dan penilaian SKP.
- l) Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

17. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi Komputer

Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi Komputer dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang dalam menyusun, menyiapkan dan menyelenggarakan pelaksanaan Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi Komputer.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) uraian tugas Kepala Seksi sebagai berikut:

- a) Melaksanakan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan, koordinasi dan pelaksanaan tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.
- b) Mempersiapkan bahan dalam rangka tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.
- c) Mempersiapkan bahan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervise dan konsultasi pelaksanaan tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.
- d) Melakukan pelaksanaan tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.
- e) Mempersiapkan bahan pemantauan, evaluasi dan pelaporan

penyelenggaraan tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.

- f) Melakukan pembinaan dan pengembangan tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.
- g) Melakukan pengawasan atas penyelenggaraan tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.
- h) Menyusun dan memberikan laporan pertanggungjawaban tugas seksi kepada Kepala Bidang.
- i) Mengkoordinasikan tugas-tugas kedinasan kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.
- j) Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis serta melakukan pengawasan melekat kepada bawahan.
- k) Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan perkembangan karier dan penilaian SKP.

18. Kepala Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dipimpin oleh Kepala Bidang yang melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas dalam mengkoordinasikan dan merumuskan kebijakan teknis serta melaksanakan kegiatan Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), uraian tugas Kepala Bidang sebagai berikut:

- a. Melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang Pemanfaatan data dan dokumen Kependudukan,

kerja sama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

- b. Melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang Pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan.
- c. Merencanakan, mengatur, membina, mengkoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan.
- d. Mengkoordinasikan tugas-tugas kedinasan kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.
- e. Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis serta melakukan pengawasan melekat kepada bawahan.
- f. Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan perkembangan karier dan penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP).
- g. Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Dinas berdasarkan realisasi Program Kerja untuk bahan penyempurnaan program kerja berikutnya.
- h. Bertindak selaku Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK) pada bidang tugasnya setelah ditetapkan yang berwenang.
- i. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

19. Seksi Kerja Sama

Seksi Kerja Sama dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang dalam menyusun, menyiapkan dan menyelenggarakan pelaksanaan pelaksanaan Kerja Sama.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) uraian tugas Kepala Seksi Sama sebagai berikut:

- a) Melakukan penyiapan bahan perencanaan ,perumusan kebijakan teknis,

pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan.

- b) Mempersiapkan bahan dalam rangka kerja sama.
- c) Mempersiapkan bahan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan kerja sama.
- d) Melakukan pelaksanaan kerja sama.
- e) Mempersiapkan bahan pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kerja sama.
- f) Melakukan pembinaan dan pengembangan kerja sama.
- g) Melakukan pengawasan atas penyelenggaraan kerja sama.
- h) Menyusun dan memberikan laporan pertanggungjawaban tugas seksi kepada Kepala Bidang.
- i) Mengkoordinasikan tugas-tugas kedinasan kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.
- j) Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis serta melakukan pengawasan melekat kepada bawahan.
- k) Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan perkembangan karier dan penilaian SKP.
- l) Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

20. Seksi Pemanfaatan Data Dan Dokumen Kependudukan

Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang dalam menyusun, menyiapkan dan menyelenggarakan pelaksanaan Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) uraian tugas

Kepala Seksi sebagai berikut:

- a) Melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pemanfaatan data administrasi kependudukan.
- b) Mempersiapkan bahan dalam rangka pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.
- c) Mempersiapkan bahan pasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.
- d) Melakukan pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.
- e) Mempersiapkan bahan pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.
- f) Melakukan pembinaan dan pengembangan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.
- g) Melakukan pengawasan atas penyelenggaraan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.
- h) Menyusun dan memberikan laporan pertanggungjawaban tugas seksi kepada Kepala Bidang.
- i) Mengkoordinasikan tugas-tugas kedinasan kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.
- j) Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis serta melakukan pengawasan melekat kepada bawahan.
- k) Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan perkembangan karier dan penilaian SKP.

- l) Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

21. Seksi Inovasi Pelayanan

Seksi Inovasi Pelayanan dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang dalam menyusun, menyiapkan dan menyelenggarakan pelaksanaan Inovasi Pelayanan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) uraian tugas Kepala Seksi sebagai berikut:

- a) Melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- b) Mempersiapkan bahan dalam rangka inovasi pelayanan.
- c) Mempersiapkan bahan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi inovasi pelayanan.
- d) Melakukan pelaksanaan inovasi pelayanan.
- e) Mempersiapkan bahan pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan inovasi pelayanan.
- f) Melakukan pembinaan dan pengembangan inovasi pelayanan.
- g) Melakukan pengawasan atas penyelenggaraan inovasi pelayanan.
- h) Menyusun dan memberikan laporan pertanggungjawaban tugas seksi kepada Kepala Bidang.
- i) Mengkoordinasikan tugas-tugas kedinasan kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.
- j) Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis serta melakukan pengawasan melekat kepada bawahan.
- k) Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam

meningkatkan perkembangan karier dan penilaian SKP.

- l) Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

B. Hasil Penelitian

Adapun beberapa indikator dari kerangka pikir pada penulisan skripsi ini yang dapat diketahui tentang Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar sebagai berikut :

1. Pelayanan

Pelayanan merupakan proses layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen. Artinya, layanan bisa disebut berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan pada konsumen.

1. Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada ibu N selaku warga yang sedang mengurus berkas di dukcapil makassar pada jumat (26 Januari 2024) beliau menyatakan bahwa :

“Pelayanan yang diberikan oleh pihak dukcapil makassar sudah dianggap baik dan sistemnya juga sudah di anggap baik atau cukup memuaskan walaupun pelayanannya 2 jenis beliau mengatakan lebih mudah lagi ketika mengurus melalui online karena bisa dimana saja”.

2. Adapun pendapat warga lainnya yang telah diwawancarai yakni kepada ibu R selaku warga yang sedang mengurus berkasnya di dukcapil makassar pada jumat (26 Januari 2024) beliau menyatakan bahwa :

“Pelayanan yang diberikan cepat atau tidak lambat dan mengenai prosedurnya juga baik atau tidak dipersulit dan soal pelayanan yang sekarang lebih mudah lagi karena bisa melalui Handphone bisa dirumah atau dimana saja”.

3. Berikut hasil wawancara selanjutnya terhadap ibu Y selaku warga yang mengurus berkas di dukcapil makassar pada jumat (26 Januari 2024) beliau menyatakan bahwa :

“Pelayanan yang diberikan bagus dan soal prosedurnya sudah baik karena jika ingin mengurus berkas warga sudah disampaikan perihal hal-hal yang perlu disiapkan agar tidak setengah mati atau ribet dan menurut pelayanan yang sekarang sudah jauh berbeda sudah bagus dari yang kemarin”.

4. Dan berikutnya yang telah diwawancarai kepada ibu K selaku warga yang mengurus juga di dukcapil makassar pada jumat (26 Januari 2024) beliau mengatakan bahwa :

“Pelayanannya yang diberikan bagus dan disesuaikan dengan apa yang diperlukan masyarakat dan mengenai prosedurnya disesuaikan juga dengan kelengkapan berkas yang ingin diurus selanjutnya soal perbedaan layanan yang dulu dan yang sekarang sudah berbeda lebih gampang lagi pelayanan online karena bisa dari rumah”.

2. Biaya

Biaya pengeluaran adalah biaya apapun yang dikeluarkan untuk memperoleh aset atau menjalankan strategi namun bisa juga berupa biaya yang dibayarkan kepada vendor untuk barang atau jasa.

- 1 Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap ibu N selaku warga yang mengurus berkas di dukcapil makassar pada jumat (26 Januari 2024) beliau menyatakan bahwa :

“Saat pengurusan berkas tidak dikenakan biaya semua gratis dan waktu dilayani perasaan cukup puas dan telah diberikan pelayanan yang baik dan masalah waktu yang diberikan untuk mendapatkan hasil yang telah diurus tergantung dari jaringan dan tergantung juga apa yang di urus”.

2. Selanjutnya wawancara terhadap ibu R selaku warga yang mengurus berkas di dukcapil pada jumat (26 Januari 2024) beliau menyatakan bahwa:

“Sama halnya mengenai biaya saat pengurusan semua gratis dan saat dilayani merasa puas dan perihal waktu yang diberikan untuk mendapatkan hasil dari yang diurus tergantung dari lengkapnya berkas kalau tidak lengkap maka berikan waktu untuk memperbaiki dan jika semua lengkap maka hasilnya akan di dapat dalam waktu beberapa menit kemudian”.

- 3 Wawancara selanjutnya terhadap ibu Y selaku warga yang mengurus berkas di dukcapil makassar pada jumat (26 Januari 2024) beliau menyatakan bahwa :

“Tidak terdapat pembayaran saat mengurus berkas semua gratis dan adapun mendapat waktu diberlakukan pelayanan online beliau menyatakan ribet mengenai hal-hal yang online sama seperti waktu dilayani di rumah sakit memakai aplikasi JKN kurang paham walaupun memiliki handphone sistemnya ribet lebih baik manual dan waktu dilayani sudah baik walaupun di arahkan ke sistem online”.

- 4 Dan selanjutnya wawancara terhadap ibu K selaku warga yang mengurus di dukcapil makassar pada jumat (26 Januari 2024) beliau menyatakan bahwa :

“Mengenai hal saat pengurusan tidak di pungut biaya dan waktu diberlakukan sistem online lebih bagus lagi karena bisa dari rumah tidak perlu kemana-mana dan bagaimana waktu dulu peran pelayanan publik sebelum adanya sistem online bagus dan sekarang lebih bagus karena bisa dari rumah”.

3. Sistem

Berdasarkan pesyaratan, Sistem dapat didefinisikan sebagai seperangkat elemen yang digabungkan satu dengan lainnya untuk suatu tujuan bersama.

1. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap salah satu pegawai dukcapil makassar yaitu bapak S pada jumat (26 Januari 2024) beliau menyatakan bahwa :

“Persyaratan di sesuaikan dengan permendagri 109 tahun 2019 dan waktu yang diberikan untuk penyelesaian semua jenis pelayanan itu 3 hari kerja atau yang disebut dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) tiga hari kerja harus selesai itupun dikembalikan lagi terhadap warga mengenai berkas lengkap atau tidaknya”.

2. Berikut wawancara terhadap ibu T selaku pegawai dukcapil makassar pada jumat (26 Januari 2024) beliau menyatakan bahwa :

“Semua berkas harus asli misal Kartu Keluarga (KK) yang dilampirkan harus asli/dokumen asli dan jangka waktu penyelesaian berkas itu telah diterapkan dalam SOP (Standar Operasional Prosedur) tiga hari kerja untuk dapat menyelesaikan”.

3. selanjutnya wawancara terhadap bapak A selaku pegawai dukcapil makassar pada jumat (26 Januari 2024) beliau menyatakan bahwa :

“Dikembalikan lagi kepada warga apa yang ingin dia urus tergantung warga apa yang ingin dia urus dan jangka waktu penyelesaian berkas itu SOP (Standar Operasional Prosedur) tiga hari kerja tidak boleh lewat tiga hari”.

4. Koneksi

Koneksi menurut kamus besar bahasa indonesia adalah hubungan untuk memudahkan (Melancarkan) segala urusan atau kegiatan.

1. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap bapak S selaku pegawai dukcapil makassar pada jumat (26 Januari 2024) beliau menyatakan bahwa :

“kalau masalah infrastruktur teknologi kami sudah terapkan bagus dan sudah di bantu oleh kom info jaringan sudah sampai 100 MBPS (Mega Byte Per Second) kecepatan jaringan kami dan soal masalah lengkap kami disini usahakan lengkap dan sekarang juga sudah ada mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) untuk mencetak data warga seperti kartu keluarga (KK),akte kelahiran, surat pindah keluar dan yang lainnya kecuali hanya KTP (Kartu Tanda Penduduk) belum diperbolehkan oleh menendagri berikutnya mengenai strategi yaitu menggunakan layanan online agar tidak perlu jauh-jauh kecapil cukup melalui layanan online yang luar dari kota makassar juga boleh dan sudah disiapkan juga WIFI gratis jika ingin mendaftar langsung di lokasi dukcapil makassar dan layanan WA untuk pengaduan”.

2. Berikutnya wawancara terhadap ibu T selaku pegawai dukcapil makassar pada jumat (26 Januari 2024) beliau menyatakan bahwa :

“Infrastuktur teknologi sudah sangat baik dan sarana dan prasarana sudah sangat cukup lengkap sudah difasilitasi dengan pengadaan air minum gratis strateginya yaitu melayani dengan sepenuh hati agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan”.

3. selanjutnya wawancara terhadap bapak A selaku pegawai dukcapil

makassar pada jumat (26 Januari 2024) beliau menyatakan bahwa :

“Kalau mengenai teknologi informasinya sudah cukup membaik dan prasarana dan sarana nya sudah sangat lengkap sudah ada monitor warga sudah bisa melihat apa persyaratannya ada banner ada juga himbauan tinggal warganya yang aktif membaca kalau dari strateginya mungkin lebih cara penyampaiannya dari staf-stafnya lebih sopan terhadap warga”.

5. Kualitas

Kualitas atau mutu adalah tingkat baik atau buruknya sesuatu yang berikan atau pelaksana suatu kegiatan.

1. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap bapak S pada jumat (26 Januari 2024) beliau menyatakan bahwa :

“Kalau soal permohonannya ini Seperti yang dikatakan sebelumnya SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam 3 hari kerja dan mengenai pengaduan melalui WA itu langsung kami balas pada hari itu juga tetapi sesuai dengan antrian orang yang bertanyak tetapi tetap pada hari itu akan dibalas dan kalau masalah efisien atau tidaknya menurut untuk anak minelial mengatakan sudah bagus tetapi berbeda dengan orang tua kadang bilang kami tidak tau pak apalagi bagi orang tua yang tidak punya Handphone dan jika datang langsung ke lokasi kami akan bantu dan perihal soal adanya pelayanan online itu bermula pada nomor antrian yang warga kadang tidak dapat maka dialihkan untuk mengambil antrian online dan setelah itu masuklah covid 19 maka disitulah di tetapkan untuk mengalihkan semua ke layanan online pada tahun 2020 dan menendagri juga sudah sahan untuk kelayanan online”.

2. Berikutnya wawancara terhadap ibu T selaku pegawai dukcapil

makassar pada jumat (26 Januari 2024) beliau menyatakan bahwa :

“Permohonannya paling lama 30 menit 1 masyarakat mengenai dan soal efisiennya mengatakan sangat efisien dan alasan dukcapil menetapkan pelayanan online yaitu agar masyarakat tidak terbenani dengan jarak kantor dan pada saat itu juga karena lagi covid pada tahun 2020

3. selanjutnya wawancara terhadap bapak A selaku pegawai dukcapil

makassar pada jumat (26 Januari 2024) beliau menyatakan bahwa :

“seberapa cepatnya ya itu pada saat warga menaya langsung ya langsung juga dijawab dan kalau soal proses pelayanan efisien atau tidaknya itu dikembalikan kepada masyarakatnya tetapi alhamdulillah

kami semua operator disini semua aman kalau alasan dukcapil menetapkan pelayanan online itu pada tahun 2020 karna pada saat itu kami tidak bisa bertatap langsung kepada warga”.

6. Laporan Data Masyarakat Dukcapil

1. Laporan Data Warga Disdukcapil Kota Makassar

a. Jumlah keseluruhan daftar kecamatan dan kelurahan

Menurut pihak Dukcapil Kota Makassar di setiap pengurusan berkas masyarakat terdapat berbagai macam wilayah berbeda, Berikut nama-nama keseluruhan kecamatan dan kelurahan kota makassar.

Tabel 4.1 Keseluruhan Wilayah Masyarakat Makassar

Kode Kemendagri	Kecamatan	Jumlah Kelurahan	Daftar Kelurahan
73.71.01	Mariso	9	Bontorannu, Kampung BayangKujung Mae, Lette Mario, Mariso, Mattoanging Panambungan, Tamarunang.
73.71.11	Biringkanaya	11	Bakung Berua, Bulurokeng, Daya, Katimbang, Laikang, Untia Sudiang, Raya, Pai Sudiang, Paccerrakkang.
73.71.06	Bontoala	12	Baraya, Bontoala, Bontoala Parang, Bontoala Tua, Bunga Enjaya, Gaddong, Layang, Malimongan baru, Parang Layang, Timungan Lompoa, Tompo Balang, Wajo Baru.
73.71.15	Kepualuan Sengkarrang	3	Barrang Caddi, Barrang Lompo, Kodingareng.

73.71.03	Makassar	14	Bara-Baraya, Bara Baraya Selatan Bara-Baraya Timur, Bara Baraya Utara Barana Lariang Bangi, Maccini, Maccini Gusung Maccini Parang, Maradekaya, Maradekaya Selatan Maradekaya Utara, Maricaya, Maricaya Baru.
73.71.02	Mamajang	13	Baji Mappakasunggu, Bonto Biraeng, Bonto Lebang Karang Anyar, Labuang Baji, Mamajang Luar, Mamajang Dalam, Mandala, Maricaya Selatan, Pa'batang, Sambung Jawa, Tamparang Keke.
73.71.12	Manggala	8	Antang, Bangkala, Batua, Biring Romang Bitowa, Borong Manggala, Tamangapa.
73.71.09	Panakkukang	11	Karampuang, Masale, Pampang, Panaikang Pandang, Sinrijala, Tamamaung, Karuwisi kariwusi Utara, Paropo, Tello Baru.
73.71.13	Rappocini	11	Balla Parang, Banta Bantaeng, Bonto Makkio, Bua Kana, Gunung Sari, Karunrung, Kassi-Kassi Mapala, Minasa Upa, Rappocini, Tidung.
73.71.07	Tallo	15	Buloa, Bunga Eja Beru, Kalukungan Kaluku Bodoa, La'latang, Lakkang, Lembo Pannampu, Rappo Jawa, Rappokalling Suangga Tallo, Tammua, Ujung Pandang Baru Wala-Walaya.
73.71.14	Tamalanrea	8	Bira Buntusu, Kappasa, Kappasa Raya, Parang Loe Tamalanrea Indah, Tamalanrea Jaya.

73.71.10	Tamalate	11	Balang baru, Barombong, Bongaya, Bonto Duri, Jongaya Maccini, Sombala, Mangasa, Mannuruki, Pa'baeng-Baeng, Parang Tambung, Tanjung Merdeka.
73.71.04	Ujung Pandang	10	Baru, Bulogading, Lae-Lae Lajangiru, Losari Maluku Mangkura, Pisang Utara Pisang Selatan, Sawerigading.
73.71.08	Ujung Tanah	9	CambaBerua, Cambaya, Gusung, Pattingalloang, Pattingalloang Baru, Tabaringan, Tamalabba, Totaka Ujung Tanah.
73.71.05	Wajo	8	ButungEnde, Malimongan Malimongan Tua, Mampu Melayu, Melayu baru Pattunuang.

Tabel 4.2 Data Penduduk Menurut Agama di Makassa

Penduduk Menurut Agama	Jumlah
Islam	1.310.005
Kristen	103.436
Katholik	42.548
Hindu	1.554
Buddha	16.649
Konghucu	42
Kepercayaan Terhadap Tuhan YME	159

Sumber Data: Kantor Dukcapil Kota Makassar

Tabel 4.3 Penduduk Antara Laki Dan Perempuan

Jumlah Penduduk		Total
Laki - Laki	Perempuan	
732.391	742.002	1.474.393

Sumber Data: Kantor Dukcapil Makassar

Tabel 4.4 Data Penduduk Menurut Status

Status Penduduk	Jumlah
Meninggal Atau Wafat	3.802
Belum Kawin	765.777
Kawin	644.341
Cerai Hidup	20.554
Cerai Mati	43.721

Sumber Data: Kantor Dukcapil Makassar

Tabel 4.5 Data Penduduk Usia Lanjut

Jumlah Usia	Jumlah
0 – 4 Thn	105.912
5 - 9 Thn	130.991
10 – 14 Thn	133.533
15 – 19 Thn	135.173
20 – 24 Thn	129.918
25 – 29 Thn	119.753
30 – 34 Thn	116.799
35 – 39 Thn	108.880

40 – 44 Thn	105.805
45 – 49 Thn	92.030
50 – 54 Thn	85.139
55 – 59 Thn	68.566
60 – 64 Thn	52.565
65 – 69 Thn	36.825
70 – 74 Thn	23.698
75 Thn ke Atas	28.806

Sumber Data: Kantor Dukcapil Makassa

Tabel 4.6 Rincian Data

Perincian	Jumlah
Jumlah Kepala Keluarga	448.909
Perubahan Data	1.356.828
Jumlah Wajib KTP	1.157.462
Jumlah Rekam Wajib KTP	1.013.747
Perpindahan Penduduk	10.756

Sumber Data : Kantor Dukcapil Makassar

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap masyarakat Dukcapil Makassar sebanyak 4 orang yang telah dirangkul adalah sebagai berikut :

Berdasarkan hasil wawancara terhadap ke 4 (empat) informan mengenai pendapat masyarakat masing-masing tentang kualitas pelayanan ke 4 (empat) informan tersebut menyatakan kalau pelayanan yang diberikan oleh pihak dukcapil itu sudah baik dengan apa yang masyarakat perlukan dan prosedurnya juga sudah baik dengan yang masyarakat harapkan atau sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan juga soal pelayanan yang sekarang yakni sistem online ke 4 (empat) informan mengatakan bahwa lebih mudah lagi karena bisa dengan memakai handphone dan bisa dimana saja.

Berdasarkan hasil wawancara ke 4 (empat) informan masyarakat Dukcapil mengenai biaya, yaitu mengenai biaya waktu pengurusan dan semua pengurusan gratis tidak di pungut biaya dan waktu warga dilayani pada saat mengurus berkas sudah baik dan mengenai berapa lama waktu yang diberikan untuk mendapatkan hasil yang warga urus tergantung jaringannya juga dan dikembalikan kepada warga apa yang mereka urus semisal jika saat pengurusan KTP maka hasilnya akan di dapat di kecamatan masing-masing dan tergantung dari pihak kecamatan berapa lama jangka waktu yang diberikan tetapi jika pengurusan yang lain dikembalikan lagi kepada masyarakat apa yang mereka urus selanjutnya hal tentang perbedaan waktu sistem manual dan sistem online ada yang berpendapat lebih mudah lagi yang sistem sekarang atau yang disebut sistem online karena bisa dirumah dan dimana saja tetapi beda dengan pendapat salah satu informan ibu Y mengatakan ribet karena tidak terlalu paham dengan

sistem online walaupun memiliki handphone tetapi tetap kurang paham dan beliau mengatakan lebih baik manual.

Itulah hasil rangkuman wawancara terhadap masyarakat Dukcapil Makassar, Selanjutnya Hasil wawancara pegawai Dukcapil Makassar yang telah penulis rangkum sebagai berikut : hasil penelitian wawancara dari ketiga informan yaitu pegawai dukcapil kota makassar, Bahwa pegawai dukcapil menyatakan mengenai situasi atau keadaan yang berada di dukcapil makassar adalah salah satunya sistem tata cara pengurusan harus disesuaikan dengan aturan kemendagri 109 tahun 2019 yang berisi (Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan) seperti yang telah dikatakan oleh salah satu pegawai yang telah diwawancarai mengatakan syarat saat pengurusan berkas itu harus dokumen asli tidak boleh copyan dan juga informan selanjutnya mengatakan syarat pengurusan itu tergantung juga warga apa yang ingin diurus dan harus sesuai dengan syarat masing-masing pengurusan, Berikutnya perihal jangka waktu untuk menyelesaikan berkas masyarakat itu telah ditetapkan dalam tiga hari kerja atau yang disebut dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan itupun dikembalikan lagi terhadap masyarakat lengkap atau tidaknya berkas yang ingin diurus karena jika tidak lengkap maka pihak dukcapil belum bisa menyelesaikan berkas tersebut.

Selanjutnya mengenai koneksi yang berada di dukcapil makassar yaitu pegawai dukcapil mengatakan bahwa infrastrukturnya teknologinya sudah cukup membaik atau diterapkan sudah bagus dan sudah dibantu dengan kominfo yaitu (Kementrian Komunikasi Dan Informatika) jaringan sudah sampai 100 MBPS (Mega Byte Per Second) untuk kecepatan jaringannya dan untuk kelengkapan yang berada di dukcapil makassar mengusahakan lengkap dan di dukcapil pun

sudah ada mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) untuk mencetak berkas-berkas warga yang telah selesai seperti mencetak akte kelahiran, kartu keluarga, surat pindah keluar dan yang lainnya tetapi tidak untuk KTP (Kartu tanda penduduk) karena belum diberi izin oleh pihak kemendagri ada juga alat monitor agar warga bisa melihat apa saja persyaratan yang dicantumkan salah satunya juga sudah ada banner dan himbuan tinggal masyarakat yang aktif membaca dan juga telah disediakan air minum gratis untuk masyarakat. Untuk strateginya pihak dukcapil telah menyediakan layanan online agar masyarakat tidak perlu jauh-jauh ke dukcapil makassar cukup masyarakat mendaftar dari rumah atau dimana saja sekalipun masyarakat berada diluar kota dan telah disediakan WIFI gratis untuk masyarakat yang ingin daftar langsung dilokasi dukcapil makassar dan juga layanan WA untuk pengaduan, Pihak dukcapil pun akan memberikan sebaik mungkin pelayanan seperti cara penyampaian staf-staf terhadap masyarakat lebih sopan dan melayani dengan sepenuh hati agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

Berikutnya Mengenai kualitas terhadap pelayanan yang berada di dukcapil makassar adalah salah satunya jangka waktu untuk permohonan warga terhadap pihak dukcapil seperti dikatakan diatas tadi penyelesaian berkas itu dalam 3 hari kerja atau yang disebut SOP (Standar Operasional Prosedur) dan pengaduan WA tersebut langsung pihak dukcapil balas pada hari itu juga tetapi harus sesuai dengan antrian yang mengadu melalui WA karena tidak hanya 1 atau 2 orang yang mengirim pesan terhadap WA dukcapil makassar dan paling lambat itu 30 menit respon pihak dukcapil terhadap warga dan juga jika mengadusecara langsung kepada staf loket maka langsung dijawab oleh staf yang berada diloket. Dan untuk efisien atau tidaknya itu dikembalikan lagi terhadap warga

yang menilai tetapi pihak dukcapil telah banyak mendapat nilai baik terhadap masyarakat pada saat dilayani tetapi juga salah satu pegawai lainnya mengatakan menurutnya bagi anak milenial telah mengatakan efisien karena bagi anak milenial semua tau menggunakan Handphone yang canggih dan sudah mengerti dengan tatacara daftar online, Berbeda dengan orang tua yang tidak semua tau tatacara pelayanan online walaupun orang tua memiliki Handphone tetapi tidak semua orang tua paham tetapi pihak dukcapil mengatakan jika datang langsung ke dukcapil untuk daftar online maka pegawai dukcapil akan bantu untuk mendaftarkan online bagi orang tua yang belum paham.

Adapun alasan dukcapil menetapkan pelayanan online yaitu awal mulanya dari nomor antrian yang begitu banyak sehingga masyarakat banyak yang berebutan untuk mendapatkan nomor antrian maka dari itu pihak dukcapil menetapkan untuk mengambil nomor antrian secara online agar masyarakat tidak berebutan lagi dan tidak lama datang covid-19 yang menurut pihak dukcapil masyarakat pada saat itu tidak boleh keluar rumah atau bertatap muka langsung dengan banyak orang, Karena itu pihak dukcapil telah mengambil keputusan untuk semua pelayanan diarahkan ke layanan online dan telah disetujui atau diberi izin terhadap kemendagri dan masyarakat juga tidak terbebani dengan situasi pada saat covid-19 pada tahun 2020 hingga saat ini pelayanan online masih tetap terlaksanakan agar masyarakat juga mudah untuk mengurus melalui online walaupun jarak lokasi dukcapil jauh. Mengenai antrian di Dukcapil Makassar itu sudah efisien karena sudah disediakan mesin untuk mengambil nomor antrian dan sudah disiapkan pegawai untuk mengambil nomor antrian, Kemudian antriannya disesuaikan urutan nomor antrian masing-masing warga, Tergantung juga warga pada saat dilayani jika berkas warga lengkap maka pelayanannya cepat kemudian memanggil nomor antrian selanjutnya dan loket pelayanan itu terdiri 12 loket pelayanan yang dimana pegawai dukcapil makassar berbeda-beda menghadapi masalah data kependudukan warga dukcapil makassar.

Dan selanjutnya sejalan penelitian yang telah penulis rangkum ada salah satu jurnal yang hasil penelitiannya hampir sama yaitu ; Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Perencanaan dan Pelaporan (Sri Agustini 2020)



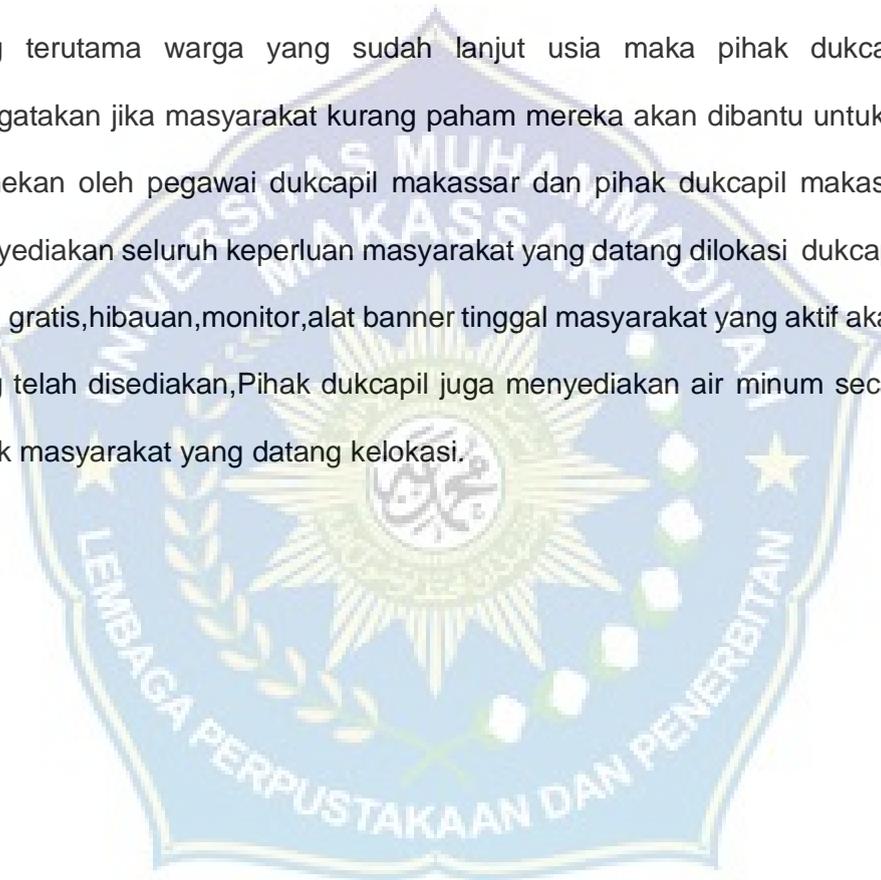
Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh kesimpulan secara umum bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Unit Biro Perencanaan memiliki kualitas Baik,. Hal ini terbukti dari semua unsur unsur pelayanan,Namun demikian, masih diperlukan peningkatan pelayanan terutama terkait kemampuan petugas layanan.

Langkah konkret yang dilakukan oleh Biro Perencanaan pada tahun 2018 mengupayakan peningkatan Kepuasan Pelanggan dengan memberikan layanan yang lebih baik. Sebaliknya hasil penelitian dari Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar Yaitu mengenai pelayanan yang diberikan terhadap warga, **Secara umum** pelayanan yang diberikan terhadap warga sudah cukup baikhanya saja mengenai proses layanan online tidak semua warga memahami daftar online seperti yang telah dikatakan oleh pihak dukcapil bahwa hanya anak milenial atau orang yang lebih mudah usianya yang mengerti layanan online tetapi untuk orang tua yang sudah lanjut usia tidak paham seperti yang telah peneliti wawancara beberapa warga dukcapil makassar yang usia lebih lanjut mengatakan kurang paham sedangkan usia yang lebih mudah mengatakan daftar online sudah baik dan bisa dimana saja. Tetapi pihak dukcapil akan membantu warga usia lanjut yang datang kelokasi untuk didaftar online kan.

Selanjutnya Adapun inti dari penelitian mengenai **Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar**, Yaitu ; Menurut warga dukcapil makassar tentang proses-proses keseluruhan jenis pelayanan Masyarakat sudah cukup di katakan baik dengan pelayanan yang telah diberikan, Itupun diserahkan kembali terhadap masyarakat masing-masing bagaimana cara mentaati aturan-aturan

yang sudah ditetapkan oleh pihak dukcapil makassar kata pegawai Dukcapil Makassar.

Jika seluruh masyarakat dukcapil mematuhi peraturan yang telah di sediakan maka proses pelayanan akan lancar-lancar saja dan perihal masalah pelayanan online itu sudah tidak bisa di ganggu karena prosedur dari sejak tahun 2020 sudah berlaku. Bagi yang kurang paham tentang tata cara daftar online dan yang terutama warga yang sudah lanjut usia maka pihak dukcapil telah mengatakan jika masyarakat kurang paham mereka akan dibantu untuk di daftar onlinekan oleh pegawai dukcapil makassar dan pihak dukcapil makassar telah menyediakan seluruh keperluan masyarakat yang datang dilokasi dukcapil seperti WIFI gratis,hibauan,monitor,alat banner tinggal masyarakat yang aktif akan hal-hal yang telah disediakan,Pihak dukcapil juga menyediakan air minum secara gratis untuk masyarakat yang datang kelokasi.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota makassar secara umum sudah cukup baik karena segala prosedur yang ada di dukcapil kota makassar sudah cukup dikatakan baik hanya saja prosedur bagian daftar online karena tidak semua masyarakat paham akan daftar online tetapi pihak dukcapil mengatakan bagi yang kurang paham akan di daftarkan secara langsung di dukcapil makassar. Kemudian Jika seluruh masyarakat dukcapil mematuhi peraturan yang telah di sediakan maka proses pelayanan akan lancar-lancar saja dan semoga kedepannya prosedur-prosedur semakin meningkat dan masyarakat lebih puas dan dimudahkan dalam pengurusan data kependudukan.

B. Saran

1. Diharapkan kedepannya pelayanan ditingkatkan lebih baik lagi dan lebih memperhatikan masyarakat dalam hal melakukan layanan online dan mengajarnya lebih baik lagi dalam mendaftar online
2. Sebaiknya lebih mudahkan bagi masyarakat usia lanjut dalam hal mengurus berkas data kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriansyah, W. 2016. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pandeglang*. (Doctoral dissertation, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa).
- Alifa. S. 2021, *Peningkatan Kualitas Pendidikan Di Indonesia Untuk Ketertinggalan Dari NegaraL Lain*. Lermis: Jurnal Penelitian, 5 (1), HLM 113-123.
- Afandi,P. 2018, *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Konsep Dan Indikator*. Pekanbaru: Zanafa Publishing
- Astri, F. 2021, *Kepuasan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Masyarakat Pada Pembuatan e-KTP Di Dinas Kependudukan Toli- Toli, Pencatatan Sipil Kabupaten*. Media Bina Ilmiah, 15 (9).
- Apriya Santi. 2020, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan, Muhammad Arsyad Al Banjari, Banjar Masin*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis, Jilid 6.
- Al Idrus, S 2019. *Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian*. Media Nusa Craetive.
- Akilah, F Rahman, D. 2020. *Telah Fungsional Konsepsi Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Adara*. Jurnal Manajemen Pendidikan Islam.
- Agus Saputra, R. Suprpto, Rachmadi A. 2018, *Penilaian Kualitas Layanan E-government Dengan Pendekatan Dimensi Egovqual Dan Importance Performance Analisis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara barat)*. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer,2 (5), 1794-1802.
- Agustini, S. 2020. *Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Perencanaan, Anggaran, dan Pelaporan*. Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi, 17(1), 1-14.
- Adami, M. 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. *Kunststoffe International*, 106 (12), 16-21
- Astuti M.N 2019, *Pemberdayaan SDM Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan*. Kota Jambi, UIN Sultan Thaha Saifuddin.
- Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar, *Tentang Rencana Strategis*. Tahun 2021-2026
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. 2019. *Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng*. Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha, 11(1), 21-32.
- Hernikawati, D. 2018. *Indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan komunikasi data di PJKKD Batan*. Jurnal Studi Komunikasi Dan Media, 22(1), 29-43.
- Hayat. 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja GrafindoPersada, Depok.
- Islami, N. W. 2022. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Pada Kecamatan Pujon, Ngantang Dan Kasembon*. Karta Rahardja: Jurnal Pembangunan dan Inovasi, 4(1),47-57.
- I Gusti Ketut Purnaya, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 1, Andi, Yogyakarta.

- James A.F Stoner. 2018. *Manajemen Jilid 1*, Terj. Aldxander Sindoro, Jakarta PT. Prahallindo.
- Kristanti, D. 2019. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Tutorial Tatap Muka Di Upbjj-Ut Bengkulu*. Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh, 20(2), 80-91.
- Kemendagri No 109, 2019, *Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Saat Administrasi Kependudukan*.
- Lexy J.Meleong 2018 *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung (Edisi Revi,P410).
- Larasati, 2018 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pendidikan Yogyakarta deepublish.
- Mukminin, Amirul. Dkk. 2019 *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Pendidikan* Yogyakarta: Uny Press
- Marwansyah. 2019, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (2nd ed). Alfabeta. Peraturan Menteri PAN-RB Republik Indonesia Nomor. 14
- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017, *Tentang Cara Menerima, Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan*.
- Peraturan Perundang-undangan. Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009, *Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta 18 Juli 2009, LN. 2009, Nomor 112, TLN No. 5038,LL Setneg: 45 HLM.
- Suandi, S. 2019. *Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK), 1(2), 13-22.
- Soemohadiwidjojo, Arini,T Six Sigma *Metode Pengukuran Kinerja Perusahaan Berdasarkan Statistik*, Jakarta: Raihasa Sukses, 2017.
- Sukamti, S., & Utomo, H. 2015. *Analisis indeks kepuasan masyarakat (ikm) pada pelayanan publik di puskesmas kalicacing kota salatiga*. Among Makarti, 8(1).
- Solehan, S. 2022. *Manajemen Pembiayaan Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Lembaga Pendidikan Islam*. Edumaspul: Jurnal Pendidikan, 6 (1), 98-105
- Syardiansah, S. 2019. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Pusat Kesehatan Masyarakat Langsa Barat*. Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal), 9(1), 68-74.
- Wirman Syafri dan Alwi 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik, Sumedang, Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) Press, Jatinangor*.

**L
A
M
P
I
R
A
N**



Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian


MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
 LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Alauddin No. 239 Telp. 866972 Fps (0411)865588 Makassar 90221 e-mail: lp3m@ustamuh.ac.id

Nomor : 3413/05/C.4-VIII/I/1445/2024
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

19 January 2024 M
 07 Rajab 1445

Kepada Yth,
 Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
 di -
 Makassar

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 43/05/A.Z.H/I/45/2024 tanggal 20 Januari 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : SITI ASRIANA
 No. Stambuk : 10572 1111920
 Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
 Jurusan : Manajemen
 Pekerjaan : Mahasiswa

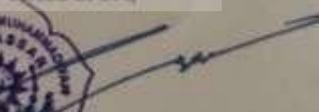
Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul:

"ANALISIS INDEKS KEPuasan MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 24 Januari 2024 s/d 24 Maret 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

Ketua LP3M,

 Arief Muhsin, M.Pd
 NBM 1127761

01-24

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian PTSP Kota Makassar


PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Bougainville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://smap-dpm.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor : 1227/S.01/PTSP/2024
 Lampiran : -
 Perihal : Izin penelitian

Kepada Yth.
 Walikota Makassar

di-
 Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 9413/05/C.4-VIII/1445/2024 tanggal 19 Januari 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **SITI ASRIANA**
 Nomor Pokok : 105721111920
 Program Studi : Manajemen
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
 Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

*** Analisis Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota makassar ***

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 24 Januari s.d 24 Maret 2024

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
 Pada Tanggal 20 Januari 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**

 **ASRUL SANI, S.H., M.Si.**
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth
 1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
 2. Perlinggal

Lampiran 3 Surat Izin Penelitian Dinas Penanaman Modal Kota Makassar



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jendral Ahmad Yani No. 2 Makassar 90171
Website: dpnptsp.makassarkota.go.id

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

Nomor: 070/1135/SKP/SB/DPMPTSP/1/2024

DASAR:

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Keterangan Penelitian.
- Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah
- Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan
- Keputusan Walikota Makassar Nomor 954/503 Tahun 2023 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Tahun 2023
- Surat Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor 070/1135/SKP/SB/DPMPTSP/1/2024, Tanggal 20 Januari 2024
- Rekomendasi Teknis Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar nomor 1140/SKP/SB/BKBP/1/2024

Dengan Ini Menerangkan Bahwa :

Nama	: SITI ASRIANA
NIM / Jurusan	: 105721111920 / Manajemen
Pekerjaan	: Mahasiswa (S1) / Universitas Muhammadiyah Makassar
Alamat	: Jl.Sultan Alauddin No.259, Makassar
Lokasi Penelitian	: Terlampir.
Waktu Penelitian	: 24 Januari 2024 - 24 Maret 2024
Tujuan	: Skripsi
Judul Penelitian	: " ANALISIS INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR "

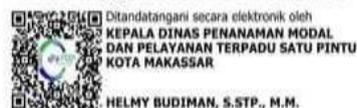
Dalam melakukan kegiatan agar yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan untuk kepentingan penelitian yang bersangkutan selama waktu yang sudah ditentukan dalam surat keterangan ini.
- Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai / tidak ada kaitannya dengan judul dan tujuan kegiatan penelitian.
- Melaporkan hasil penelitian kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar melalui email bidangpoldagrikesbangpolmks@gmail.com.
- Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali apabila pemegangnya tidak menaati ketentuan tersebut diatas.



Ditetapkan di Makassar

Pada tanggal: 2024-01-24 09:59:04



Ditandatangani secara elektronik oleh

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA MAKASSAR

HELNY BUDIMAN, S.STP., M.M.

Tembusan Kepada Yth:

Lampiran 4 Surat Tanda Bukti Telah Melakukan Penelitian Dilokasi Dukcapil Kota Makassar



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 Jln. Teduh Bersinar No. 3 Komp. Griya Fajar Mas - Makassar
 Email: dukcapil@makassar.go.id- <https://dukcapil.makassarkota.go.id>

SURAT KETERANGAN

Nomor : 21/DISDUKCAPIL/000.9/II/2024

Berdasarkan Surat Keterangan Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Makassar Nomor : 070/1135/SKP/SB/DPMPTSP/2/2024 tanggal 24 Januari 2024, yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama : **SITI ASRIANA**
 NIM : 105721111920
 Jurusan : MANAJEMEN
 Pekerjaan / Instansi : MAHASISWA (S1) / UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
 MAKASSAR
 Judul : **"ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
 TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
 KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA
 MAKASSAR"**.

Benar telah melakukan penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dari tanggal 24 Januari s/d 22 Februari 2024.

Demikian surat keterangan ini kami berikan untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 23 Februari 2024

KEPALA DINAS,



Muh. Hatim, S.STP.,M.Tr.AP
 NIP. 198610172006021001

Lampiran 5 Dokumentasi



Gambar 5.1 Wawancara Dengan Masyarakat Dukcapil Makassar



Gambar 5.2 Wawancara Dengan Masyarakat Dukcapil Makassar



Gambar 5.3 Wawancara Dengan Masyarakat Dukcapil Makassar



Gambar 5.4 Wawancara Dengan Masyarakat Dukcapil Makassar



Gambar 5.5 Wawancara Dengan Pegawai Dukcapil Makassar



Gambar 5.6 Wawancara Dengan Pegawai Dukcapil Makassar



Gambar 5. 7 Wawancara Dengan Pegawai Dukcapil Makassar

Lampiran 6. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA PEGAWAI DUKCAPIL

NO	INDIKATOR	PERTANYAAN
Akses Teknologi		
1.	Sistem	<p>1. Persyaratan apa saja yang telah di tetapkan dalam mengurus data kependudukan masyarakat di dukcapil kota makassar ?</p> <p>2. Berapa lama jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan yang berada di dukcapil kota makassar</p>
2.	Koneksi	<p>1. Seberapa Baik Infrastruktur Teknologi Informasi, Termasuk Koneksi Internet Yang Telah di Siapkan Untuk Mendukung Kegiatan Dukcapil?</p> <p>2. Di kantor dukcapil kota makassar ini Apakah sarana dan prasarana sudah cukup lengkap untuk keperluan masyarakat pada saat pengurusan berkas</p> <p>3. Apa saja strategi dari pihak dukcapil kota makassar agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang telah di berikan</p>
Pelayanan Dinas Catatan Sipil Makassar		
1	Kualitas	<p>1. Seberapa Cepat Dari Dukcapil Terhadap Permohonan Atau Pertanyaan Masyarakat?</p> <p>2. Apakah Proses Pelayanan di Dukcapil Di Anggap Efisien Oleh Masyarakat Dan Apa alasan pihak dukcapil menetapkan pelayanan online.</p>

PEDOMAN WAWANCARA MASYARAKAT

NO	INDIKATOR	PERTANYAAN
Kepuasan Masyarakat		
1.	Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana Tanggapan Ibu/Bapak Mengenai Pelayanan Publik Yang Telah Diberikan Oleh Pihak Dukcapil Makassar ? 2. Apakah di antara semua sistem dan prosedur yang diberikan oleh pihak dukcapil makassar sudah baik atau masih ada yang perlu diperbaiki ? 3. Apakah Sistem Pelayanan Publik Masih Seperti dulu Setelah Adanya Sistem Online Di Dukcapil Makassar ?
Pengarahan		
1	Prosedur dan biaya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah Di Dukcapil Makassar Terdapat Pembayaran Pada Saat Pengurusan Berkas ? 2. Bagaimana perasaan ibu/bpk setelah dilayani oleh pihak dukcapil Apakah ibu/bpk sudah merasa cukup atau puas atas pelayanan yang diberikan ? 3. Berapa lama waktu yang telah diberikan oleh pihak dukcapil makassar dalam penyelesaian pengurusan berkas ?

Lampiran 7 Coding Wawancara

Informan Wawancara 1: Ibu Nurhidayah (Masyarakat dukcapil makassar)

Hari Tanggal : Jumat 26 Januari 2024

No	Pertanyaan	Topik Pertanyaan	Keterangan	Kesimpulan
1	Bagaimana Tanggapan Ibu Mengenai Pelayanan Publik Yang Telah Diberikan Oleh Pihak Dukcapil Makassar?	kualitas Pelayanan	Puas dan bagus	Pe layanan yang telah Di dapat oleh masyarakat sudah dianggap baik perihal layanan online baik karena bisa dari rumah atau dimana saja.
2	Apakah di antara semua sistem dan prosedur yang diberikan oleh pihak dukcapil makassar sudah baik atau masih ada yang perlu diperbaiki?	Kualitas Pelayanan	Sistem Pelayanannya sudah Bagus Semua	Sistem yang telah diberikan oleh pihak dukcapil sudah baik
3	Apakah Sistem Pelayanan Publik Masih Seperti dulu Setelah Adanya Sistem Online Di Dukcapil Makassar?	Kualitas Pelayanan	Sudah tidak sama dan sekarang Lebih Mudah lagi karena online dan bagus.	Pelayanannya pasti sudah jauh berbeda dan sekarang jauh lebih mudah lagi dan bagus
4	Apakah Di Dukcapil Makassar Terdapat Pembayaran Pada Saat Pengurusan Berkas?	Prosedur	Tidak ada Pembayaran Semua Gratis	Semua pelayanan yang diberikan itu semua gratis
5	Bagaimana perasaan ibu/bpk setelah dilayani oleh pihak dukcapil Apakah ibu/bpk sudah merasa cukup atau puas atas pelayanan yang diberikan ?	Prosedur	Sudah Merasa Cukup Puas	Perasaan saat dilayani sudah merasa cukup puas
6	Berapa lama waktu yang telah diberikan oleh pihak dukcapil makassar dalam penyelesaian pengurusan berkas?	Prosedur	Tergantung dari jaringan dan tergantung juga dari apa yang ingin diurus karena jika pengurusan KTP	Prosedur yang telah diberikan oleh pihak dukcapil sudah baik

			(Kartu Tanda Penduduk) jadi nya di kecamatan dan akan di ambil di kecamatan	
--	--	--	---	--

Coding Wawancara

Informan Wawancara 2 : Ibu Reni (Masyarakat Dukcapil Makassar)

Hari Tanggal : Jumat 26 Januari 2024

No	Pertanyaan	Topik Perayaan	Keterangan	Kesimpulan
1	Bagaimana Tanggapan Ibu Mengenai Pelayanan Publik Yang Telah Diberikan Oleh Pihak Dukcapil Makassar?	Kualitas Pelayanan	Pelayanannya yang telah diberikan cepat	Pelayanan yang telah didapat oleh masyarakat sudah dianggap baik Dan Masyarakat Suka Dengan Pelayanan Pihak Dukcapil Kota Makassar
2	Apakah di antara semua sistem dan prosedur yang diberikan oleh pihak dukcapil makassar sudah baik atau masih ada yang perlu diperbaiki?	Kualitas Pelayanan	Sistem yang diberikan juga sudah baik	Sistem Pelayanannya sudah Bagus Semua
3	Apakah Sistem Pelayanan Publik Masih Seperti dulu Setelah Adanya Sistem Online Di Dukcapil Makassar?	Kualitas Pelayanan	Lebih bagus layanan yang sekarang karena bisa melalui handphone lebih gampang bisa diluar rumah juga.	Pelayanannya pasti sudah jauh berbeda dan sekarang jauh lebih mudah lagi dan bagus
4	Apakah diDukcapil Makassar Terdapat Pembayaran Pada Saat Pengurusan Berkas	Prosedur	Pelayanan semua Gratis	Bahwa Masyarakat Senang Bahwa Pihak Dukcapil Benar - Benar Melayani Dengan SOP Yang Berlaku.

5	Bagaimana perasaan ibu setelah dilayani oleh pihak dukcapil Apakah ibu/bpk sudah merasa cukup atau puas atas pelayanan yang diberikan?	Prosedur	Saat setelah dilayani perasaan merasa puas	Masyarakat Puas Dengan Pelayanan Pihak Dukcapil Pada Saat Pengurusan Sampai Selesai Pengurusan.
6	Berapa lama waktu yang telah diberikan oleh pihak dukcapil dalam penyelesaian pengurusan berkas?	Prosedur	Tidak sampai sejam jika semua Berkas lengkap dan ada juga sampai sehari-hari jika berkas yang diaploud gagal dikarenakan berkas tidak lengkap	Sistem Dan SOP Yang Berlaku Sudah Berjalan Dengan Baik.

Coding Wawancara

Informan Wawancara 3 : Ibu Irmayanti (Masyarakat Dukcapil Makassar)

Hari Tanggal : Jumat 26 Januari 2024

No	Pertanyaan	Topik Pertanyaan	Keterangan	Kesimpulan
1	Bagaimana Tanggapan Ibu Mengenai Pelayanan Publik Yang Telah Diberikan Oleh Pihak Dukcapil Makassar?	Kualitas Pelayanan	Pelayanannya sudah dianggap bagus	Pelayanan yang Telah Diberikan Oleh Pihak Dukcapil Sudah Dianggap Baik.
2	Apa saja yang menjadi kendala pada saat pengurusan berkas di dukcapil makassar?	Kualitas Pelayanan	Sudah tidak ada karena sebelumnya sudah disampaikan terlebih dahulu agar tidak setengah mati atau tidak ribet	Sebelum Masyarakat Mengurus Berkas Sudah di Sampaikan Terlebih Dahulu Persyaratan yang Harus Mereka Bawa.

3	Apakah Sistem Pelayanan Publik Masih Seperti dulu Setelah Adanya Sistem Online diDukcapil Makassar?	Kualitas Pelayanan	Pasti sudah beda,lebih bagus dari yang kemarin	Sudah Berbeda dan Pelayanan yang Sekarang Sudah Dianggap Lebih Baik.
4	Apakah diDukcapil Makassar Terdapat Pembayaran Pada Saat Pengurusan Berkas	Prosedur	Tidak Ada Pembayaran Semua Gratis	Pembayaran Semua Gratis
5	Bagaimana pendapat ibu setelah diberlakukannya sistem online diDukcapil?	Prosedur	Menurut saya ribet apalagi seperti yang dirumah sakit memakai aplikasi JKN tidak tau walaupun saya mempunyai Handphone sistemnya ribet lebih bagus manual	Berbeda Dengan Masyarakat Yang Satu Ini Dia Mengatakan Sangat Ribet.
6	Bagaimana pendapat ibu peran pelayanan publik sebelum adanya pelayanan online	Prosedur	Bagus dan online juga sebenarnya bagus tapi saya pribadi ribet dan tidak semua tau apa lagi yang lanjut usia dan walaupun mempunyai handphone tetapi tidak semua dapat dimengerti	Pelayanannya Lebih Baik Waktu Masih Manual Ketimbang Pelayanan Yang Sekarang.

Coding Wawancara

Informan Wawancara 4 : Ibu Khadijah (Masyarakat Dukcapil Makassar)

Hari Tanggal : Jumat 26 Januari 2024

No	Pertanyaan	Topik Pertanyaan	Keterangan	Kesimpulan
1	Bagaimana Tanggapan Ibu Mengenai Pelayanan Publik Yang Telah Diberikan Oleh Pihak Dukcapil Makassar?	Kualitas Pelayanan	Pelayanan yang diberikan sudah bagus dan sesuai dengan yang ingin diurus.	Pelayanan Pihak Dukcapil Sudah Mengikuti SOP yang Berlaku.
2	Apa saja yang menjadi kendala pada saat pengurusan berkas di dukcapil makassar?	Kualitas Pelayanan	Tidak ada karena sudah lengkap semua	Pelayanan Sudah Sesuai SOP Berlaku.
3	Apakah Sistem Pelayanan Publik Masih Seperti dulu Setelah Adanya Sistem Online Di Dukcapil Makassar?	Kualitas Pelayanan	Sudah berubah dan lebih gampang lagi karena bisa dari rumah untuk mengerjakan	Pelayanannya Pasti Sudah Jauh Berbeda Dan Sekarang Jauh Lebih Mudah Lagi Dan Bagus.
4	Apakah Di Dukcapil Makassar Terdapat Pembayaran Pada Saat Pengurusan Berkas?	Prosedur	Tidak ada Semua Gratis	Pembayaran Semua Gratis.
5	Bagaimana pendapat ibu setelah diberlakukan sistem online di dukcapil?	Prosedur	Saya rasa lebih bagus karena bisa sambil dirumah untuk mendaftar online tidak kemana-mana lagi	Perasaan Ibu Tersebut Lebih Bagus Lagi Karena Bisa Sambil Dirumah Untuk Daftar.
6	Bagaimana pendapat ibu peran pelayanan publik sebelum adanya pelayanan online	Prosedur	Pelayanannya bagus dan sekarang lebih bagus lagi karena bisa dirumah apa lagi ada anak kecil	Sama Seperti Yang Dikatakan Sebelumnya Bagus dan Bisa Daftar Dirumah saja.

Informan Wawancara 5 : Bapak Slamet Raharjo S,kom (Pegawai Dukcapil Makassar)

Jabatan : Analisis Sistem Informasi

Hari Tanggal : Jumat 26 Januari 2024

No	Pertanyaan	Topik Pertanyaan	Keterangan	Kesimpulan
1	Persyaratan Apa Saja Yang Telah Di Tetapkan Dalam Mengurus Data Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar	Sistem Syarat Dan Waktu	Kita sesuaikan dengan kemedagri 109 tahun 2019	Harus Disesuaikan Dengan Peraturan Yang Telah Ditetapkan Oleh Kemedagri 109 Tahun 2019.
2	Berapa Lama Jangka Waktu Yang Di Perlukan Untuk Menyelesaikan Seluruh Proses Pelayanan Dari Jenis Pelayanan Yang Berada Di Dukcapil Kota Makassar	Sistem Syarat Dan Waktu	Disini pihak dukcapil memberikan Waktu selama 3 hari kerja untuk dapat menyelesaikan atau yang disebut dengan SOP itupun ergantung dari masyarakat lengkap atau tidaknya berkas yang ingin mereka urus.	Penyelesaian Berkas Masyarakat Paling Lama 3 Hari Kerja Itupun Dilihat Dari Lengkap Atau Tidaknya Berkas Masyarakat.
3	Seberapa Baik Infrastruktur Teknologi Informasi, Termasuk Koneksi Internet Yang Telah Di Siapkan Untuk Mendukung Kegiatan Dukcapil.	Koneksi	Sudah diterapkan bagus dan jaringannya sudah dibantu oleh kominfo jaringannya sudah sampai 100 MPBS untuk kecepatannya	Insfrastruktur Teknologinya Sudah Di Tetapkan Balik.

4	Di Kantor Dukcapil Kota Makassar ini Apakah Sarana Dan Prasarana Sudah Cukup Lengkap Untuk Keperluan Masyarakat Pada Saat Pengurusan Berkas	Koneksi	Kami berusaha agar semuanya lengkap sudah ada mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) untuk mencetak berkas warga seperti akte kelahiran, kartu keluarga, surat pindah keluar dan yang lainnya kecuali untuk cetak KTP belum diperbolehkan oleh kemendagri.	90% Sudah Di Pastikan Lengkap.
5	Apa Saja Strategi Dari Pihak Dukcapil Kota Makassar Agar Masyarakat Merasa Puas Dengan Pelayanan Yang Telah Di Berikan	Koneksi	Sudah ada layanan online jadi warga tidak perlu jauh-jauh kedukcapil Seperti juga yang diluar kota tidak perlu jauh-jauh kesini cukup layanan online saja nanti biar kami yang selesaikan berkasnyadisini dan layanan WA untuk pengaduan.	Strateginya Pihak Dukcapil Berusaha Memberikan Yang Terbaik Untuk Masyarakat.
6	Seberapa Cepat Dari Dukcapil Terhadap Permohonan Atau Pertanyaan Masyarakat	Kualitas Pelayanan Dukcapil	Seperti yang saya katakan jangka waktu hasil pengurusan berkas SOP 3 hari kerja dan mengenai pengaduan layanan WA kami balas hari itu juga tetapi tergantung dari banyaknya antrian yang mengadu melalui layanan WA	Tergantung Dari Antrian Yang Mengadu.
7	Apakah Proses Pelayanan Di Dukcapil Di Anggap Efisien Oleh Masyarakat Dan Apa Alasan Pihak Dukcapil Menetapkan Pelanan Online	Kualitas Pelayanan Dukcapil	Kalau untuk anak-anak menelial mereka mengatakan pasti sudah bagus sedangkan untuk orang tua pasti mengatakan kami tidak tau dan bagi yang tidak paham mereka akan dibantu untuk didaftar onlinekan oleh pihak dukcapil dan mengenai adanya layanan online awal mulanya dari nomor antrian yang terbatas sehingga ada warga yang tidak dapat maka dialihkan antrian kelayana	Efiesiennya Bisa Dikatakan Sudah 90% Baik Tetapi Sisanya Orang Tua Belum Terlalu Paham Akan Layanan Online.

			online dan tidak lama kemudian datanglah covid-19 yang membuat kami tidak bisa bertatap langsung ke warga setelah itu pihak dukcapil memutuskan untuk semua layanan dialihkan ke layanan online yang ditetapkan pada tahun 2020	
--	--	--	---	--



Informan Wawancara 6 : Ibu Tuti S.sos (Pegawai Dukcapil Makassar)

Jabatan : Staf Loker

Hari Tanggal : Jumat 26 Januari 2024

No	Pertanyaan	Topik Pertanyaan	Keterangan	Kesimpulan
1	Persyaratan Apa Saja Yang Telah Di Tetapkan Dalam Mengurus Data Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.	Sistem Syarat Dan Waktu	Melampirkan kartu keluarga asli dokumen asli semua terlampir	Semua Dokumen Untuk Mengurus Berkas Harus Asli.
2	Berapa Lama Jangka Waktu Yang Di Perlukan Untuk Menyelesaikan Seluruh Proses Pelyanan Dari Jenis Pelayanan Yang Berada Di Dukcapil Kota Makassar.	Sistem Syarat Dan Waktu	Sesuai SOP yang diterapkan 3 hari kerja	Paling Lambat 3 Haru Kerja.
3	Seberapa Baik Infrastruktur Teknologi Informasi, Termasuk Koneksi Internet Yang Telah Di Siapkan Untuk Mendukung Kegiatan Dukcapil.	Koneksi	Sangat Baik	Sangat Baik
4	Di Kantor Dukcapil Kota Makassar ini Apakah Sarana Dan Prasarana Sudah Cukup Lengkap Untuk Keperluan Masyarakat Pada Saat Pengurusan Berkas	Koneksi	Sudah sangat cukup lengkap sudah difasilitasi dengan pengadaan air minum gratis atau pangan	Sudah Berusaha Untuk Lengkapi.

5	Apa Saja Strategi Dari Pihak Dukcapil Kota Makassar Agar Masyarakat Merasa Puas Dengan Pelayan Yang Telah Di Berikan	Koneksi	Melayani dengan sepenuh hati agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan	Pihak Dukcapil Akan Berusaha Memberikan Pelayanan Yang Terbaik.
6	Seberapa Cepat Dari Dukcapil Terhadap Permohonan Atau Pertanyaan Masyarakat	Kualitas Pelayanan Dukcapil	Paling cepat 15 menit dan paling lama 30 menit 1 masyarakat	Pengaduan Paling Lama Direspon 30 Menit Sesuai Dengan Antrian.
7	Apakah Proses Pelayanan Di Dukcapil Di Anggap Efisien Oleh Masyarakat Dan Apa Alasan Pihak Dukcapil Menetapkan Pelanan Online	Kualitas Pelayanan Dukcapil	Yah sangat efisien alasannya dukcapil menetapkan layanan online yaitu agar masyarakat tidak merasa terbebani dengan jarak kantor dan termasuk juga pada saat covid	Sudah Efisien Dan Terjadinya Layanan Online Waktu Covid 19 Pada Tahun 2020.

Informan Wawancara 7 : Ade Kurnia S.kom (Pegawai Dukcapil Makassar)

Jabatan : Staf Loket

Hari Tanggal : Jumat 26 Januari 2024

No	Pertanyaan	Topik Pertanyaan	Keterangan	Kesimpulan
1	Persyaratan Apa Saja Yang Telah Di Tetapkan Dalam Mengurus Data Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.	Sistem Syarat Dan Waktu	Melampirkan kartu keluarga asli dokumen asli semua terlampir	Semua Dokumen Untuk Mengurus Berkas Harus Asli.
2	Berapa Lama Jangka Waktu Yang Di Perlukan Untuk Menyelesaikan Seluruh Proses Pelayanan Dari Jenis Pelayanan Yang Berada Di Dukcapil Kota Makassar.	Sistem Syarat Dan Waktu	Sesuai SOP yang diterapkan 3 hari kerja	Paling Lambat 3 Haru Kerja.
3	Seberapa Baik Infrastruktur Teknologi Informasi, Termasuk Koneksi Internet Yang Telah Di Siapkan Untuk Mendukung Kegiatan Dukcapil.	Koneksi	Sangat Baik	Sangat Baik
4	Di Kantor Dukcapil Kota Makassar ini Apakah Sarana Dan Prasarana Sudah Cukup Lengkap Untuk Keperluan Masyarakat Pada Saat Pengurusan Berkas	Koneksi	Sudah sangat cukup lengkap sudah difasilitasi dengan pengadaan air minum gratis atau pangan	Sudah Berusaha Untuk Lengkapi.

5	Apa Saja Strategi Dari Pihak Dukcapil Kota Makassar Agar Masyarakat Merasa Puas Dengan Pelayan Yang Telah Di Berikan	Koneksi	Melayani dengan sepenuh hati agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan	Pihak Dukcapil Akan Berusaha Memberikan Pelayanan Yang Terbaik.
6	Seberapa Cepat Dari Dukcapil Terhadap Permohonan Atau Pertanyaan Masyarakat	Kualitas Pelayanan Dukcapil	Paling cepat 15 menit dan paling lama 30 menit 1 masyarakat	Pengaduan Paling Lama Direspon 30 Menit Sesuai Dengan Antrian.
7	Apakah Proses Pelayanan Di Dukcapil Di Anggap Efisien Oleh Masyarakat Dan Apa Alasan Pihak Dukcapil Menetapkan Pelanan Online	Kualitas Pelayanan Dukcapil	Yah sangat efisien alasannya dukcapil menetapkan layanan online yaitu agar masyarakat tidak merasa terbebani dengan jarak kantor dan termasuk juga pada saat covid	Sudah Efisien Dan Terjadinya Layanan Online Waktu Covid 19 Pada Tahun 2020.

Lampiran 8 Surat Keterangan Bebas Plagiat

 MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN
Alamat Kantor : Jl. Sultan Alauddin No.225 Makassar 90221 Telp.0412360572,041532 Fax.0412360588

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tercantum namanya di bawah ini:

Nama : Siti Azzahri
Nim : 10572111920
Program Studi : Manajemen

Dengan nilai:

No	Udah	Nilai	Angka Baku
1	Bab 1	9%	30 %
2	Bab 2	8%	25 %
3	Bab 3	7%	10 %
4	Bab 4	0%	10 %
5	Bab 5	0%	5%

Diyakini telah bebas dari plagiat yang dilakukan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 22 Februari 2024
Mengetahui
Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

Siti Azzahri, M.I.P.
0812360588

8. Jalan Alauddin no 225 makassar 90221
Telp: 0412360572, 041532 Fax: 0412360588
Website: www.library.umh.ac.id
Email: perpustakaan@umh.ac.id

BAB I SITI ASRIANA

105721111920

by TutuTahap

Submission date: 22-Feb-2024 09:04AM AJFC-0700
Submission ID: 23011441F3
File name: SKRIPSI_KU_BAB_I_1.docx (24.43K)
Word count: 1541
Character count: 10359



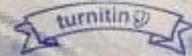
BAB I SITI ASRIANA 105721111920

ORIGINALITY REPORT

8% SIMILARITY INDEX
8% INTERNET SOURCES
2% PUBLICATIONS
0% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.untirta.ac.id Internet Source	6%
2	text-id.123dok.com Internet Source	2%



Exclude quotes or Exclude bibliography



BAB II SITI ASRIANA

10572111920

by Tutup Tahap

Submission date: 22-Feb-2024 09:05AM (UTC+0700)

Submission ID: 2301145090

File name: SKRIPSI_KU_BAB_II_1.docx (51.99KB)

Word count: 2146

Character count: 14787



BAB II SITI ASRIANA 105721111920

ORIGINALITY REPORT

8% SIMILARITY INDEX
6% INTERNET SOURCES
7% PUBLICATIONS
8% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jurnal.syntaxliterate.co.id Internet Source	3%
2	www.kompasiana.com Internet Source	2%
	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	2%
	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	2%



Exclude quotes
Exclude bibliography
Exclude matches

BAB III SITI ASRIANA

105721111920

by Tutup Tahap

Submission date: 22-Feb-2024 09:05AM (UTC+0700)
Submission ID: 2301945056
File name: SKRIPSI_KU_BAB_III_1.docx (24.0 KB)
Word count: 795
Character count: 5345



ORIGINALITY REPORT

7% SIMILARITY INDEX
5% INTERNET SOURCES
0% PUBLICATIONS
5% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	ecampus.iainbatusangkar.ac.id Internet Source	3%
2	Submitted to IAIN Bengkulu Student Paper	2%
3	123dok.com Internet Source	2%



BAB IV SITI ASRIANA

105721111920

by TutupTahap



Submission date: 22-Feb-2024 09:06AM (UTC+0700)
Submission ID: 2301146849
File name: SKRIPSI_KU_BAB_IV_1.docx (129.56K)
Word count: 3070
Character count: 15591

BAB IV SITI ASRIANA 10572111920

ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



Exclude quotes
Exclude bibliography



BAB V SITI ASRIANA

105721111920

by Tutup Cahap

Submission date: 22-Feb-2024 09:07AM (UTC+0700)
Submission ID: 2301147351
File name: SKRIPSI_KU_BAB_V_1.docx (19.22K)
Word count: 94
Character count: 195



BAB V SITI ASRIANA 105721111920

ORIGINALITY REPORT

0% SIMILARITY INDEX
0% INTERNET SOURCES
0% PUBLICATIONS
0% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



BIOGRAFI PENULIS



Siti Asriana biasa di panggil Asriana atau Ana, lahir pada tanggal 08 September 2001. Peneliti merupakan anak terakhir dari empat bersaudara. Buah hati dari Bapak Alm Tajuddin Sakli Dan Almh Ibu Saidah Dg Puji. Peneliti bertempat Jln.Mentimun Kelurahan Wajo Baru Kecamatan Bontoala Sulawesi Selatan Kota Makassar. Pendidikan yang di tempuh peneliti yaitu SDN Inpres bawakaraeng Makassar lulus tahun 2014, SMP Pesantren MDIA Makassar lulus tahun 2017, SMA Muhammadiyah 2 Makassar lulus tahun 2020 dan mulai mengikuti program studi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar dari tahun 2020 sampai dengan penulisan skripsi yang berjudul **“Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar”** sampai saat ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa program S1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas muhammadiyah Makassar.



