

SKRIPSI
KINERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIIL (DISDUKCAPIL) DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK
AKTA KELAHIRAN DI KABUPATEN SOPPENG



Oleh:

NUR AFNI

Nomor Induk Mahasiswa : 105611106520

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2024

**KINERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIIL (DISDUKCAPIL) DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK
AKTA KELAHIRAN DI KABUPATEN SOPPENG**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Sarjana
Ilmu Administrasi Publik (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh :

NUR AFNI

Nomor Induk Mahasiswa: 105611106520

Kepada

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul Penelitian : Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) dalam Pelayanan Publik Akta Kelahiran di Kabupaten Soppeng

Nama Mahasiswa : Nur Afni

Nomor Induk Siswa : 10561110620

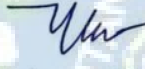
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Abdul Kadir Adys, SH.,MM


Dr. Muhammad Yahya, M.Si

Mengetahui

Dekan

Ketua Program Studi

Fisipol Unismuh Makassar

Ilmu Administrasi Negara


Dr. H. H. Malik, S.Sos., M.Si

NBM : 730727


Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si

NBM : 991742


HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan surat keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 0311/FSP/A.4-II/X/46/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang di laksanakan di Makassar pada hari Sabtu tanggal 19 bulan Oktober tahun 2024.


Mengetahui :

Dekan

Sekretaris


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si


NBM: 730727


Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si

NBM: 999797

Tim Penguji:

1. Prof Dr. H. Muhlis Madani, M.Si
2. Abdul Kadir Adys, SH, MM
3. Muhammad Yahya, M.Si
4. Dr. Abdi, M.Si



HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Nur Afni

Nomor Induk Mahasiswa : 105611106520

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 21 November 2023

Yang Menyatakan,



Nur Afni

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penyusunan skripsi yang berjudul “ Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) dalam Pelayanan Publik Akta Kelahiran di Kabupaten Soppeng” ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

Penulis juga hendak untuk menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya dari hati yang tulus kepada sosok yang sangat menginspirasi yaitu ayahanda tercinta Almarhum Haling. Yang paling saya rindukan. Terima kasih atas segala pengorbanan, kasih sayang, nasihat dan motivasi serta segala bentuk tanggung jawab atas kehidupan yang layak yang telah diberikan semasa bapak hidup. Terima kasih telah menjadi alasan penulis untuk tetap semangat berjuang meraih gelar sarjana yang bapak impikan. Dengan selesainya skripsi ini, semoga bisa membuat bapak bangga dan bahagia di surganya Allah aamiin.

Dan ibu tercinta saya ibunda Jumiati terima kasih penulis ucapkan kepada beliau yang telah berjuang untuk kehidupan saya. Wanita hebat yang telah memberikan kasih sayang, semangat dan juga motivasi sehingga penulis mampu menghadapi segala hambatan yang ada dan pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga ibu selalu diberikan kesehatan dan dipanjangkan umurnya aamiin.

Yang terakhir terima kasih kepada adik-adik tercinta penulis Nur Alim, Nur Afiah yang telah menjadi motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Selain itu penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak, diantaranya :

1. Bapak Abdul Kadir Adys, SH,MM selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. Muhammad Yahya., M.Si selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Dr. Ir. H Abd Rakhim Nanda, ST. MT.IPU selaku rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibu Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Ap selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.Ap selaku sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Para dosen dan staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan bekal pengetahuan dan membantu penulis selama menjalani proses perkuliahan.
6. Kepada seluruh informan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng yang telah bersedia memberikan waktu luangnya kepada penulis untuk mengambil data guna keperluan penelitian.
7. Kepada sahabat tercinta saya Tri Amelia Utami dan Dini Putri Anggraeni yang telah mendukung dan memberikan semangat dan doa untuk menyelesaikan skripsi, terima kasih telah menjadi tempat melepaskan segala keluh kesah, serta telah menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis hingga saat ini.
8. Kepada seluruh teman” seperjuangan saya alumni SDN 15 JOLLE terima kasih telah menemani penulis untuk menyelesaikan skripsi.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.
10. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri Nur Afni terima kasih sudah bertahan sejauh ini, terima kasih karena memutuskan tidak menyerah

sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikanya sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada. Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.



ABSTRAK

Nur Afni, 2024. Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Dalam Mmemberikan pelayanan Publik Akte Kelahiran di Kabupaten Soppeng. (dibimbing oleh Abdul Kadir Adys, SH,MM dan Dr. Muhammad Yahya, M.Si).

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab utama pemerintah yang melibatkan penyediaan barang dan jasa publik oleh berbagai instansi pemerintah, termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) pada daerah Kab. Soppeng. Sebagai bagian dari pemerintah daerah, Disdukcapil Kab. Soppeng mempunyai tugas pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang mencakup pengurusan dokumen penting seperti akta kelahiran, kartu tanda penduduk (KTP), dan kartu keluarga.

Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan studi kasus pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kab. Soppeng. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Pengabsahan data dilakukan melalui pengumpulan data, teknik reduksi data, dan penarikan kesimpulan. Data penelitian diperoleh sebanyak 8 orang yaitu dari pegawai dan masyarakat yang ada pada Kantor Disdukcapil Kab. Soppeng.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik memiliki 5 indikator yaitu tangibles (berwujud), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan Jemphaty (empati) dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Disdukcapil Kab. Soppeng.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kinerja Pegawai, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

ABSTRACT

Nur Afni, 2024. Performance of Population and Civil Registration Service (DISDUKCAPIL) employees in providing public birth certificate services in Soppeng Regency. (supervised by Abdul Kadir Adys, SH, MM and Dr. Muhammad Yahya, M.Si).

Public services are the main responsibility of the government which involves the provision of public goods and services by various government agencies, including the Population and Civil Registration Service (Disdukcapil) in the District area. Soppeng. As part of the regional government, Disdukcapil Kab. Soppeng has duties in the field of population and civil registration which includes processing important documents such as birth certificates, identity cards (KTP), and family cards.

The research method used is descriptive qualitative with a case study at the District Population and Civil Registration Service Office (Disdukcapil). Soppeng. Data collection used in this research was through interviews, observation and documentation. Data validation is carried out through data collection, data reduction techniques, and drawing conclusions. Research data was obtained from 8 people, namely from employees and the community at the District Population and Civil Registration Office. Soppeng.

The research results show that public services have 5 indicators, namely tangibles (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee) and empathy (empathy) in improving services to the people of Disdukcapil Kab. Soppeng.

Keywords: *Public Services, Employee Performance, Population Service and Civil Registration.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENERIMAAN TIM.....	II
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ixi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Penelitian Terdahulu.....	8
B. Teori dan Konsep.....	10
C. Kerangka Pikir.....	24
D. Deskripsi Fokus.....	26

BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	28
B. Jenis dan Tipe Penelitian	28
C. Sumber Data	29
D. Informan Penelitian	30
E. Teknik Pengumpulan Data	31
F. Teknik Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	33
B. Hasil Penelitian	50
C. Pembahasan	61
BAB V PENUTUP	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Informan Penelitian.....	30
-------------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Bagan Kerangka Fikir.....	26
Gambar 3.1. Bagan Struktur Organisasi.....	39



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan yang baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara, atau Badan Usaha Milik Daerah. Pelayanan publik didirikan bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangkapelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Salah satu tempat pelayanan publik yaitu Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan rumah tangga Pemerintah Daerah dan tugas pembantuan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Penyelenggaraan pelayanan publik yaitu upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayananadministrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang- Undang Dasar 1945 (UUD 1945) mengamanatkan kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya

penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik di Indonesia adalah semua organisasi negara seperti Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah (Provinsi, Kabupaten dan Kota). Dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Pemberian pelayanan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan peranan birokrasi sebagai dinamisiator tugas tugas dan juga mengarahkan pelayanan masyarakat dengan penuh pengabdian, memperbaiki tata cara pelaksanaan pelayanan masyarakat secara lebih tertib dan teratur. Berangkat dari fakta sementara, saat ini konsep desentralisasi dan otonomi daerah di artikulasikan oleh daerah untuk hanya terfokus pada usaha menata dan mempercepat pembangunan di wilayahnya masing-masing. Penerjemahan seperti ini ternyata belum cukup efisien dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. (Hidayat, 2013)

Pelayanan publik juga merupakan satu hal yang erat kaitannya dengan pemekaran daerah yang dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat salah satunya melalui peningkatan dan pemerataan pelayanan publik. Dari sini jelas bahwa pembangunan fasilitas publik di satu sisi yang dibarengi oleh peningkatan kualitas dan efektifitas pelayanan itu sendiri sehingga dapat secara optimal dapat mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat di daerah. Tugas pemerintah dalam pembangunan nasional banyak tergantung pada kerja dan kemampuan pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) adalah Organisasi

Perangkat Daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Soppeng Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Soppeng. Kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, Serta tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selanjutnya diatur dalam Peraturan Bupati Soppeng Nomor Tahun 2016. Dalam hal ini tugas pokok tersebut diterjemahkan dalam urusan pemerintahan Kabupaten Soppeng dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil berkedudukan sebagai unsur pelaksana pemerintah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil di pimpin oleh kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab oleh Bupati melalui sekretaris daerah.

Kinerja yang dapat dilihat dari aparatur sipil negara di Kabupaten Soppeng Dalam Instansi dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang memiliki tugas salah satunya untuk melayani masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran, kartu keluarga, kartu tanda penduduk (KTP), akta kematian, akta perkawinan dan lain lain. Maka dari itu peneliti berfokus dalam pelayanan pengurusan akta kelahiran. Administrasi kependudukan tentang pembuatan akta kelahiran diatur dalam UU Nomor 23 tahun 2006. Yang mana diketahui dokumen administrasi kependudukanyang harus dimiliki seseorang sejak lahir yaitu akta kelahiran.

Salah satu bentuk kinerja aparatur sipil negara dapat dilihat Pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota Soppeng yang mempunyai tugas dalam menerbitkan akta kelahiran kepada bayi masyarakat yang belum mempunyai akta kelahiran. Karena itu dibutuhkan iklim yang lebih demokratis dan pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan tersebut amat mudah dipahami

mengingat kinerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan publik selama ini masih jauh dari harapan masyarakat.

Pelayanan akta kelahiran merupakan salah satu pelayanan administrasi kependudukan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat karena menjamin keberadaan, identitas warga dan hak-hak sipil lainnya. Pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan maka dituntut untuk melakukan suatu inovasi dalam pelayanan publik untuk memenuhi tuntutan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, salah satunya yaitu pelayanan pembuatan akta kelahiran. (Azahrya et al., 2023)

Negara kesatuan republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan undang-undang dasar negara republik Indonesia tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi & status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting seperti salah satunya kelahiran yang dialami oleh penduduk yang berada di dalam atau di luar wilayah negara kesatuan republik Indonesia. Setiap penduduk wajib memiliki data yang berupa data kependudukan. Di mana data kependudukan itu akan memperjelas status kependudukan seseorang dapat dilihat dari data kependudukan yang ada. Peristiwa kependudukan merupakan suatu peristiwa yang harus dimiliki setiap orang, kondisi inilah yang disebut dengan peristiwa kependudukan.

Salah satu identitas yang dimaksud adalah akta kelahiran dan untuk mengurus akta kelahiran tersebut, masyarakat melewati jalur jalur birokrasi dari

pemerintah. Setiap masyarakat wajib mengurus akta kelahiran untuk anak anaknya, guna secara pasti menentukan status yang namanya tercantum dalam akta tersebut, bahwa dia anak yang sah dari orang tua yang nama namanya tercantum dalam akta tersebut. Pemerintah sebagai public servant (pelayanan masyarakat) Mempunyai kewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan secara profesional.

Berdasarkan observasi peneliti dimana terdapat permasalahan yang terjadi pada pembuatan akta kelahiran dalam hal waktu dimana dalam proses pembuatan akta kelahiran tersebut membutuhkan waktu yang lama. hal ini didukung pula oleh laporan salah satu pengguna layanan yang mengangkat topik tersebut untuk dijadikan bahan pembahasan di salah satu akun sosial media berita kabupaten soppeng yang mengatakan bahwa kemampuan pegawai yang masih kurang dalam memberikan pelayanan secara cepat dan efektif, dimana masyarakat harus antri lama dikarenakan loket yang difungsikan hanya satu, dan loket lainnya tidak digunakan sehingga hal tersebut menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat, hal ini mengakibatkan tingkat kepuasan yang rendah bagi masyarakat terhadap pelayanan pegawai dukcapil.

Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng sebagai birokrat di tingkat daerah dituntut untuk mampu menangani kendala-kendala yang di hadapi dalam usaha-usaha pembangunan yang di galakkan pemerintah. Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan prima kepada publik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan publik akta kelahiran kepada masyarakat di Kabupaten Soppeng?
2. Faktor apa yang menjadi penghambat dan pendukung kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam penyelenggaraan pelayanan publik akta kelahiran di Kabupaten Soppeng?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan publik akta kelahiran kepada masyarakat di Kabupaten Soppeng.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam penyelenggaraan pelayanan publik akta kelahiran di Kabupaten Soppeng.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan bagi penulis sekaligus sebagai media referensi bagi peneliti selanjutnya yang

nantinya menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama, yaitu mengenai kinerja pegawai.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi pemerintahan terutama dalam menguji teori, pengimplikasian teori, dan menelaah teori mengenai kinerja pegawai.

3. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng dalam meningkatkan kinerja pegawai.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai pembanding dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sekaligus dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu antara lain sebagai berikut:

1. Menurut (Salmawati et al., 2018), dengan judul penelitian “Analisis Kinerja Pelayanan Administrasi Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar”. Hasil Penelitian menjelaskan bahwa pelayanan pegawai dapat dilihat pada konsep system pelayanan yang dilakukan oleh pegawai dinas pendudukan dan catatan sipil. Konsep pelayanan dapat nilai dari produktivitas pegawai. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dengan output. Produktivitas juga merupakan ukuran seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dapat dikatakan sudah baik ini dibuktikan dengan pencetakan dokumen yang telah memenuhi target. Tentu hal ini merupakan peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya. Selain itu bagaimana pegawai memanfaatkan waktu kerja yang ada untuk menyelesaikan pekerjaannya juga bisa mempengaruhi produktivitas kerja. Seperti pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, mereka memanfaatkan waktu kerja yang ada sebaik mungkin. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti ialah lokasi

penelitian dimana penelitian terdahulu dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Soppeng. Adapun objek yang diteliti pada penelitian terdahulu mengenai analisis kinerja pelayanan administrasi dinas kependudukan dan catatan sipil sedangkan objek penelitian yang akan peneliti kaji mengenai analisis kinerja pegawai kantor kependudukan dan pencatatan sipil dalam memberikan pelayanan publik akte kelahiran kepada masyarakat.

2. Menurut (Hidayat, 2013), dengan judul penelitian “Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang”. Hasil penelitian menjelaskan bahwa beberapa penduduk dikabupaten Kepahiang mereka menilai bahwa kinerja ASN di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Kepahiang masih rendah, masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai di dinas tersebut, seperti masih lambatnya proses pencetakan e-KTP, jangka waktu pembuatan Akta Kelahiran atau Kartu Keluarga (KK) yang lumayan lama dan terdapat kesalahan penulisan pada data tersebut. Apalagi ditambah dengan adanya pandemi Covid-19 yang melanda saat ini sehingga pemerintah memberlakukan kebijakan pembatasan sosial yang berlaku di masyarakat yang juga berdampak kepada pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti ialah lokasi penelitian dimana penelitian terdahulu dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Kepahiang. Sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Soppeng. Adapun objek yang diteliti pada penelitian terdahulu mengenai analisis kinerja aparatur sipil negara di dinas kependudukan dan pencatatan sipil sedangkan objek penelitian yang akan peneliti kaji mengenai analisis kinerja pegawai kantor kependudukan dan pencatatan sipil dalam memberikan pelayanan publikakte kelahiran kepada masyarakat.

3. Menurut (Nanggung, 2020), dengan judul penelitian “Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam dalam Menyelenggarakan Pelayanan Publik”. Hasil penelitian menjelaskan bahwa secara keseluruhan kinerja pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil kota Batam terbilang belum cukup baik dalam memberikan pelayanan. Dilihat dari indikator pengukuran kinerja organisasi, yang meliputi produktivitas, kualitas pelayanan, responsitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Hal ini dibuktikan kurangnya sumber daya manusia yang mendukung kinerja pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil kota Batam dalam menangani tingginya pembuatan akte kelahiran.

B. Teori dan Konsep

1. Pengertian Kinerja

Secara umum, definisi kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya. Kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi.

Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam sebuah organisasi.

Kinerja merupakan hal yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh seluruh manajemen, baik pada tingkatan organisasi kecil maupun besar. Hasil kerja yang dicapai oleh organisasi atau karyawan adalah bentuk pertanggung jawaban kepada organisasi dan publik. Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, melainkan selalu berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan dan tingkat besaran imbalan yang diberikan, serta dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan dan sifat-sifat individu.

Menurut (Sulfina et al., 2023) Kinerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh seorang individu maupun instansi pemerintah sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam mencapai tujuan dan tidak melanggar hukum, etika dan moral.

Menurut (administrator29,2021), kinerja atau performance merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi. Menurut (Dumyati, 2019) kinerja secara umum adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dinilai dari hasil kerjanya.

Deskripsi dari kinerja menyangkut tiga komponen penting, yaitu: tujuan,

ukuran dan penilaian. Penentuan tujuan dari setiap unit organisasi merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja. Tujuan ini akan memberi arah dan memengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi terhadap setiap personel.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Di dalam dunia kerja, ada banyak faktor yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan dalam menjalankan tanggung jawabnya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan ada yang berasal dari internal dan eksternal perusahaan maupun dari diri karyawan itu sendiri serta dari lingkungan sekitar perusahaan. Jika kinerja karyawan baik, maka target dan sasaran yang ingin dicapai dalam sebuah perusahaan akan lebih mudah tercapai. Demikian sebaliknya, jika kinerja karyawan buruk, maka target dan sasaran yang ingin dicapai dalam sebuah perusahaan akan lebih sulit tercapai. Dari uraian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti akan mengemukakan pendapat para ahli tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebagai berikut :

Menurut (Amstrong, 2018) “Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah sebagai berikut :

a. Faktor Kemampuan (ability)

Kemampuan (ability) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge skill). Artinya, pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan dan sebenarnya perusahaan atau organisasi memang sangat

mebutuhkan orang-orang yang memiliki IQ di atas rata-rata. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

b. Faktor Motivasi (motivation)

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal

(Yuliarti & Anggriani, 2015) mengatakan beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja:

- a. *Personal Factors*, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi dan komitmen individu.
- b. *Leadership Factor*, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan teamleader.
- c. *Team Factors*, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja.
- d. *System Factor*, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi.
- e. *Contextual Situational*, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

3. Penilaian kinerja

Menurut (Sipil & Barito, 2023), penilaian kinerja merupakan suatu pedoman yang diharapkan dapat menunjukkan prestasi kerja para karyawan secara

rutin dan teratur.

Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada di dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan. Jadi penilaian kinerja karyawan khususnya dalam bidang jasa dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Pelayanan yang kondusif.
- 2) Kedisiplinan.
- 3) Tanggung jawab.
- 4) Kecepatan dan ketetapan waktu.
- 5) Kermahan dan kesopanan.
- 6) Hubungan yang baik dengan pelanggan.

Konsep penelitian kinerja pada organisasi sektor publik yaitu bertujuan untuk membantu manajer publik menilai pencapaian suatu strategi melalui alat ukur finansial dan non finansial. Pengukuran kinerja sektor publik dilakukan untuk memperbaiki kinerja pemerintah, pengalokasian sumber daya dan pembuatan keputusan, dan mewujudkan pertanggung jawaban publik serta memperbaiki komunikasi pelanggan. Hal ini sangat berpengaruh sebagai tolak ukur kinerja organisasi karena secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan visi, misi serta tujuan khusus dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat.

4. Indikator pengukuran kinerja

Dalam (Sipil & Barito, 2023) menyatakan bahwa, pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Pengukuran kinerja juga digunakan untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran.

Menurut Wibowo (2017:155) menyatakan bahwa, pengukuran kinerja yang tepat dapat dilakukan dengan cara:

1. Memastikan bahwa persyaratan yang diinginkan pelanggan telah terpenuhi.
2. Mengusahakan standar kinerja untuk menciptakan perbandingan.
3. Mengusahakan jarak bagi orang untuk memonitori tingkat kinerja.

Begitu pentingnya penilaian kinerja bagi keberlangsungan organisasi dalam mencapai tujuan, maka perlu ada indikator pengukuran kinerja yang dipakai secara tepat dalam organisasi tersebut. Penilaian kinerja birokrasi tidak cukup dilakukan dengan menggunakan indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti produktivitas, kualitas pelayanan, dan responsivitas, sebagai berikut:

a. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output. Produktivitas kerja merupakan suatu sikap dan perilaku pegawai dalam organisasi terhadap peraturan dan norma yang telah ditetapkan dan telah diwujudkan dengan baik dalam bentuk tingkah laku maupun perbuatan. Produktivitas kerja merupakan hal yang sangat penting dalam organisasi karena dengan adanya produktivitas kerja diharapkan pekerjaan akan terlaksana secara

efisien dan efektif.

b. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan bentuk dalam pelayanan sebagai wujud memenuhi kebutuhan kebutuhan kepentingan publik, baik berupa penyediaan barang, jasa, atau pelayanan administrasi. Penyedia pelayanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakat, kemudian memberikan pelayanan publik sesuai dengan keinginan dan kebutuhan.

c. Responstivitas

Responstivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, mengidentifikasi, menyusun agenda, dan skala prioritas pelayanan, dan mampu mengembangkan program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Hal ini sangat berpengaruh sebagai tolak ukur kinerja organisasi karena secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan visi, misi serta tujuannya khusus dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat.

5. Pengertian Pelayanan Publik

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 yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum

lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindak pelayanan publik. (Farlina & Pribadi, 2020)

Istilah pelayanan umum di Indonesia seringkali diidentikkan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan dari public service. Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan.

Menurut (Nurazizah, 2020) Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Sedangkan menurut (Han & Goleman, Daniel; Boyatzis, Richard; Mckee, 2019) Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

6. Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Lebih rincinya

adalah sebagai berikut.

- a. Menentukan pelayanan yang disediakan, apa saja macamnya;
- b. Memperlakukan pengguna layanan, sebagai customers;
- c. Berusaha memuaskan pengguna layanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka;
- d. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
- e. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak adapilihan.

7. Tugas Pelayanan Publik

Adapun Tugas Pelayanan Publik sebagai berikut :

- a. menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Seksi Pelayanan Publik;
- b. membagi tugas kepada bawahan;
- c. membimbing bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- d. memeriksa hasil kerja bawahan;
- e. menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- f. menyiapkan pelaksanaan koordinasi;
- g. menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Seksi Pelayanan Publik;
- h. menyiapkan bahan pembinaan petugas pelayanan;
- i. menyiapkan kegiatan penyusunan tatalaksana pengelolaan pengaduan dan pemberian informasi;

8. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen adalah inti dari administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi. Manajemen merupakan sesuatu proses yang

dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasi berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila suatu individu bertindak sendiri.

Sedangkan manajemen pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan atau dengan kata lain, manajemen pelayanan atau dengan kata lain, manajemen pelayanan publik berarti merupakan suatu proses perencanaan dan mengimplementasikan serta mengarahkan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan pelayanan publik yang telah ditetapkan. Manajemen pelayanan publik yang baik tentunya akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

9. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Pemerintah sebagai salah satu fungsi utama memberikan pelayanan, maka pelayanan seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan atau jasa dapat dikatakan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dapat dikatakan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk.

Sebuah kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan mengharapkan tinggal keunggulan dari setiap pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapat sebelumnya. Kualitas pelayanan adalah kualitas yang terdiri dari keistimewaan dari berbagai pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan atas pelayanan yang didapat tersebut. (Larasati, 2016:4).

Pada hakikatnya pelayanan umum yang berkualitas itu adalah dengan meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksana tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum, mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan dapat diselenggarakan secara lebih berdayaguna dan berhasil, guna mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Menurut Barry dalam teori (Apriyani dan sunarti) menyatakan bahwa variabel tangibles, reliability, responsiveness, assurance serta empathy secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen dan variabel responsiveness mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan konsumen.

Dengan kata lain, terdapat faktor-faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

- a. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu lembaga dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana prasaran fisik lembaga dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan diberikan oleh pemberi jasa.

- b. *Reliability*, atau kendalanya yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan masyarakat menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastiannya itu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai suatu lembaga untuk menumbuhkan rasa percaya para masyarakat kepada lembaga.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. Dimana suatu lembaga diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat.

Pada dasarnya teori diatas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Karna aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelanggan lah yang dapat

dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menghindar dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati (sinambela, 2011;8).

10. Prinsip Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik diberikan pedoman untuk dapat menjalankan pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh publik dan dapat menarik pengguna layanan untuk terus memberikan kepercayaan terhadap pelayanan tersebut.

Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut: sumber, Devi yanti (2017;24,25) jurnal ilmiah:

1) Kesederhanaan prosedur

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

4) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar dan sah.

5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6) Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10) Kenyamanan

Pelayanan yang tertib dan teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain lain.

11. Administarsi kependudukan

Kata administarsi berasal dari bahasa latin “ad” yang memiliki arti kepada dan “ministro” yang artinya melayani. Sehingga pengertian administrasi secara

umum adalah melayani suatu subjek tertentu. Sedangkan pengertian administrasi kependudukan merupakan kegiatan yang meliputi pencatatan dan informasi mengenai kependudukan melalui tahapan yang teratur efektif dan efisien untuk mendapatkan sasaran yang ingin dicapai, implementasi administrasi memiliki tugas sebagai fungsi perencanaan, peorganisasian sampai dengan fungsi pengawasan.

C. Kerangka Pikir

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Soppeng. Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan publik akta kelahiran kepada masyarakat. Pengukuran kinerja pegawai mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan pencapaian indikator kinerja. Pengukuran kinerja pegawai merupakan keberhasilan atau kegagalan seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Jika penilaian kinerja terhadap birokrasi, berarti evaluasi keberhasilan atau kegagalan birokrasi dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat.

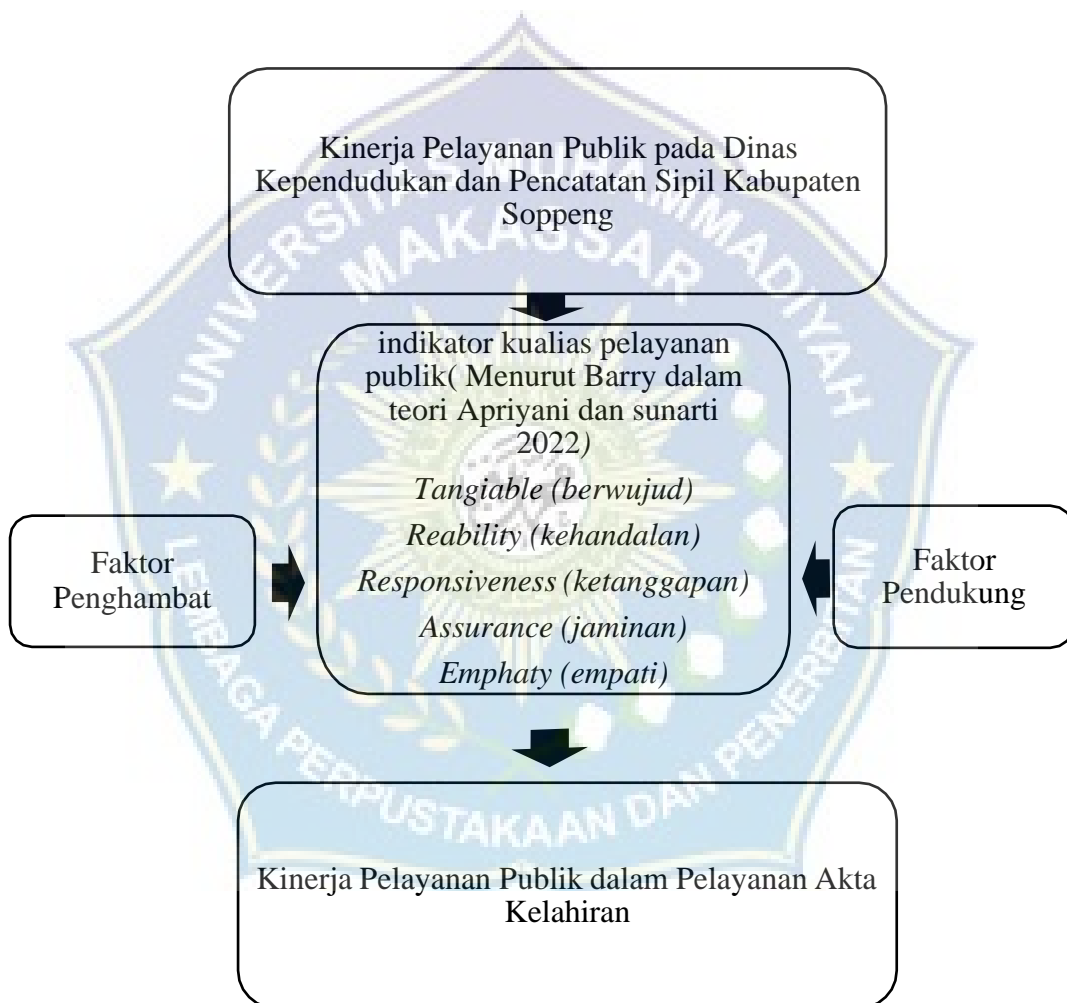
Kinerja merupakan sarana untuk memperbaiki mereka yang tidak melakukan tugasnya dengan baik didalam organisasinya sebagai pelayanan publik. Banyak organisasi berusaha mencapai sasaran suatu kedudukan yang terbaik dan terpercaya dalam bidangnya.

Dilihat beberapa penjelasan diatas sangatlah penting untuk melakukan penelitian terhadap “Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng” dengan menggunakan indikator kinerja dan teori Apriyani), yaitu Tangibles, Reliability,

Responsiveness, Assurance dan Empathy.

Dari pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa indikator kinerja sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, mendasari lahirnya kerangka pikir pada penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian digunakan sebagai dasar pengumpulan data agar tidak terjadi bias pada data yang dikumpulkan. Untuk menyeimbangkan pemahaman dan

perspektif dari karya ilmiah ini, peneliti juga menjelaskan tujuan dan fokus penjelasan dari kerangka pikir. Fokus penelitian ini yaitu untuk mengkaji kinerja pegawai dalam pelayanan publik akta kelahiran di kabupaten soppeng. Dalam penelitian ini dapat menganalisis sejauh mana pelayanan pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Soppeng.

E. Deskripsi Fokus

Berdasarkan fokus penelitian, maka dikemukakan deskripsi fokus yaitu:

1. *Tangibles*, (Berwujud) yaitu fasilitas dan peralatan apa yang diberikan oleh pegawai kantor kependudukan dan pencatatan sipil dalam memberikan pelayanan publik akta kelahiran kepada masyarakat di kabupaten soppeng.
2. *Reliability*, (kehandalan) yaitu bagaimana kemampuan pegawai yang di percayakan cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat saat pengurusan dokumen kependudukan. Kehandalan dilihat saat petugas dapat mengarahkan dan melayani masyarakat terutama masyarakat yang baru pertama kali melakukan pengurusan dokumen kependudukan di disdukcapil.
3. *Responsiveness*, (Daya tanggap) yaitu ketanggapan atau kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan terutama dalam pengurusan akta kelahiran kelahiran kepada masyarakat di kabupaten soppeng.
4. *Assurance*, (Jaminan) yaitu kemampuan petugas untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap petugas pelayanan. Bagaimana cara petugas pelayanan untuk memberikan kejelasan dan kepastian sehingga tidak membuat masyarakat kecewa karena ragu dan bingung dengan pelayanan yang diberikan.
5. *Empathy*, (Empati) yaitu bagaimana sikap petugas dalam melayani masyarakat.

Kesopanan petugas, keadilan petugas maupun keramahan petugas baik di kantor atau dimanapun. Dalam memberikan pelayanan sopan santun terhadap masyarakat harus tetap dijaga.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu dan penelitian yang dibutuhkan dalam penelitian ini kurang lebih selama 2 bulan. Yaitu tanggal 7 mei s/d 7 juli 2024 penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 3 s/d 7 juli 2024. Adapun lokasi penelitian tersebut yang bertempat di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng yang menjadi lokasi penelitian dengan fokus penelitian yaitu kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik akta kelahiran kepada masyarakat.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang menggunakan data deskriptip berupa bahasa tertulis atau lisan dari orang dan pelaku yang diamati. Pendekatan kualitatif ini dilakukan untuk menjelaskan dan menganalisis fenomena individu atau kelompok, peristiwa, dinamika sosial, sikap, keyakinan, dan persepsi.

Tipe penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu tipe deskriptif kualitatif dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai kinerja pegawai dalam pelayanan publik akta kelahiran kepada masyarakat. Menurut (Zellatifanny & Mudjiyanto, 2018) menyatakan bahwa penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subyek yang diteliti secara objektif, dan bertujuan menggambarkan fakta secara sistematis dan karakteristik objek serta frekuensi yang diteliti secara tepat.

Temuan penelitian deskriptif. dalam, luas dan terperinci. Luas karena

penelitian deskriptif dilakukan tidak hanya terhadap masalah tetapi juga variabel-variabel lain yang berhubungan dengan masalah itu. Pelaksanaan penelitian deskriptif terstruktur, sistematis, dan terkontrol karena peneliti memulai dengan subjek yang telah jelas dan mengadakan penelitian atas populasi atau sampel dari subyek tersebut untuk menggambaranya secara akurat.

Penelitian deskriptif mengolah jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mengidentifikasi karakteristik atau sifat-sifat suatu fenomena atau obyek tanpa melakukan manipulasi atau intervensi. Penelitian ini lebih fokus pada penggambaran keadaan atau situasi yang ada, dan hasilnya disajikan dalam bentuk deskripsi yang rinci.

C. Sumber Data

Sumber data adalah tempat dimana peneliti memperoleh data yang diperlukanselama peneliti melaksanakan penelitiannya.

1) Data Primer

Data primer merupakan data yang berasal dari sumber asli atau pertama, data ini tidak tersedia dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya adalah informan yaitu orang-orang yang kita jadikan sebagai objek penelitian atau orang-orang yang kita jadikan sebagai objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapat informasi atau data.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung

keperluan data primer seperti buku-buku, literatur dan bacaan yang berkaitan dengan pelaksanaan penelitian.

D. Informan Penelitian

Yang menjadi subjek penelitian ini adalah aparat atau pelaksana program yang ada di kabupaten dan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng. Yang merupakan informan kunci dalam penelitian ini adalah :

Tabel 2.1 Informan Penelitian

No	Jabatan	Nama	Inisial	Keterangan
1	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	Juherah, S.E	JH	Informan Utama
2	Sub Kordinator Akta Kelahiran	A.Nadirah, S.Sos	AN	Informan Utama
3	Staf Bidang Akta Kelahiran	Suryani, S.Sos	SR	Informan Utama
4	Masyarakat	Samsuriani	SS	Informan Kunci
5	Masyarakat	Nurul Ikhsan A.Md. Kep	NI	Informan Kunci
6	Masyarakat	Dahurah	DH	Informan Kunci
7	Masyarakat	Tammase Wela	TW	Informan

				Kunci
8	Masyarakat	Ulfa Melati	UM	Informan Kunci

Sumber : Hasil Olahan Peneliti 2024

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1) Teknik Wawancara

Teknik yang dilakukan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi ataupun ide melalui tanya jawab secara lisan dan mendalam terhadap beberapa informan yang diambil sebagai sampel yang dianggap mampu memberikan informasi yang akurat terkait Kinerja Pegawai Kantor Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Publik Akta Kelahiran Kepada Masyarakat Di Kabupaten Soppeng.

2) Teknik Pengamatan/Obervasi

Teknik ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap masalah-masalah yang terkait dengan Kinerja Pegawai Kantor Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Publik Akta Kelahiran Kepada Masyarakat Di Kabupaten Soppeng. Pengamatan ini bertujuan untuk memperoleh keterangan-keterangan data yang akurat dan relevan antara jawaban informan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan.

3) Teknik Dokumentasi

Teknik pengumpulan data melalui dokumen-dokumen atau buku ataupun hasil-hasil penelitian yang relevan dengan Kinerja Pegawai Kantor

Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Publik Akta Kelahiran Kepada Masyarakat Di Kabupaten Soppeng. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengungkapkan serta melengkapi informasi yang erat kaitannya dari pokok permasalahan.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan langkah yang panjang dalam mengelola hasil dari suatu penelitian. Analisis data tidak hanya dilakukan dengan mengorganisasikan data saja, akan tetapi sampai memutuskan dan mencari apa yang lebih penting dari hasil penelitian. Adapun aktivitas dalam analisis data yaitu:

1) Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu mengumpulkan data dilokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat untuk menemukan fokus serta pendalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya.

2) Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sebagaimana terlihat dari kerangka konseptual penelitian, permasalahan studi, dan pendekatan pengumpulan data yang dipilih peneliti.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Pada awal abad XIX, kota Batavia (Jakarta) mengalami perkembangan dan perubahan yang pesat terutama di bidang Pemerintahan. Batavia merupakan Kota yang menjadi pusat Pemerintahan dan perdagangan pada saat kolonial Belanda. Dengan dibangunnya infrastruktur seperti pusat Ibadah, Gd. Kesenian, Kantor Pos, Gd. Mahkamah Agung, lapangan Banteng, hingga lapangan Monas sehingga mengindikasikan Batavia akan menjadi Ibukota. Seiring dengan pembangunannya maka kebutuhan penyelenggaraan tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil (Burgerlijk Stand) sudah mulai terorganisir dibuktikan dengan dokumen akta pencatatan sipil bertahun 1829. Penyelenggaraannya mengacu pada peraturan perundang-undangan Belanda (asas konkordansi) hanya berlaku bagi warga Belanda, Eropa dan Amerika.

Ordonansi pencatatan sipil yang pertama dibuat untuk daerah Hindia Belanda, diberlakukan pada tahun 1850, dengan ditetapkannya ordonantie Catatan Sipil bagi Golongan Eropa di Hindia Belanda, yaitu Reglement tentang hal daftar-daftar pencatatan sipil bagi Bangsa Eropa dan juga Indonesia Asli (Bumi Putera) dan mereka yang dipersamakan dengan bangsa itu (Eropa) yaitu mereka yang menundukkan diri menurut ketentuan perundang-undangan kepada seluruhnya dengan sukarela kepada hukum sipil (perdata) dan hukum dagang yang diterapkan bagi Bangsa Eropa (Staatsblad Tahun 1849 Nomor 25).

Terbatasnya pelayanan Catatan Sipil tersebut adalah sejalan dengan politik Pemerintah Hindia Belanda yang membagi dan menggolongkan penduduk dan kemudian bagi setiap golongan penduduk berlaku hukum yang berbeda. Didasari ketentuan Pasal 131 dan 163 IS (Indische Staatsregeling) ada 3 golongan penduduk yaitu Golongan Eropa, Timur Asing dan Pribumi.

Ada masa pendudukan Jepang tersebut tidak banyak terdapat keterangan tentang penyelenggaraan pencatatan sipil, kecuali dalam daftar register akta catatan sipil pada masa itu (1942-1945) diketahui bahwa nama Bergerlijke Stand (BS) diganti menjadi “Cacah Jiwa” dan lembaganya disebut “Kantor Pencacah Jiwa”. Penggunaan Istilah “jiwa” diambil dari bunyi Kitab Undang Undang Hukum Sipil, yaitu bahwa kata Catatan Sipil diartikan sebagai “pendaftaran jiwa”. Adapun nomor dan penanggalan akta Kantor Pencacah Jiwa tersebut menggunakan tahun penanggalan Jepang.

Tanggal 17 Agustus 1945 sehari setelahnya lahir Undang-undang Dasar 1945, secara resmi berdiri pemerintahan peralihan Ibukota Republik Indonesia Jakarta, dengan Soewirjo sebagai Walikota pertamanya. Pada masa itu di Jakarta terdapat 2 Kantor Catatan Sipil, yaitu Kantor Catatan Sipil Batavia berlokasi di Jl. Perwira (sekarang Mesjid Istiqlal) dan satunya lagi Kantor Catatan Sipil Mister Cornelis (Jatinegara sekarang berlokasi didepan Stasiun Kereta Api Jatinegara).

Pada masa pemerintahan Walikota Soediro pada menjelang tahun 1957, kota Jakarta berubah status menjadi Daerah istimewa (Chusus) Tingkat I dan dipimpin oleh seorang Gubernur. Pada periode ini pulalah lembaga bergerlijke stand diganti namanya menjadi Kantor Catatan Sipil, sebagai salah satu hasil dari

Kongres bahasa ke 2 di Medan. Adapun Tentang Pegawai Luar Biasa Pencatat Sipil atau penandatangan akta catatan Sipil di Jakarta, sejak tahun 1829 sampai dengan 1942 dan 1945 sampai akhir revolusi pisik tahun 1949 penyerahan kedaulatan oleh sekutu (Belanda) kepada pemerintah Indonesia, BS masih dijabat oleh orang Belanda. Diantaranya adalah : de hoost Simon Petrus Marinas, Johannes Leonard Domingos dan seorang Indonesia bernama : Ahmad Badaruddin.

Terjadinya perubahan politik yang mendasar di Indonesia, sebagai akibat dari peristiwa pembontakan G 30 S PKI pada tahun 1965 yang berhasil ditumbangkan oleh Pemerintah Republik Indonesia, maka Negara Indonesia memulai Pemerintahan Orde Baru dengan kepemimpinan Bapak Soeharto sebagai Presiden RI. Pemerintahan Orde Baru tersebut membuka era baru pula dalam penyelenggaraan Catatan Sipil di Indonesia, yaitu melalui Instruksi Presidium Kabinet Ampera No.31/In/U/12/66 penyelenggaraan Catatan Sipil dinyatakan terbuka untuk seluruh penduduk Warga Negara Indonesia maupun Warga Negara Asing.

Instruksi tersebut memberi landasan hukum sebagai jawaban kebutuhan pelayanan catatan sipil oleh masyarakat dan membawa pengaruh yang besar bagi arah kebijakan dan perkembangan pembangunan di bidang Catatan Sipil selanjutnya di Indonesia.

2. Kedudukan, Tugas Dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil mempunyai kedudukan sebagai unsur

pelaksana urusan pemerintahan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh kepala dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah.

Tugas dan fungsi dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng yaitu

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh Kepala Dinas mempunyai tugas membantu Bupati dalam memimpin dan melaksanakan urusan pemerintahan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi:
 - a) Perumusan kebijakan penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
 - b) Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
 - c) Pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil
 - d) Pelaksanaan penyelenggaraan administrasi dinas urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
 - e) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.
3. Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sebagai berikut:

- a) Menyusun rencana kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- b) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas
- c) Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas.
- d) Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatangani naskah dinas sesuai prosedur yang berlaku agar diperoleh hasil kerja yang benar dan akurat.
- e) Mengikuti rapat sesuai dengan bidang tugasnya.
- f) Merumuskan kebijakan, merencanakan, mengoordinasikan, menggerakkan dan mengendalikan penyelenggaraan kebijakan serta menyusun Renstra Dinas sesuai dengan visi dan misi daerah.

3. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng

Setiap instansi yang bergerak dibidang pemerintahan daerah mempunyai visi dan misi yang dijadikan landasan untuk memotivasi segala aktivitas kerja agar kegiatan dalam instansi menjadi terarah sesuai dengan tujuannya. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng yang bergerak dalam bidang pemerintahan daerah mempunyai visi dan misi sebagai berikut:

a) Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng

“Menjadikan SKPD pelaksana pelayanan publik terbaik dalam bidang administrasi kependudukan di kabupaten soppeng tahun 2021”

b) Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng

“Mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang gratis, profesional dan cepat”

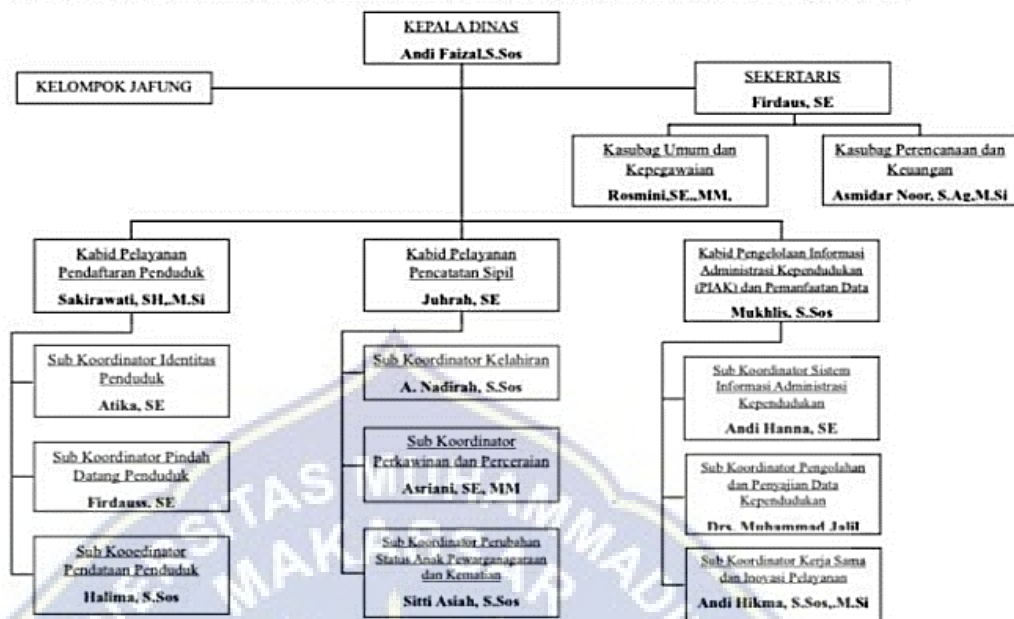
Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten soppeng akan dijadikan pedoman untuk meningkatkan kualitas instansi termasuk dalam memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat.

4. Struktur Organisasi dan Tugas Masing-Masing

Struktur organisasi merupakan sistem yang digunakan untuk mendefinisikan hierarki dalam sebuah organisasi dengan tujuan menetapkan cara sebuah organisasi dapat beroperasi, dan membantu organisasi tersebut dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan di masa depan

Beberapa struktur organisasi yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten soppeng menggunakan struktur organisasi garis. Untuk mengetahui lebih jelasnya dapat digambarkan dalam sebuah bagan dibawah ini:

STRUKTUR ORGANISASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. SOPPENG



Gambar 3.1 Bagan Struktur Organissi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Dalam melaksanakan kegiatan setiap pegawai saling menjalin kerja sama antara setiap bagian karena yang satu dengan lainnya. Dari struktu organisasi tersebut dapat diuraikan berdasarkan tugas-tugasnya:

a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Tugas dan tanggung jawab Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

- 1) 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.
- 2) Memimpin ,merencanakan, mengatur, membina, mengkoordinasikan, dan mengendalikan pelaksanaan urusan pemerintahan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal.

- 3) Menetapkan, melaksanakan visi dan misi dinas untuk mendukung visi dan misi daerah.
- 4) Menyusun dan menetapkan rencana strategis dan program kerja dinas sesuai dengan visi dan misi daerah.
- 5) Menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja daerah berkoordinasi dengan instansi terkait dibawah koordinasi tim anggaran pemerintahan daerah
- 6) Mengkoordinasikan tugas-tugas kedinasan kepada bawahan sesuai dengan bidang dengan tugasnya masing -masing.
- 7) Menyelenggarakan tugas pembantuan sesuai dengan kewenangan dan peraturan perundang-undang yang berlaku.
- 8) Menyusun dan memberikan laporan pertanggung jawaban tugas dinas termasuk laporan keuangan dan laporan kinerja dinas kepada bupati melalui sekretaris daerah.
- 9) Menyelenggarakan tugas lain yang di berikan oleh bupati.

b. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibantu oleh Kasubag Umum dan Kepegawaian, Kasubag Perencanaan dan Keuangan. Sekretaris memiliki tugas sebagai berikut:

1. 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.

2. Menyusun program kegiatan Sekretariat berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun sebelumnya dan peraturan perundang-undangan.
3. Menjabarkan perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang -undangan.
4. Memberi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya serta memberikan arahan dan petunjuk secara lisan maupun tertulis guna meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas .
5. 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.
6. 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.
7. Menyelenggarakan pelayanan administrasi umum, kepegawaian , keuangan , kehumassan , perpustakaan kearsipan ,dokumentasi, perlengkapan /perbekalan, pengurusan rumah tangga, dan pengelolaan barang sesuai ketentuan yang berlaku guna kelancaran tugas .

Kasubag Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas sebagai berikut:

- 1) Subbagian Umum dan Kepegawaian dipimpin oleh seorang kepala bagian ang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Sekretaris dalam urusan

kepegawaian , penatausaha surat menyurat pengolahan barang dan urusan rumah tangga Dinas.

- 2) Menyusun program kegiatan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun sebelumnya dan peraturan perundang-undangan
- 3) Melaksanakan koordinasi dengan Kepala Subbagian di lingkungan Dinas baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan masukan ,informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal.
- 4) Mempelajari dan mengkaji peraturan perundang -undangan di bidang pengawasan, kepegawaian,dan ketatausahaan guna mendukung kelancaran pelaksanaan tugas .
- 5) Membuat laporan pelaksana tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan.

Tugas kasubag perencanaan dan keuangan sebagai berikut:

- 1) Subbagian Keuangan dipimpin oleh Kepala Subbagian yang melaksanakan sebagian tugas Sekretaris dalam urusan keuangan dinas
- 2) Mempelajari peraturan perundang-undanganyang berkaitan dengan pengelolaan keuangan .
- 3) Menghimpun dan menata usahakan Surat Penyediaan dana (SPD)yang diterbitkan Pejabat Pengelola Keuangan Daerah (PPKD)
- 4) Mengkoordinasikan tugas-tugas kedinasan kepada bawahan sesuai dengan bidang tugas masing-masing.

- 5) Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis serta melakukan pengawasan melekat kepada bawahan .

c. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Kabid pelayanan pendaftaran penduduk terdapat beberapa bawahan yaitu sub kordinator identitas penduduk, sub kordinator pindah datang penduduk dan sub kordinator pendataan penduduk

Kabid pelayanan pendaftaran penduduk mempunyai tugas sebagai berikut:

- 1) 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
- 2) Melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan dibidang pelayanan pendaftaran penduduk
- 3) Merencanakan, mengatur, membina mengkoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan perumusan kebijakan dalam bidang pendaftaran penduduk, sosialisasi, penyelenggaraan pendaftaran penduduk, pembinaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia pengelolaan penduduk serta pengawasan penyelenggaraan pendaftaran penduduk
- 4) Mengkoordinasikan tugas-tugas kedinasan kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing

Sub kordinator identitas penduduk memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Seksi Identitas Penduduk dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang dalam menyusun,

menyiapkan dan menyelenggarakan pelaksanaan Identitas Penduduk.

- 2) Melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk
- 3) 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
- 4) Mempersiapkan bahan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervise dan konsultasi pelaksanaan pendaftaran identitas penduduk

Sub kordinator pindah datang penduduk mempunyai tugas sebagai berikut:

- 1) 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.
- 2) Melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk
- 3) 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 antarnegara

- 4) Mempersiapkan bahan perumusan kebijakan pindah datang penduduk

Sub kordinator pendataan penduduk mempunyai tugas sebagai berikut:

- 1) Seksi Pendataan Penduduk dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Bidang dalam menyusun, menyiapkan dan menyelenggarakan pelaksanaan Pendataan Penduduk.
- 2) Melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pendataan penduduk
- 3) Menyelenggarakan pelayanan pendataan penduduk
- 4) Mempersiapkan bahan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pendataan penduduk

d. Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil

Kabid pelayanan pencatatan sipil terdapat beberapa bawahan yaitu sub kordinator kelahiran, sub kordinator perkawinan dan perceraian dan sub kordinator perubahan status anak pewarganegaraan dan kematian.

Kabid pelayanana pencatatan sipil memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) 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.
- 2) Melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil.

- 3) 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.
- 4) Bertindak selaku pejabat pelaksana teknis kegiatan (PPTK) pada bidang tugasnya setelah ditetapkan oleh yang berwenang.

Sub kordinator kelahiran memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Seksi kelahiran dipimpin oleh kepala seksi yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas kepala bidang dalam menyusun, menyiapkan dan menyelenggarakan pelaksanaan kelahiran.
- 2) Melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakn teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran.
- 3) 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.
- 4) Mempersiapkan bahan perumusan kebijakan untuk kelahiran.

Sub kordinator perkawinan dan perceraianj memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) 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.

- 2) Melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian.
- 3) 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.
- 4) Mempersiapkan bahan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pencatatan perkawinan dan perceraian.

Sub kordinator perubahan status anak pewarganegaraan dan kematian

- 1) 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.
- 2) 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.
- 3) Melaksanakan penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil dalam sistem administrasi kependudukan meliputi pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahaham status kewarganegaraan

dan pencatatan kematian serta pentausahaan dokumen pencatatan sipil.

- 4) Mempersiapkan bahan perumusan kebijakn untuk perubahan status anak, pewarganegaraan dan kematian.

e. Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data

Kabid pengelolaan informasi administrasi kependudukan (PIAK) dan pemanfaatan data terdapat beberapa bawahan yaitu sub kordinator sistem informasi administrasi kependudukan, sub kordinator pengolahan dan penyajian data kependudukan dan sub kordinator kerja sama dan inovasi pelayanan

Kabid pengelolaan informasi administrasi kependudukan (PIAK) dan pemanfaatan data memeiliki tugas sebagai berikut:

- 1) 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.
- 2) Melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
- 3) 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.

- 4) Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Dinas berdasarkan realisasi Program Kerja untuk bahan penyempurnaan program kerja berikutnya.

Sub kordinator sistem informasi administrasi kependudukan memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) program kerja bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan agar pedoman pelaksana tugas
- 2) Melaksanakan kordinasi dengan unit kerja dinas agar terwujud sinkronisasi pelaksana tugas dinas
- 3) Mendistribusikan tugas dan menyelia tugas bawahan sesuai dengan fungsi an kompetensi bawahan dengan prinsip pembagian tugas habis
- 4) Menyusun pedoman teknis fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi, dan konsultasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan skala kabupaten

Sub kordinator pengolahan dan penyajian data kependudukan memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Menyusun rencana kegiatan seksi pengumpulan data kependudukan dan pemanfaatan data dan penyajian database kependudukan
- 2) Melaksanakan pengolahan dan penyajian data kependudukan
- 3) Melaksanakan inventarisasi data untuk kepentingan pembangunan daerah
- 4) Melaksanakan kegiatan sesuai dengan dokumen elaksana anggaran (DPA) lingkup kerjanya

Sub kordinator kerja sama dan inovasi pelayanan memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Melakukan penyusunan rencana kerja pelayanan kerjasama dan inovasi

pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil

- 2) Menyiapkan bahan perencanaan dan perumusan kebijakan teknis kerjasama dan inovasi pelayanan
- 3) Melaksanakan kebijakan teknis kerjasama dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan
- 4) Melaksanakan norma, standar, prosedur dan kriteria bidang kerjasama dan inovasi pelayanan administrasi keendudukan

B. Hasil Penelitian

Dalam penelitian kualitatif deskriptif ini peneliti memaparkan temuan penelitian berdasarkan hasil wawancara langsung dengan para informan yang ada dikantor Dukcapil Kab. Soppeng pada tanggal 3 sampai 5 Juli 2024.

1) Tangibles (Berwujud)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) memiliki tanggung jawab utama dalam pengelolaan administrasi kependudukan di tingkat lokal. Dukcapil juga bertanggung jawab untuk pemeliharaan dan pembaruan data kependudukan guna memastikan akurasi dan kelengkapan informasi yang ada dalam database mereka. Pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas juga menjadi bagian penting dari upaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan memastikan kepatuhan terhadap standar yang ditetapkan terutama pada bidang administrasi akta kelahiran. Pembagian kerja khususnya dalam bidang pelayanan akta kelahiran dibutuhkan agar masyarakat dapat menyelesaikan kegiatan administrasi tersebut dengan cepat dan tepat. Adapun hasil wawancara dari informan dengan uraian hasil wawancara sebagai berikut :

“Dukcapil menyediakan berbagai bentuk pelayanan untuk

memudahkan masyarakat mengurus administrasi kependudukan, salah satunya administrasi akta kelahiran. Masyarakat bisa mendapatkan layanan ini secara langsung di kantor Dukcapil, mereka dapat mengajukan permohonan, memperbaiki data, atau mendapatkan informasi dan konsultasi tentang prosedur administrasi kependudukan. Fasilitas penunjang seperti komputer, laptop, printer, dan lain-lain, juga disediakan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan administrasi. Dengan adanya sistem yang dibangun pemerintah untuk mempermudah proses penginputan dan pergantian data, maka pihak Dukcapil juga berupaya menjaga integritas data kependudukan dan memfasilitasi akses mudah bagi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan terkait akta kelahiran”. (Hasil wawancara JH, tanggal 03 Juli 2024).

Informan JH mengemukakan bahwa tugas utamanya yaitu memastikan pelayanan pembuatan dan pengelolaan akta kelahiran berjalan dengan efektif dan efisien. Hal ini mencakup koordinasi dengan tim terkait untuk memproses permohonan akta kelahiran secara cepat dan tepat waktu, serta memiliki kemampuan analisis yang baik untuk mengevaluasi dan meningkatkan proses kerja, dan memastikan data yang diinput ke dalam sistem kependudukan akurat dan update sesuai dengan prosedur yang berlaku. Selain itu, juga bertanggung jawab dalam memberikan bimbingan dan supervisi kepada staf untuk meningkatkan kualitas pelayanan, menangani keluhan atau masalah yang mungkin timbul dari masyarakat, dan mengembangkan strategi serta inovasi untuk meningkatkan kepuasan layanan. Edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya memiliki akta kelahiran juga merupakan tugas Sub Kord Bid. Akta Kelahiran, adapun hasil wawancara sebagai berikut :

“Fasilitas dan peralatan penunjang yang memadai merupakan elemen esensial dalam menjalankan tugas-tugas administrasi. Perangkat seperti komputer, printer, sistem jaringan, dan perangkat lunak yang terintegrasi, sangat penting untuk memastikan bahwa pembuatan dan pengelolaan akta kelahiran dapat dilakukan dengan cepat, akurat, dan tanpa kesalahan. Selain itu, fasilitas fisik seperti ruang pelayanan yang nyaman dan memadai juga berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang

kondusif bagi pegawai dan menyenangkan bagi masyarakat yang dilayani”. (Hasil wawancara AN, tanggal 03 Juli 2024).

Selain pernyataan diatas terdapat juga pernyataan lain dari informan selaku Staf Pelayanan Bagian Akta Kelahiran. Uraian pernyataannya sebagai berikut :

“Staf Pelayanan Bidang Akta Kelahiran bertanggung jawab untuk menerima dan memverifikasi dokumen persyaratan yang diajukan oleh pemohon, seperti surat keterangan kelahiran dari rumah sakit atau bidan, kartu keluarga, dan KTP orang tua. Selain itu, staf juga harus memastikan bahwa semua data yang dimasukkan ke dalam sistem kependudukan adalah akurat dan lengkap, serta melakukan pencetakan dan penyerahan akta kelahiran kepada pemohon. Fasilitas yang digunakan pegawai dalam menjalankan tugasnya juga tersedia dengan baik. Dalam menjalankan tugas, staf juga perlu memiliki pengetahuan mendalam tentang peraturan dan prosedur yang berlaku untuk memastikan seluruh proses berjalan sesuai dengan ketentuan hukum”. (Hasil wawancara SR, tanggal 03 Juli 2024).

Hasil pernyataan tersebut menjelaskan bahwa tugas Staf Dukcapil Bidang Akta Kelahiran bukan hanya memproses pengajuan pembuatan akta kelahiran namun juga bertugas membantu Kordinator Bid. Akta Kelahiran dalam memberikan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya memiliki akta kelahiran dan prosedur pengurusannya. Staf harus mampu memberikan informasi yang jelas dan membantu pemohon dalam mengatasi kendala yang mungkin dihadapi selama proses pengurusan. Serta harus siap menangani keluhan dan masalah yang timbul dengan cara yang profesional dan solutif.

Keamanan dan kerahasiaan data pribadi yang dikelola oleh bidang akta kelahiran juga merupakan tanggung jawab penting. Staf harus memastikan bahwa data yang dimasukkan ke dalam sistem kependudukan terjaga dengan baik dan tidak disalahgunakan. Mereka harus mematuhi semua protokol keamanan data yang ditetapkan oleh instansi dan pemerintah untuk mencegah

kebocoran atau penyalahgunaan data pribadi. Dengan demikian, kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Dukcapil dapat terjaga dengan baik. Terdapat juga pernyataan lain dari informan. Uraian pernyataannya sebagai berikut :

“Saya merasa fasilitas ataupun peralatan yang ada pada kantor Dukcapil ini sudah baik, namun memang masih butuh beberapa pembaharuan untuk lebih baik lagi. Seperti menyediakan tempat duduk atau kursi yang cukup sebagai persediaan jika banyak masyarakat yang datang melakukan administrasi”. (Hasil wawancara SS, tanggal 04 Juli 2024)

Maksud dari uraian informan SS diatas adalah untuk lebih memperhatikan ketersediaan beberapa fasilitas lain seperti kursi agar masyarakat dapat menunggu giliran untuk melakukan administrasi dengan nyaman.

Bidang akta kelahiran di Dukcapil Kabupaten Soppeng juga bertanggung jawab untuk melakukan evaluasi dan peningkatan terus-menerus terhadap proses kerja. Ini mencakup pemantauan terhadap kinerja staf, penilaian terhadap efektivitas prosedur yang ada, dan pengembangan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, dapat dipastikan bahwa pelayanan yang diberikan selalu sesuai dengan harapan masyarakat dan perkembangan teknologi.

2) Reliability (Kehandalan)

Dalam konteks pelayanan, kehandalan berarti kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau memberikan pelayanan secara konsisten tanpa mengalami kegagalan atau kesalahan yang signifikan. Yang mana hal tersebut merujuk pada sejauh mana hasil kerja memenuhi atau melebihi standar yang ditetapkan, serta bagaimana pekerjaan tersebut dilakukan dengan ketelitian,

keakuratan, dan profesionalisme. Kualitas kerja tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir, tetapi juga proses yang dilalui untuk mencapai sesuatu yang diinginkan.

Dalam konteks layanan publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kab. Soppeng, kualitas kerja dapat diukur dari akurasi dokumen yang diterbitkan, kecepatan pelayanan, serta kemampuan staf dalam memberikan informasi dan bantuan yang tepat kepada masyarakat. Dengan mematuhi standar prosedur kerja, petugas Dukcapil dapat memberikan layanan yang lebih berkualitas, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan memperkuat citra profesional instansi.

Kualitas kerja mencerminkan komitmen untuk terus melakukan perbaikan dan inovasi guna meningkatkan hasil pekerjaan. Petugas yang memiliki kualitas kerja yang baik selalu berusaha untuk memperbaiki cara kerja, mencari solusi atas masalah yang dihadapi, dan beradaptasi dengan perubahan yang terjadi. Kualitas kerja yang tinggi berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, dan reputasi instansi. Hal ini sangat penting, terutama dalam layanan publik seperti Dukcapil, di mana kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan merupakan faktor kunci keberhasilan. Hal ini diperoleh dari informan melalui wawancara bersama masyarakat yang melakukan administrasi akta kelahiran, dengan uraian hasil wawancara sebagai berikut:

“Saya merasa pelayanan disini cukup baik, petugas juga ramah dan membantu. Verifikasi dan penginputan data dilakukan dengan baik, terkadang mempertanyakan kembali perihal data yang akan diinput pada sistem. Namun antrian kadang-kadang sangat panjang, dan

ruang tunggu yang tidak cukup nyaman”. (Hasil wawancara NI, tanggal 04 Juli 2024).

Informan NI berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Dukcapil Kab. Soppeng sudah baik. Namun yang menjadi kendala adalah ketersediaan ruang tunggu yang masih kurang nyaman apabila banyak masyarakat yang melakukan administrasi dalam waktu yang bersamaan.

Manajemen kualitas kerja yang efektif memerlukan partisipasi aktif dari semua anggota tim, mulai dari manajemen atas hingga pekerja atau staf. Setiap individu dalam instansi harus memahami peran untuk mencapai tujuan kualitas dan diberikan pelatihan serta sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan tugas dengan baik. Kolaborasi dan komunikasi yang baik antar departemen juga esensial untuk memastikan bahwa setiap bagian dari proses administrasi berjalan lancar dan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. Hal ini diperoleh dari informan yang juga terlibat dengan hasil wawancara bersama masyarakat, dengan uraian hasil wawancara sebagai berikut :

“Informasi mengenai persyaratan dokumen masih kurang jelas. Saya harus bolak-balik karena ada dokumen yang kurang. Saya rasa, perlu ada informasi yang lebih lengkap dan jelas baik di website maupun di papan pengumuman”. (Hasil wawancara DH, tanggal 04 Juli 2024).

Informan DH mengemukakan bahwa perlunya memperjelas setiap dokumen kelengkapan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan proses administrasi. Daftar kelengkapan tersebut dapat dipasang pada papan pengumuman atau spanduk, juga pada website Dukcapil. Agar masyarakat dapat memperhatikan kelengkapan data sebelum mendatangi kantor Dukcapil.

Pendapat lain dikemukakan oleh informan sebagai berikut :

“Beberapa pegawai atau staf yang bertugas disini sudah cukup handal dalam melakukan pelayanan. Namun secara keseluruhan masih perlu ditingkatkan lebih lanjut, melihat perkembangan teknologi yang semakin modern dengan menggunakan sistem atau alat bantu yang canggih tentunya perlu dilakukan pelatihan-pelatihan khusus untuk para pegawai atau staf”. (Hasil wawancara TW, tanggal 04 Juli 2024).

Sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional. Dengan perkembangan teknologi dan perubahan regulasi yang terus terjadi, pegawai perlu memperbarui keterampilan dan pengetahuan mereka secara berkala. Pelatihan dalam penggunaan perangkat lunak administrasi kependudukan, dapat membantu pegawai bekerja lebih cepat dan mengurangi kesalahan input data. Selain itu, pelatihan juga dapat mencakup aspek teknis, seperti pemeliharaan dan perbaikan peralatan, serta memastikan bahwa semua fasilitas pendukung berfungsi dengan baik dan optimal.

3) Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap dalam pelayanan adalah kemampuan pegawai atau sistem untuk merespons permintaan, kebutuhan, dan keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat. Pegawai harus mampu berkomunikasi dengan jelas dan ramah, memberikan informasi yang dibutuhkan, dan menjelaskan proses atau tindakan yang diambil. Ini membantu warga merasa lebih dilibatkan dalam proses pelayanan dan memahami langkah-langkah yang sedang diambil untuk memenuhi kebutuhan mereka. Selain itu, memberikan informasi secara berkala tentang status permohonan atau keluhan yang diajukan meningkatkan transparansi dan membuat warga merasa lebih tenang dan dihargai. Informan juga mempertegas dengan memberikan pernyataan seperti uraian berikut :

“Pegawai atau staf harus memastikan kepada masyarakat bahwa mereka memahami inti dari keluhan tersebut dengan menanyakan pertanyaan klarifikasi jika diperlukan, sehingga mereka dapat menangani masalah dengan cara yang tepat”. (Hasil wawancara SS tanggal 03 Juli 2024).

Setelah memahami permasalahan masyarakat, pegawai harus melakukan analisis dan penanganan dengan cepat dan efektif. Untuk memverifikasi informasi terkait keluhan, seperti memeriksa data yang salah atau memeriksa proses yang mungkin telah menyebabkan masalah. Pendapat lain dikemukakan oleh informan sebagai berikut :

“Masyarakat juga terkadang mengeluhkan lambatnya pelayanan administrasi, namun sebenarnya terkadang pegawai terkendala oleh jaringan yang menghambat pelayanan”. (Hasil wawancara AN, tanggal 03 Juli 2024).

Pegawai harus mengambil langkah untuk memperbaiki situasi, baik dengan mengoreksi data yang salah, memperbaiki kesalahan dalam proses, atau memberikan solusi yang memadai. Juga untuk menyampaikan informasi tentang tindakan yang akan diambil kepada masyarakat, sehingga masyarakat mengetahui bahwa keluhan mereka sedang ditangani dan apa yang diharapkan ke depan. Tanggapan lain perihal daya tanggap yang dikemukakan oleh informan sebagai berikut :

“Respon pegawai dalam melakukan proses administrasi sudah baik, ada yang sudah memahami dengan baik prosedur dan ketentuan yang ada. Namun masih ada beberapa juga yang masih kurang memahami, ada baiknya untuk diberikan pelatihan kembali agar semua staf dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait prosedur yang sebenarnya”. (Hasil wawancara TW, tanggal 04 Juli 2024).

Masalah komunikasi yang kurang efektif, mengindikasikan perlunya pelatihan lebih lanjut bagi pegawai dalam hal komunikasi dan penyampaian

informasi kepada masyarakat. Saran yang dapat diberikan adalah agar pegawai dilatih untuk memberikan penjelasan yang lebih lengkap dan mendetail, serta menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh semua lapisan masyarakat.

4) Assurance (Jaminan)

Jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan masyarakat adalah komitmen yang harus dipegang teguh oleh setiap instansi pelayanan publik, termasuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kab. Soppeng. Menjamin ketepatan waktu dalam pelayanan bukan hanya meningkatkan kepuasan masyarakat tetapi juga membangun kepercayaan terhadap kualitas dan profesionalisme. Terdapat pernyataan dari informan selaku Staf Pelayanan Bagian Akta Kelahiran. Uraian pernyataannya sebagai berikut :

“Kami tidak bisa memastikan bahwa dokumen yang diperlukan masyarakat bisa diterima tepat waktu, karena terkadang kami juga terkendala pada jaringan yang tidak stabil. Sehingga memperlambat proses kerja kami. Namun kami akan selalu mengusahakan yang terbaik untuk masyarakat”. (Hasil wawancara JH tanggal 03 Juli 2024).

Ketergantungan pada sistem elektronik untuk pengolahan data, pendaftaran, dan pengarsipan dokumen kependudukan membuat jaringan internet menjadi aspek krusial dalam operasional sehari-hari. Ketika jaringan internet mengalami gangguan, pegawai tidak dapat mengakses sistem dengan lancar, yang menyebabkan proses pelayanan terhenti atau tertunda. Akibatnya, masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan layanan yang mereka butuhkan. Perlunya meningkatkan infrastruktur jaringan, menerapkan sistem backup, dan bekerja sama dengan penyedia layanan internet untuk memastikan dukungan teknis yang cepat dan efektif ketika terjadi gangguan jaringan. Sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat tetap berjalan lancar dan

efisien meskipun ada kendala pada jaringan internet. Pendapat lain juga dikemukakan oleh informan sebagai berikut :

“Terkadang ketepatan waktu dalam pelayanan masih kurang sesuai dengan waktu oprasional yang semestinya. Terutama sesaat setelah jam istirahat, terkadang jam operasional kembali dimulai jam 3 sore. Dan ketika hampir mendekati waktu selesai jam operasional maka pegawai akan melanjutkannya pada esok hari”. (Hasil wawancara UM, tanggal 05 Juli 2024).

Menetapkan aturan yang jelas mengenai waktu kembali dari istirahat juga merupakan penegakan disiplin yang penting untuk menciptakan budaya kerja yang menghargai waktu dan komitmen terhadap pelayanan masyarakat. Penjadwalan fleksibel juga memungkinkan pegawai memilih waktu istirahat yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan terhadap jadwal kembali bekerja. Dengan adanya pengawasan yang baik dan pengingat yang konsisten, pegawai akan lebih terdorong untuk mematuhi waktu istirahat yang telah ditentukan, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berlangsung lebih efisien dan profesional.

5) Emphaty (Empati)

Empati dalam pelayanan masyarakat didefinisikan sebagai kemampuan petugas dalam memahami dan merasakan kebutuhan masyarakat yang mereka layani, serta kemampuan untuk merespons dengan cara yang mendukung dan membantu. Empati melibatkan kemampuan untuk mendengarkan dengan penuh perhatian, menanggapi dengan kesabaran, serta menunjukkan sikap yang ramah dan peduli. Empati dapat membantu petugas untuk memberikan layanan yang lebih manusiawi, memperkuat hubungan positif, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan. Dengan empati, petugas dapat

menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih positif dan memuaskan, yang tidak hanya menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh masyarakat tetapi juga memberikan rasa nyaman dan percaya bahwa mereka dihargai dan didukung. Hal ini diperoleh dari informan yang juga terlibat dengan hasil wawancara bersama masyarakat, dengan uraian hasil wawancara sebagai berikut :

“Mendahulukan kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingan pribadi adalah tugas dan tanggung jawab seorang pegawai. Sikap yang ditunjukkan harus sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang ada. Seperti halnya mampu menggunakan bahasa yang sopan kepada masyarakat dalam menjelaskan prosedur dan ketentuan yang berlaku dalam melakukan registrasi dan administrasi”. (Hasil wawancara JH, tanggal 03 Juli 2024).

Pegawai harus fokus pada memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, meskipun hal tersebut mungkin memerlukan pengorbanan waktu, energi, atau kenyamanan pribadi mereka. Ketika pegawai Dukcapil mendahulukan kepentingan masyarakat, mereka akan selalu berusaha untuk memberikan layanan yang efisien, adil, dan berkualitas tinggi, meskipun menghadapi tantangan atau tekanan pribadi. Pendapat lain dikemukakan oleh informan sebagai berikut :

“Masih ada beberapa yang melakukan diskriminasi dalam pelayanan, apalagi ketika orang tersebut termasuk keluarga, orang penting atau orang yang memiliki jabatan. Namun ada juga beberapa yang dengan tegas menerapkan standar dan ketentuan pelayanan dalam bertugas”. (Hasil wawancara UM, tanggal 05 Juli 2024).

Tanggapan lain juga dikemukakan oleh informan sebagai berikut :

“Profesionalisme masih perlu ditingkatkan agar tidak ada lagi masyarakat yang merasakan diskriminasi, terutama dalam hal pelayanan. Karena sejatinya masyarakat juga mempunyai kepentingan masing-masing”. (Hasil wawancara NI, tanggal 04 Mei 2024).

Penting untuk menerapkan kebijakan anti-diskriminasi yang jelas dan melaksanakan pelatihan rutin bagi pegawai tentang kesadaran dan pencegahan diskriminasi. Pelatihan ini harus mencakup pemahaman tentang bias tidak sadar dan sensitivitas budaya agar pegawai dapat melayani masyarakat dengan adil dan hormat. Selain itu, menyediakan sistem pengaduan yang efektif dan rahasia memungkinkan masyarakat melaporkan diskriminasi yang mereka alami tanpa takut akan pembalasan.

Sikap profesional juga penting, terutama dalam berinteraksi dengan masyarakat. Dengan menunjukkan profesionalisme, pegawai tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan tetapi juga membangun kepercayaan dan kredibilitas institusi di mata masyarakat.

C. Pembahasan

Hasil penelitian berdasarkan teori (Apriyani&Sunarti 2022) dapat dilihat melalui penjelasan yang disajikan dibawah ini :

1. Tangibles (Berwujud)

Dari beberapa pernyataan yang telah dipaparkan oleh beberapa informan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa fasilitas dan peralatan yang tersedia pada kantor Disdukcapil, dapat mempersingkat waktu dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat yang hendak melakukan administrasi akta kelahiran.

Pagawai atau staf diharuskan untuk bisa mengoperasikan alat operasional yang ada agar administrasi bisa berjalan dengan cepat dan tepat.

Hal ini telah sesuai dengan teori (Apriyani dan sunarti 2022) bahwa tangibles (berwujud) yaitu ketersediaan fasilitas dan peralatan dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat khususnya pada bidang administrasi pelayanan akta kelahiran.

2. Reliability (Kehandalan)

Dari beberapa pernyataan yang telah dipaparkan oleh beberapa informan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan masyarakat dalam melakukan administrasi salah satunya yaitu terlaksananya proses registrasi dan administrari bidang akta kelahiran pada kantor Dukcapil Kab. Soppeng. Peneliti menemukan bahwa, hal tersebut tentunya didukung oleh fasilitas dan peralatan penunjang yang memadai. Pegawai dapat mempergunakan fasilitas dan alat yang telah disediakan pemerintah untuk melakukan proses administrasi akta kelahiran. Yang dimana dokumen tersebut sangat penting bagi anak yang baru lahir. Tujuannya, agar anak tersebut dapat terdaftar secara sah pada database pemerintah.

Hal ini telah sesuai dengan teori (Apriyani dan sunarti 2022) bahwa reliability (kehandalan) yaitu kemampuan pegawai atau staf dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang telah ditetapkan pemerintah.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Dari beberapa pernyataan yang sudah dipaparkan oleh beberapa informan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kemampuan seorang pegawai khususnya pada bagian pelayanan merupakan kunci dari sebuah proses administrasi. Pegawai tentunya harus mencerminkan tingkat kompetensi dan profesionalisme dalam menjalankan tugas, serta memiliki kemampuan untuk menangani berbagai situasi dengan tepat. Dengan kehandalan yang tinggi, pegawai Dukcapil dapat memberikan pelayanan yang memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi masyarakat, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap institusi.

Hasil wawancara dengan 3 (tiga) orang key informant menunjukkan bahwa mereka (masyarakat) masih memerlukan informasi yang lebih jelas terkait syarat dokumen kelengkapan yang harus dipersiapkan sebelum melakukan administrasi.

Hal ini telah sesuai dengan teori (Apriyani dan sunarti 2022) bahwa responsiveness (daya tanggap) yaitu ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. Assurance (Jaminan)

Dari beberapa pernyataan yang telah dipaparkan oleh beberapa informan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa ketepatan waktu dalam pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kab. Soppeng dalam melayani masyarakat sangat dibutuhkan. Masyarakat tentunya membutuhkan penanganan yang cepat, tepat dan akurat. Agar proses administrasi masyarakat

dapat segera selesai dan masyarakat dapat segera memiliki dokumen penting yang mereka inginkan.

Hasil wawancara dengan 3 (tiga) orang key informant menunjukkan bahwa mereka (masyarakat) untuk mencapai ketepatan waktu dalam pelayanan, Dukcapil perlu memastikan bahwa semua pegawai memahami pentingnya manajemen waktu, memiliki alat dan sistem pendukung yang efisien, serta mampu beradaptasi dengan berbagai tantangan yang mungkin muncul, seperti gangguan teknis atau perubahan kebijakan.

Hal ini telah sesuai dengan teori (Apriyani dan sunarti 2022) bahwa assurance (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pada suatu instansi untuk menumbuhkan rasa percaya para masyarakat.

5. Emphaty (Empati)

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa, pegawai khususnya pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kab. Soppeng bidang akta kelahiran memiliki rasa empati kepada masyarakat pada saat bekerja melayani masyarakat. Empati tercermin dalam cara pegawai mendengarkan keluhan atau permintaan masyarakat, menunjukkan kesabaran saat menjelaskan prosedur atau ketentuan saat melakukan administrasi, dan berusaha memahami perspektif serta situasi unik yang dihadapi oleh setiap individu. Dengan menunjukkan empati, pegawai tidak hanya membantu mengurangi frustrasi masyarakat tetapi juga menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih positif dan memuaskan.

Hal ini telah sesuai dengan teori (Apriyani dan sunarti 2022) bahwa emphaty (empati) yaitu kemampuan pegawai atau staf untuk memberikan

pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di paparkan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Fasilitas atau alat penunjang pelayanan, kemampuan pegawai, penyampaian informasi, ketepatan waktu, dan pengetahuan pegawai adalah elemen-elemen kunci yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kab. Soppeng. Fasilitas penunjang yang memadai, seperti perangkat teknologi yang terkini dan ruang pelayanan yang nyaman, sangat penting untuk memastikan proses pelayanan yang efisien dan ramah.
2. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan mencakup kompetensi teknis dan keterampilan interpersonal, yang harus terus ditingkatkan melalui pelatihan dan pembinaan. Penyampaian informasi yang jelas dan tepat waktu kepada masyarakat membantu dalam menghindari kebingungan dan memastikan masyarakat mendapatkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Ketepatan waktu pelayanan merupakan indikator penting dari efisiensi operasional, dan pegawai harus dapat mengelola waktu dengan baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara tepat. Pengetahuan pegawai tentang permasalahan masyarakat membantu mereka dalam memberikan solusi

yang relevan dan efektif, serta menunjukkan empati dalam setiap interaksi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pelayanan administrasi akta kelahiran pada Kantor Dukcapil Kab. Soppeng sudah berjalan dengan baik. Tapi dengan adanya perbaikan pada fasilitas dan alat seperti pelatihan yang lebih lanjut pada pegawai akan membuat pelayanan bisa berjalan semakin baik kedepannya.

B. Saran

Adapun saran yang diberikan peneliti yaitu :

1. Bagi Pihak Pegawai

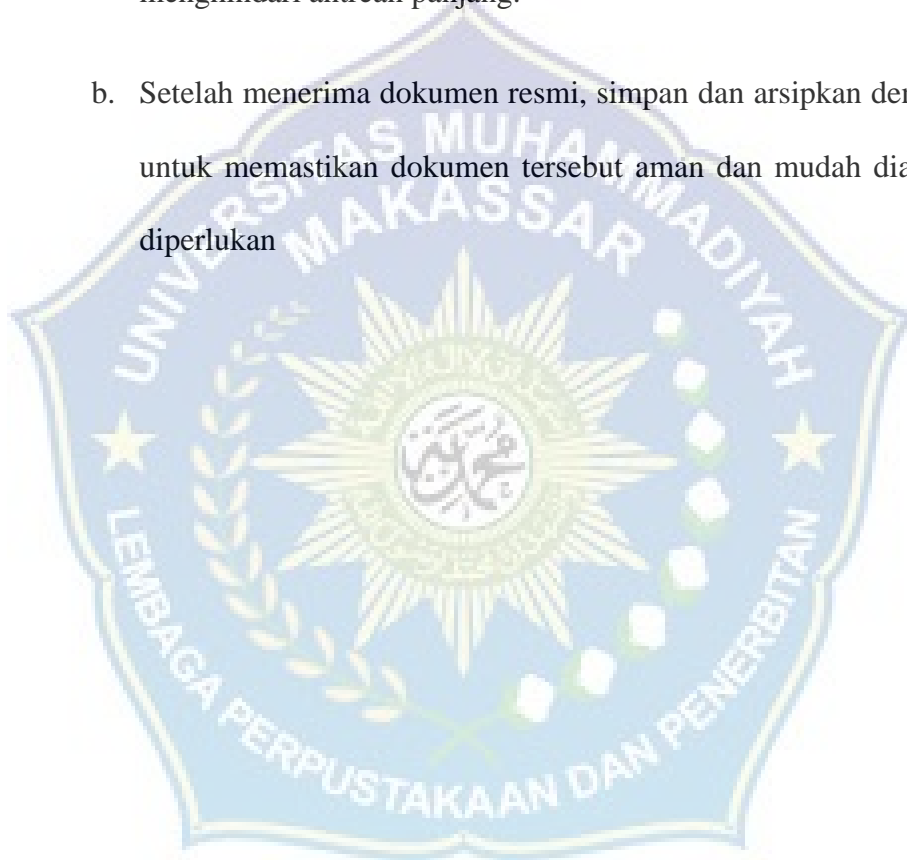
- a. Pastikan memahami semua prosedur dan kebijakan yang berlaku untuk memberikan pelayanan yang akurat
- b. Berinteraksi dengan masyarakat dengan sikap yang ramah dan penuh empati untuk menciptakan suasana pelayanan yang positif
- c. Selalu mengikuti perkembangan teknologi dan perubahan kebijakan untuk menjaga relevansi dan meningkatkan kemampuan dalam pelayanan
- d. Berikan respon cepat terhadap permintaan masyarakat, tetapi tetap teliti dalam bekerja
- e. Selalu menjaga integritas dan transparansi dalam setiap tindakan dan keputusan yang diambil

2. Bagi Pihak Masyarakat

- a. Masyarakat yang membutuhkan layanan di Dinas Kependudukan dan

Catatan Sipil (Dukcapil) Kab. Soppeng disarankan untuk mempersiapkan dokumen dengan lengkap sebelum datang ke kantor. Hal ini penting untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan lancar tanpa hambatan, sehingga waktu tidak terbuang sia-sia. Selain itu, datang lebih awal ke kantor Dukcapil untuk menghindari antrean panjang.

- b. Setelah menerima dokumen resmi, simpan dan arsipkan dengan baik untuk memastikan dokumen tersebut aman dan mudah diakses bila diperlukan



DAFTAR PUSTAKA

- Administrator29. (2021). Pengertian Dan Definisi K3. *Artikel*, 1. <https://upp.ac.id/blog/pengertian-dan-definisi-k3-keselamatan>
- Amstrong. (2018). Hubungan Baik Antara Kinerja Karyawan Dan Faktor Yang Memprngaruhi Kinerja Karyawan. *Wibowo (2017:8)*, 8–29.
- Apriyani, D. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen The Little a Coffee Shop Dikota Sidoarjo. *Scientific Journal Of Reflection : Economic, Accounting, Management and Business*, 3(3), 128.
- Arfah, S. R., Riskasari, R., & Nur, I. A. (2023). Analisis Determinan Kualitas Pelayanan e-KTP dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bontoala Kota Makassar. *Musamus Journal of Public Administration*, 5(2), 340-350.
- Dora, R. R. (2018). Analisis Kinerja Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP-UNJA/ Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu ...*, 1–22.
- Dumyati. (2019). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (Kk) Di Kantor Kecamatan Indralaya Selatan Kabupaten Ogan Ilir. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 57–68.
- Farlina, Y., & Pribadi, D. (2020). Sistem Informasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Warudoyong Kota Sukabumi Berbasis Website. *Indonesian Journal on Computer and Information Technology*, 5(September), 180–186.
- Han, E. S., & goleman, daniel; boyatzis, Richard; Mckee, A. (2019). Pengertian Pelayanan Umum. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

- Hidayat, A. (2013). *Analisis Pelayanan Aparatur Pemerintahan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru.*
- Ilmu, J., & Volume, P. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Mamuju Utara Zahra Adya Rachman (Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin) A . Samsu Alam (Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin) A . M Rusli (Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin) Ema.3, 43–54.*
- Islamiyah, A. N., Alyas, A., & Parawu, H. E. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP), 2(5), 1874-1891.*
- Nanggung, U. A. (2020). *T e s i s kinerja pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sinjai.*
- Nurazizah. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 5–24.*
- Naldi, M., Mahsyar, A., & Yahya, M. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kab. Bantaeng. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP), 4(3), 557-566.*
- Salmawati, Niswaty, R., & Akib, H. (2018). Analisis Kinerja Administrasi Pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. *Administrare.*
- Sipil, P., & Barito, K. (2023). *Oleh : Nama NPM Jurusan : Rahma Yunita : Manajemen SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIEI) BANJARMASIN.*
- Yuliarti, D. L., & Anggriani, I. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang

Mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset

(Dppka) Kota Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 122–138. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v2i1.9>

Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B. (2018). Tipe Penelitian Deskripsi Dalam Ilmu Komunikasi. *Diakom : Jurnal Media Dan Komunikasi*, 1(2), 83–90. <https://doi.org/10.17933/diakom.v1i2.20>

Azahrya, I., Tahir, M., & Yahya, M. (2023). Implementasi Program Penerbitan Akta Kelahiran Berbasis Online Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tana Toraja. Volume 4.

Sulfina, A., Adys, A. K., & Mustari, N. (2023). Pengaruh Wilayah Bebas Korupsi (Wbk) Terhadap Kinerja Pegawai Di Kejaksaan Negeri Jeneponto. 4.



L

A

M

P

I

R

A

N



Lampiran 1. Surat Pengantar penelitian dari Fakultas ke LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar





**Universitas
Muhammadiyah
Makassar**
Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Faculty of Social and Political Sciences

Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221
Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588
Official Email : fisip@unismuh.ac.id
Official Web : <https://fisip.unismuh.ac.id>

Nomor : 0339/FSP/A.6-VIII/IV/1445H/2024 M
Lamp. : 1 (satu) Eksemplar
Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Peneliti dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di –
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Nur Afni

S t a m b u k : 105611106520

J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara

Lokasi Penelitian : Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dikdukcapil) di Kabupaten Soppeng

Judul Skripsi : " Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dikdukcapil) dalam Memberikan Pelayanan Publik Akta Kelahiran di Kabupaten Soppeng "


Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 02 Mei 2024

Ketua Jurusan


Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
NBIM. 991 742



Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Penelitian dari LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar Kepada PTSP Provinsi Sulawesi Selatan



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 4193/05/C.4-VIII/V/1445/2024 02 May 2024 M
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal 23 Syawal 1445
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
di -

Makassar

أَلَسْ كَرُمًا عَلَى كَرُمٍ لَقَدْ وَرَّكَانَهُ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 1339/FSP/A.6-VIII/IV/1445/2024 M tanggal 2 Mei 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : NUR AFNI
No. Stambuk : 10561 1106520
Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan : Mahasiswa

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

"Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dikdukcapil) dalam Memberikan Pelayanan Publik Akta Kelahiran di Kabupaten Soppeng"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 7 Mei 2024 s/d 7 Juli 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

أَلَسْ كَرُمًا عَلَى كَرُمٍ لَقَدْ وَرَّكَانَهُ

Ketua LP3M,



Muh. Arief Muhsin, M.Pd.

NBM 1127761

05-24

Lampiran 3. Surat permohonan izin penelitian dari PTSP Provinsi Sulawesi Selatan



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor	: 10534/S.01/PTSP/2024	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Bupati Soppeng
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 4193/05/C.4-VIII/V/1445/2024 tanggal 02 Mei 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: NUR AFNI
Nomor Pokok	: 105611106520
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Sit Alauddin No 259, Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

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

" KINERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK AKTA KELAHIRAN DI KABUPATEN SOPPENG "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **07 Mei s/d 07 Juli 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 02 Mei 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. *Pertinggal.*



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor	: 10534/S.01/PTSP/2024	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Bupati Soppeng
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 4193/05/C.4-VIII/V/1445/2024 tanggal 02 Mei 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: NUR AFNI
Nomor Pokok	: 105611106520
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Slt Alauddin No 259, Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

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

" KINERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK AKTA KELAHIRAN DI KABUPATEN SOPPENG "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **07 Mei s/d 07 Juli 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 02 Mei 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. *Pertinggal.*

**Lampiran 4. Surat Izin Selesai Meneliti Dari Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng.**



PEMERINTAH KABUPATEN SOPPENG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jl. Salotungo No Tlp : (0484) 21507- Fax (0484) 21507 Watansoppeng

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : 374/DUKCAPIL/V/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Afni
Nim : 105611106520
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan : Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar

Benar telah selesai melakukan penelitian di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng dengan judul **KINERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK AKTA KELAHIRAN DI KABUPATEN SOPPENG**

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Watansoppeng, 7 Juli 2024

Kepala Dinas



Lampiran 5. Surat Persetujuan Izin Meneliti Dari Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja Dan Transmigrasi.

SRN CO0005327



PEMERINTAH KABUPATEN SOPPENG
DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU,
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
Jl. Salotungo No. 2 Tlp. 0484 - 23743 Watansoppeng 90812

IZIN PENELITIAN
Nomor : 143/IP/DPMTNT/V/2024

DASAR 1. Surat Permohonan **NUR AFNI** Tanggal 08-05-2024
2. Rekomendasi dari BAPPELITBANGDA Nomor 148/IP/REK-T.TEKNIS/BAP/V/2024 Tanggal 13-05-2024

MENGIZINKAN

KEPADA
NAMA : **NUR AFNI**
UNIVERSITAS/ : **UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**
LEMBAGA
Jurusan : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
ALAMAT : **JOLLE, DESA UMPUNGENG, KEC. LALABATA**
UNTUK : melaksanakan Penelitian :

JUDUL PENELITIAN : **KINERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK AKTA KELAHIRAN DI KABUPATEN SOPPENG**

LOKASI PENELITIAN : **DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SOPPENG**

JENIS PENELITIAN : **KUALITATIF**
LAMA PENELITIAN : **07 Mei 2024 s.d 07 Juli 2024**

Izin Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung dan dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Ditetapkan di : Watansoppeng
Pada Tanggal : **13 Mei 2024**
An. **BUPATI SOPPENG**
KEPALA DINAS



ANDI DHAMRAH, S.Sos, M.M

Pangkat : **PEMBINA UTAMA MUDA**
NIP : **19700815 199803 1 007**

Biaya : Rp. 0,00

Lampiran 6. Dokumentasi



Gambar 1. Wawancara dengan ibu Juherah, S.E selaku kabid pelayanan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kab. Soppeng pada tanggal 3 juli 2024



Gambar 2. Wawancara dengan ibu A.Nadirah, S.Sos selaku sub kordinator akta kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kab. Soppeng pada tanggal 3 juli 2024



Gambar 3. Wawancara dengan ibu Suryani, S.Sos selaku staf bidang akta kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kab. Soppeng pada tanggal 3 juli 2024



Gambar 4. Wawancara dengan ibu Samsuriani selaku masyarakat yang mengurus akta kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kab. Soppeng pada tanggal 4 juli 2024



Gambar 5. Wawancara dengan bapak Nurul Ikhsan, A.Md. Kep selaku masyarakat yang mengurus akta kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kab. Soppeng 4 juli 2024



Gambar 6. Wawancara dengan ibu Dahurah selaku masyarakat yang mengurus akta kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kab. Soppeng 5 juli 2024



Gambar 7. Wawancara dengan ibu Tammase Wela selaku masyarakat yang mengurus akta kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kab. Soppeng pada tanggal 5 juli 2024



Gambar 8. Wawancara dengan ibu Ulfa Utami selaku masyarakat yang mengurus akta kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kab. Soppeng pada tanggal 6 juli 2024



Gambar 9. Dokumentasi Lokasi Penelitian pada tanggal 5 juli 2024



Ruangan Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil pada tanggal 3 juli 2024



**Loket pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.
Soppeng pada tanggal 3 juli 2024**



RIWAYAT HIDUP



NUR AFNI lahir di Soppeng tanggal 21 November 2001, penulis merupakan anak pertama dari pasangan suami istri Alm.Haling dan Jumiati. Penulis menyelesaikan Pendidikan di SDN 15 Jolle, pada tahun 2014. Pada tahun itu juga penulis melanjutkan Pendidikan ke jenjang selanjutnya di SMP 4 Watansoppeng, dan selesai pada tahun 2017 kemudian melanjutkan Pendidikan SMAN 1 Soppeng dan selesai pada tahun 2020. Pada tahun 2020 peneliti melanjutkan Pendidikan ke jenjang selanjutnya di perguruan tinggi Universitas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Pada tahun 2024 ini akan mengantarkan penulis meraih gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam karya ilmiah yang berjudul “Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) dalam Pelayanan Publik Akta Kelahiran di Kabupaten Soppeng