

**PENINGKATAN PELAYANAN PENCATATAN SIPIL PADA  
UPTD WILAYAH II DISDUKCAPIL ACEH BESAR**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh :**

**DEVI SAFRINA  
NIM. 170802035**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2022 M/1443 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Devi Safrina  
NIM : 170802035  
Prodi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Tempat Tanggal lahir : Leupung, 17 November 1999  
Alamat : Gampong Lam Hasan Kec. Peukan Bada

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap karya ilmiah orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenakan sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 15 Juli 2022  
Yang menyatakan,



Devi Safrina  
NIM. 170802035

**PENINGKATAN PELAYANAN PENCATATAN SIPIL PADA  
UPTD WILAYAH II DISDUKCAPIL ACEH BESAR**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

**DEVI SAFRINA**

NIM. 170802035

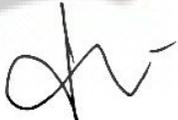
Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :

Pembimbing I,

Pembimbing II

  
Dr. S. Amirulkamar, MM., M.Si.  
NIP. 96110051982031007

  
Mirza Fanzakri, S.Sos.I., M.Si.  
NIP. 199007022020121010

**PENINGKATAN PELAYANAN PENCATATAN SIPIL PADA  
UPTD WILAYAH II DISDUKCAPIL ACEH BESAR**

**SKRIPSI**

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : Selasa, 26 Juli 2022 M  
27 Dzulhijjah 1443 H

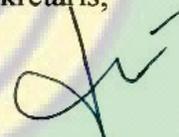
Banda Aceh  
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,



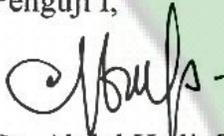
Dr. Said Amirulkamar, MM., M.Si  
NIP. 196110051982031007

Sekretaris,



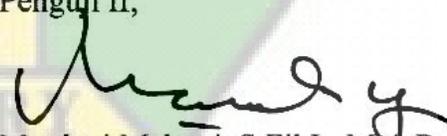
Mirza Fanzikri, S.Sos.I., M.Si.  
NIP. 199007022020121010

Penguji I,



Dr. Abdul Hadi, S.Pd.I., M.Ag.  
NIDN2129068201

Penguji II,



Mardani Malemi, S.Fil.I., M.A.P.  
NIP. 198105052011011004

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



  
Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum.  
NIP. 197307232000032002

## ABSTRAK

UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar sudah mensosialisasi tentang betapa pentingnya melakukan pembaharuan data. Akan tetapi disebabkan karena rendahnya kesadaran masyarakat untuk pembaharuan data sehingga membuat sistem kerja Database tidak berjalan. Yang meninggal harus dilakukan pembaharuan data untuk di keluarkan dari KK dan yang lahir harus di data identitasnya agar dapat dimasukkan ke dalam KK. Permasalahan lain masyarakat masih kurang paham terhadap persyaratan pengurusan administrasi, akibatnya masyarakat harus berbolak-balik dalam mengurus berkas persyaratan yang harus dipenuhi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Prosedur Pelayanan Pencatatan Sipil di UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar dan untuk mengetahui bagaimana Strategi Peningkatan Pelayanan Pencatatan Sipil di UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar menyangkut pemberian Pembinaan dan pengawasan telah dilaksanakan berdasarkan ketentuan Prosedur yang diberlakukan sehingga mendukung kelancaran pegawai dalam melayani keperluan masyarakat sudah sangat optimal dengan adanya prosedur pelayanan administrasi kependudukan. Namun menyangkut strategi dalam pelayanan publik juga sangat optimal karena didukung dengan adanya dana dari pemerintah dan sarana yang sangat memadai kelancaran pekerjaan. Akan tetapi pelayanan administratif sudah ditegaskan bahwa tidak adanya pemungutan biaya terhadap jasa yang diberikan. Dan tidak adanya tindakan administratif yang berlaku di UPTD Wilayah II, Karena pembaharuan data berdasarkan kesadaran masyarakat. Sehingga pada penelitian ini disimpulkan bahwa Peningkatan Pelayanan Pencatatan Sipil Pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar telah terlaksanakan dengan baik yang ditinjau dari Prosedur dan strategi yang diberlakukan.

Kata Kunci : *UPTD Disdukcapil, Prosedur Pelayanan, Strategi Pelayanan.*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang masih memberikan nafas kehidupan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan pembuatan skripsi ini dengan judul “Peningkatan Pelayanan Pencatatan Sipil Pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar”.

Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan skripsi ini yaitu untuk memenuhi sebagian syarat guna penulisan skripsi dalam rangka untuk memperoleh Gelar Sarjana S-1 pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Dalam penulisan skripsi ini peneliti telah banyak mendapat bimbingan, dorongan semangat serta bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Warul Walidin, AK. MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
2. Dr. Ernita Dewi, S.Ag, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
3. Eka Januar, M.Soc., Sc, selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara
4. Siti Nur Zalikha, M.Si., Selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara
5. Dr. Said Amirulkamar, M.M., M.Si. selaku Penaehat Akademik
6. Terima kasih kepada Dr. Said Amirulkamar, M.M., M.Si., selaku dosen pembimbing I dan Mirza Fanzikri, S.Sos.I., M.Si., selaku dosen

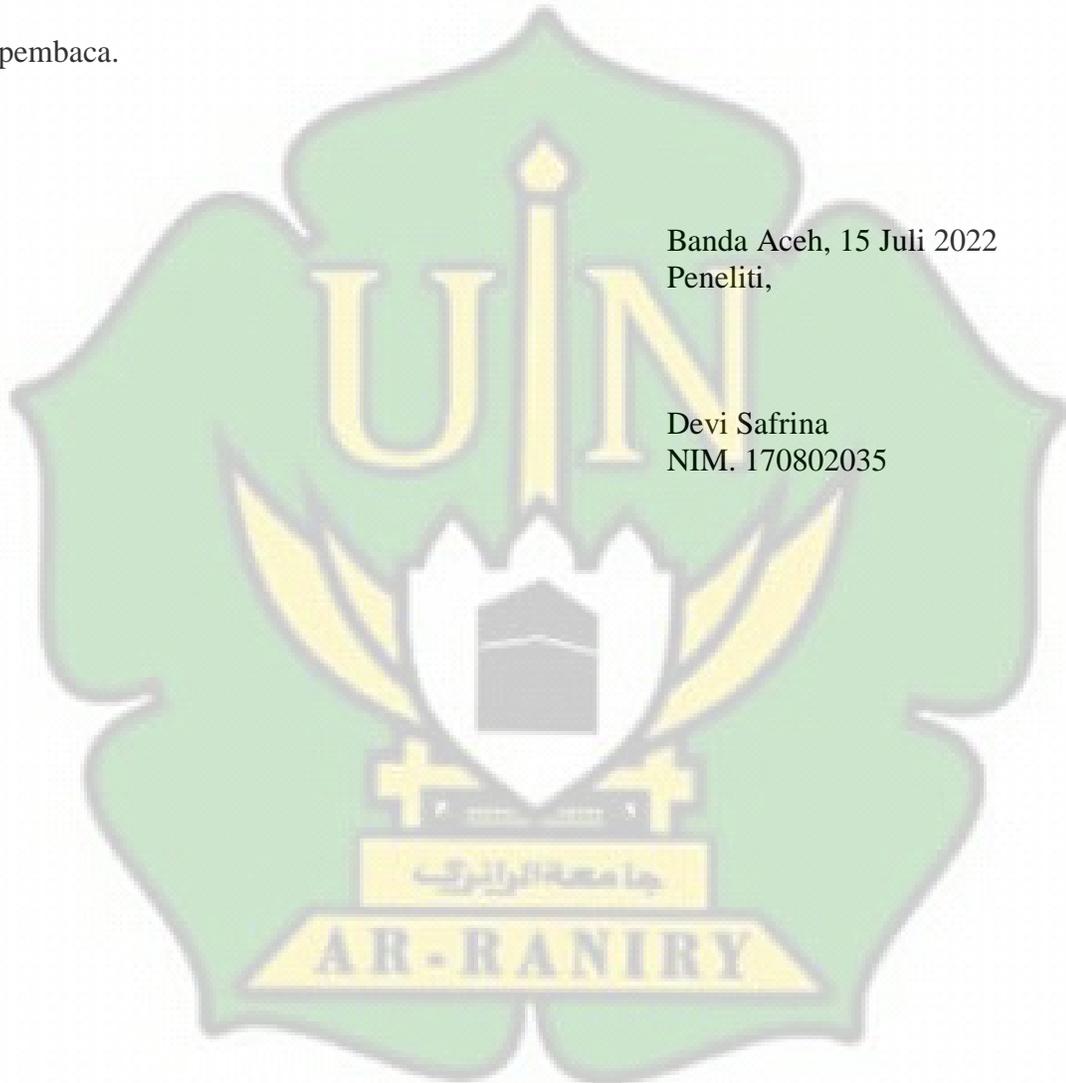
pembimbing II yang telah memberikan dukungan, semangat, ide dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu pengetahuan wawasan serta bimbingan dan arahan selama perkuliahan.
8. Serta yang teristimewa terimakasih yang setinggi-tingginya kepada kedua orang tua tercinta, yang telah mengasuh, mendidik, membimbing, membina, serta selalu menyertakan penulis dengan do'a dan kepada seluruh keluarga yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.
9. Kepada para informan penelitian yang telah membantu memberikan informasi yang sangat dibutuhkan dalam penulisan Skripsi ini, terima kasih atas waktu dan kesediaannya.
10. Terima kasih kepada sahabat saya, Rafiza Nasyafia, Lisma Sari, Hayatun Zira Nas, Nadia Ulfa, Lia Maisarah dan Muhammad Wahyu Wijaya atas motivasi dan semangat yang diberikan kepada peneliti dalam pembuatan dan penyelesaian skripsi ini.
11. Dan yang terakhir terima kasih kepada diri saya sendiri untuk yakin dapat menyelesaikan skripsi ini dan berusaha keras, terima kasih sudah berusaha dan berjuang untuk waktu dan pikiran dan ide yang telah dituangkan ke dalam skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa Skripsi jauh dari kata sempurna, sehingga peneliti membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan pada masa yang akan datang. Sehingga pada akhirnya Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Banda Aceh, 15 Juli 2022  
Peneliti,

Devi Safrina  
NIM. 170802035



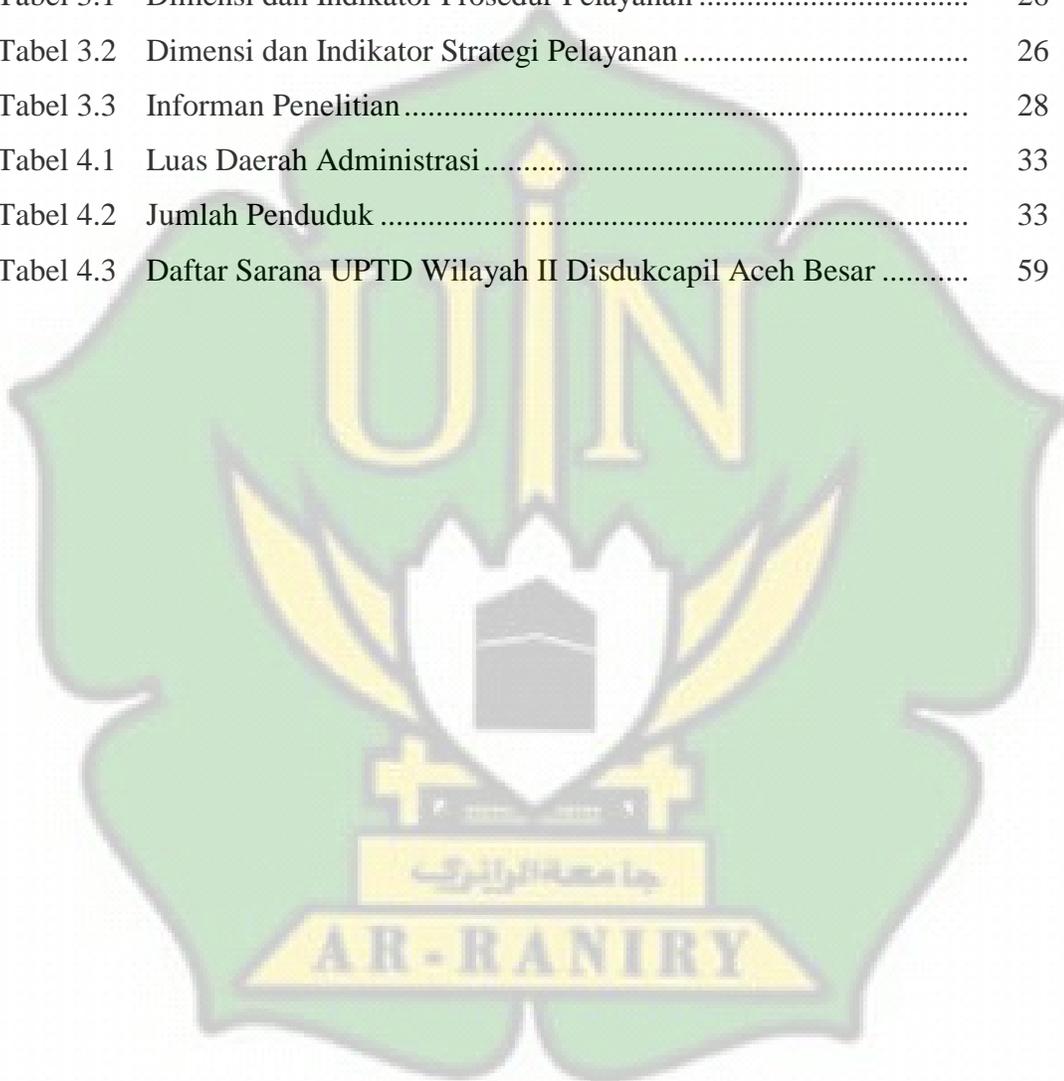
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAAN KARYA ILMIAH.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SIDANG .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Masalah.....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.6 Penjelasan Istilah.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Konsep Pelayanan .....	14
2.3 Teori Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.....	20
2.4 Pelayanan Pencatatan Sipil .....	22
2.5 Kerangka Pemikiran.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	25
3.2 Lokasi Penelitian.....	25
3.3 Fokus Penelitian .....	26
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	27
3.5 Informan Penelitian.....	28
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.7 Teknik Analisis Data.....	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
A. Hasil Penelitian .....	32
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	32
4.1.1 Deskripsi UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar....	32

4.1.2 Letak Geografis (Batas Administrasi UPTD) .....	32
4.1.3 Jam Kerja Pelayanan .....	32
4.1.4 Luas Daerah Administrasi UPTD Wilayah II .....	33
4.1.5 Keadaan Penduduk.....	33
4.1.6 Profil UPTD Aceh Besar.....	33
4.2 Prosedur Pelayanan Pencatatan Sipil Pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar .....	36
4.2.1 Pembinaan .....	36
a. Pemerintah.....	37
b. Pimpinan.....	40
4.2.2 Pengawasan .....	42
a. Pelayanan.....	43
b. Administrasi .....	45
4.3 Strategi Peningkatan Pelayanan Pencatatan Sipil di UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar.....	55
4.3.1 Pelayanan Publik .....	56
a. Dana.....	56
b. Sarana .....	57
4.3.2 Pelayanan Administratif .....	60
a. Jasa .....	60
b. Tindakan Administratif .....	62
B. Pembahasan Penelitian.....	64
1. Prosedur Pelayanan Pencatatan Sipil Pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar .....	65
a. Pembinaan .....	65
b. Pengawasan .....	66
2. Strategi Peningkatan Pelayanan Pencatatan Sipil di UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar.....	67
a. Pelayanan Publik.....	67
b. Pelayanan Administratif.....	67
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>69</b>
5.1 Kesimpulan .....	69
5.2 Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>74</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>87</b>

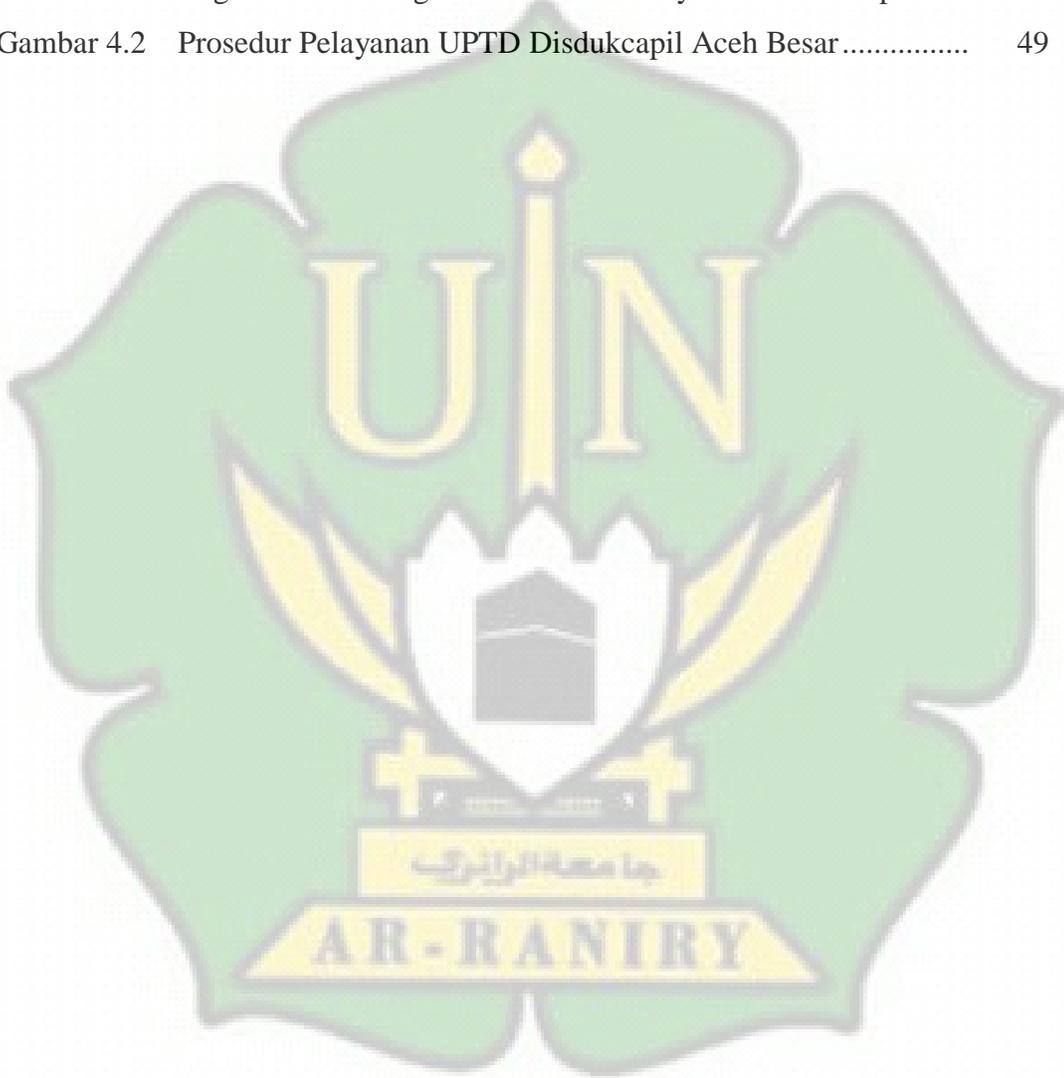
## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Wilayah Kerja UPTD Kabupaten Aceh Besar .....	5
Tabel 3.1	Dimensi dan Indikator Prosedur Pelayanan .....	26
Tabel 3.2	Dimensi dan Indikator Strategi Pelayanan .....	26
Tabel 3.3	Informan Penelitian .....	28
Tabel 4.1	Luas Daerah Administrasi .....	33
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk .....	33
Tabel 4.3	Daftar Sarana UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar .....	59



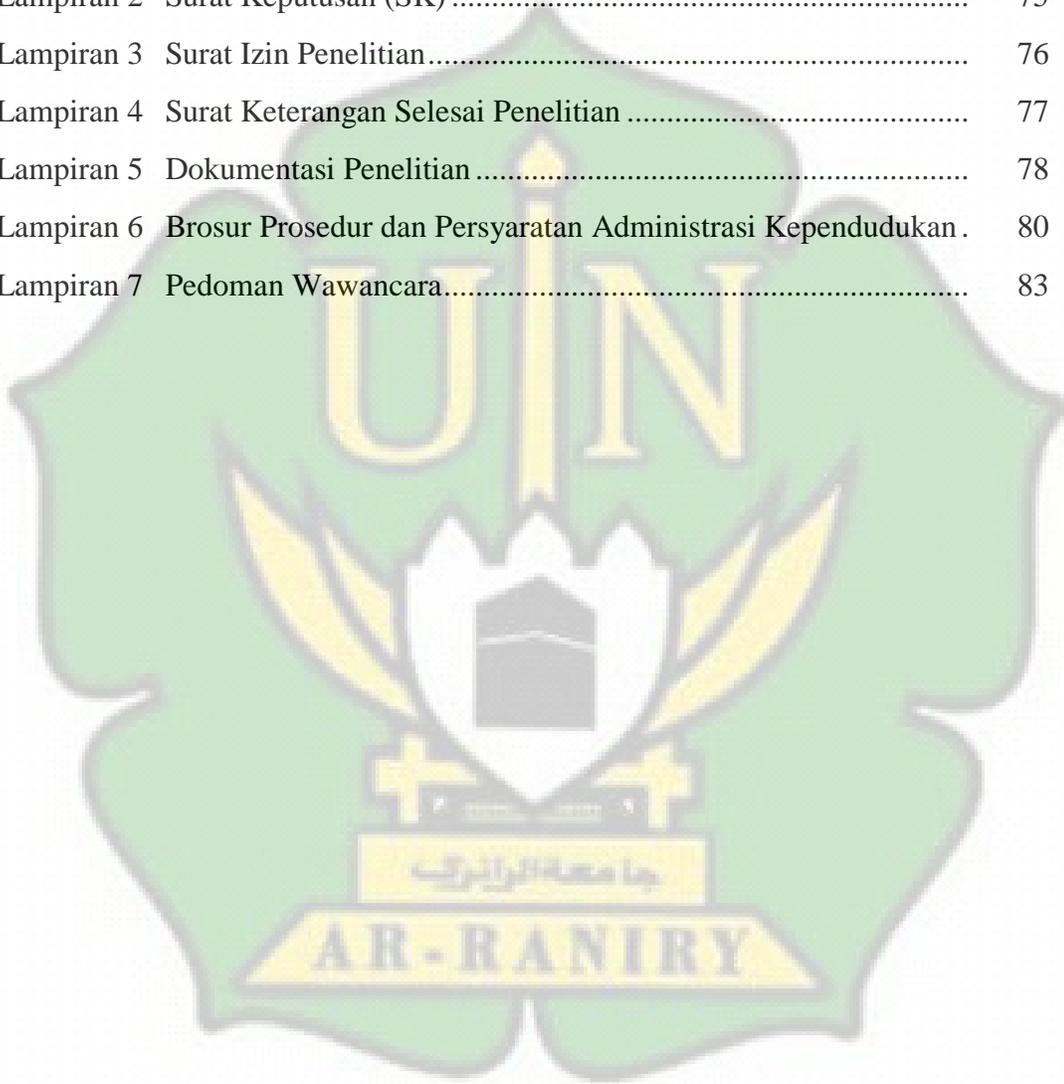
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1	Bagan Struktur Organisasi UPTD Wilayah II Disdukcapil .....	35
Gambar 4.2	Prosedur Pelayanan UPTD Disdukcapil Aceh Besar .....	49



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Pengesahan Pembimbing.....	74
Lampiran 2	Surat Keputusan (SK) .....	75
Lampiran 3	Surat Izin Penelitian.....	76
Lampiran 4	Surat Keterangan Selesai Penelitian .....	77
Lampiran 5	Dokumentasi Penelitian .....	78
Lampiran 6	Brosur Prosedur dan Persyaratan Administrasi Kependudukan .	80
Lampiran 7	Pedoman Wawancara.....	83



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik tersebut dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan.

Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor standar pelayanan yang dimiliki oleh Catatan Sipil, dimana standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dimana pelayanan terhadap masyarakat yang baik seharusnya tidak rumit dan tidak memakan waktu lama dengan ditunjang oleh tata cara pelayanan yang baik, tingkat pendidikan dan pengetahuan pegawai yang tinggi dan disiplin kerja pegawai yang baik pula.<sup>1</sup>

Undang-Undang Negara RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan

---

<sup>1</sup> Felix Avian Reandrianta, "Jurnal Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Kependudukan Dan Catatan Sipil Pada Pemerintah Kabupaten Kulon Progo Setelah Berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik", Universitas Atma Jaya Yogyakarta Fakultas Hukum, 2016. Hlm. 1.

publik. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk demi terwujudnya tanggung jawab negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>2</sup>

Salah satu Instansi yang memberikan Pelayanan Publik adalah Disdukcapil. Sebagaimana Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 11 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar mengamanatkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan perangkat daerah sebagai unsur pelaksana urusan kegiatan administrasi kependudukan Kabupaten Aceh Besar di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.<sup>3</sup>

Unit pelayanan urusan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan atau yang disebut dengan nama lain yang berkedudukan di bawah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang mempunyai tugas dalam hal pelayanan Pendaftaran Penduduk dan pelayanan Pencatatan Sipil termuat dalam Peraturan

---

<sup>2</sup> Undang-undang Negara RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

<sup>3</sup> Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 11 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar.

Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 120 Tahun 2017 Tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 120 Tahun 2017 tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota dalam Pasal 11 menyatakan bahwa pembentukan UPT Disdukcapil Kabupaten/Kota diprioritaskan pada kecamatan yaitu :

- a. Dengan kondisi geografis terpencil, sulit dijangkau transportasi umum, dan sangat terbatas akses pelayanan publik;
- b. Dengan kepadatan atau mobilitas penduduk tinggi atau melebihi angka normal rasio kepadatan atau mobilitas penduduk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- c. Yang memerlukan efektifitas pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat.<sup>4</sup>

Kabupaten Aceh Besar merupakan bagian dari Daerah Provinsi Aceh sebagai suatu kesatuan masyarakat hukum yang diberi kewenangan khusus untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 yang dipimpin oleh seorang Bupati.

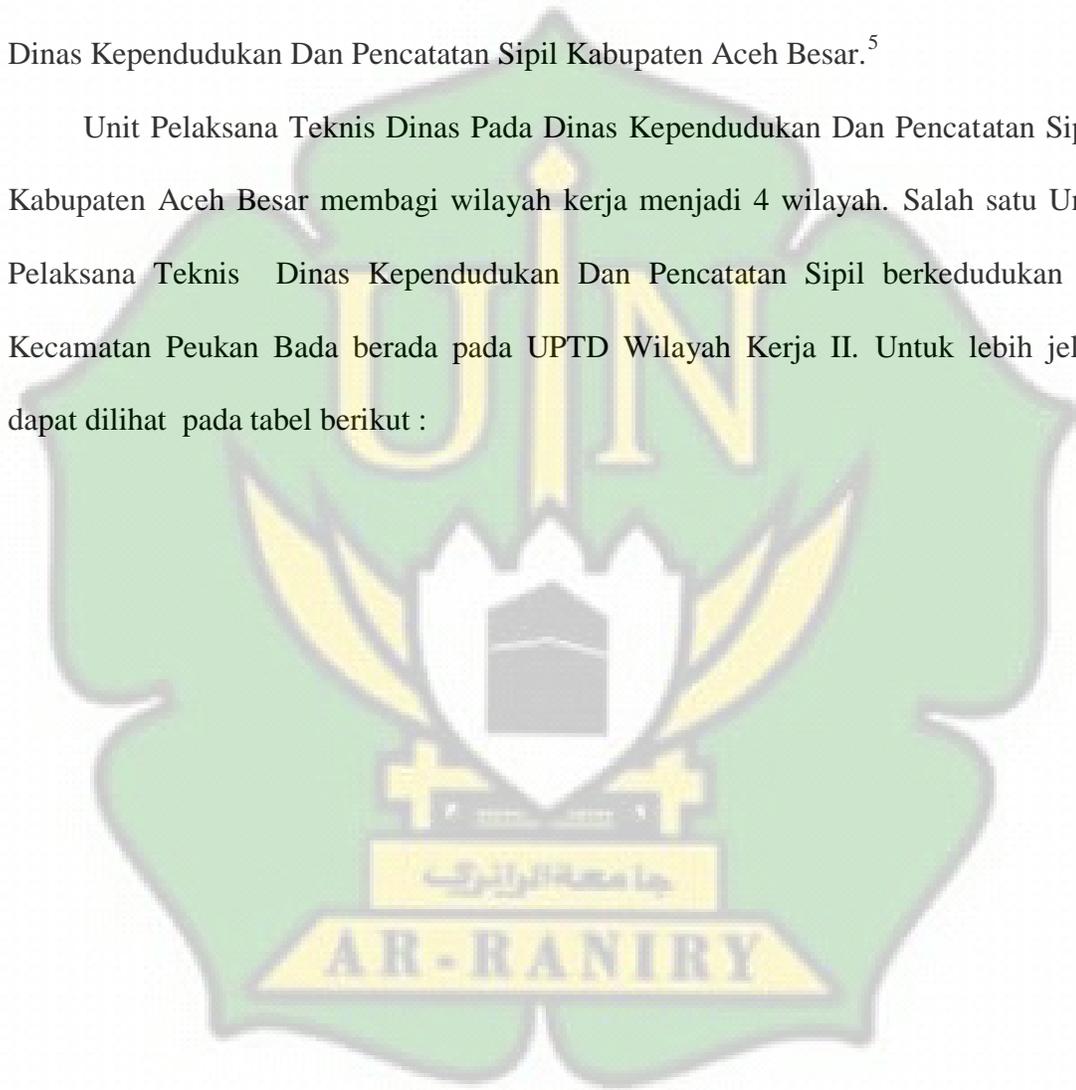
Dalam penyelenggaraan Sistem Administrasi Kependudukan yang efisien, efektif, dan berkualitas maka diperlukan pengaturan tentang administrasi

---

<sup>4</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 120 Tahun 2017 Tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

kependudukan sesuai tugas pokok, fungsi dari kewenangan Pemerintah Aceh Besar sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 27 Tahun 2011 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar.<sup>5</sup>

Unit Pelaksana Teknis Dinas Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar membagi wilayah kerja menjadi 4 wilayah. Salah satu Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil berkedudukan di Kecamatan Peukan Bada berada pada UPTD Wilayah Kerja II. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut :



---

<sup>5</sup> Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 27 Tahun 2011 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar.

**Tabel 1.1**  
**Wilayah Kerja UPTD Kabupaten Aceh Besar**

No.	Wilayah Kerja UPTD	Kedudukan	Kecamatan
1.	UPTD Wilayah I	Kec. Ingin Jaya	a. Kec. Ingin Jaya b. Kec. Blang Bintang c. Kec. Darul Imarah d. Kec. Krueng Barona Jaya e. Kec. Darul Kamal
2.	UPTD Wilayah II	Kec. Peukan Bada	a. Kec. Peukan Bada b. Kec. Lhoknga c. Kec. Leupung d. Kec. Lhoong e. Kec. Pulo Aceh
3.	UPTD Wilayah III	Kec. Darussalam	a. Kec. Darussalam b. Kec. Baitussalam c. Kec. Mesjid Raya d. Kec. Kuta Baro
4.	UPTD Wilayah IV	Kec. Suka Makmur	a. Kec. Suka Makmur b. Kec. Kuta Malaka c. Kec. Simpang Tiga d. Kec. Montasik e. Kec. Indrapuri

Sumber : Peraturan Bupati Aceh Besar Pasal 9 Bab (4) Nomor 27 Tahun 2011

Berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan, pemerintah berusaha memperoleh data tentang kependudukan di Indonesia yang akurat untuk membuat pemetaan yang tepat, guna menanggulangi masalah kependudukan tersebut. Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah kota/kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara

administrasi sebagai warga Negara Indonesia dan sesuai dengan undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.<sup>6</sup>

Dalam administrasi kependudukan memuat tentang peristiwa penting pencatatan sipil antara lain Penerbitan Akta Kelahiran, Penerbitan Akta Kematian, perkawinan, dan perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama dan peristiwa penting lainnya yang dialami seseorang merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan.<sup>7</sup>

Beberapa fenomena mengenai administrasi kependudukan yang masih sering ditemui di UPTD Wilayah II Aceh Besar berdasarkan hasil wawancara dengan Kasubbag TU UPTD, menyebutkan :

*“UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar sudah mensosialisasi tentang betapa pentingnya melakukan pembaharuan data. Akan tetapi disebabkan karena rendahnya kesadaran masyarakat melaporkan peristiwa kependudukan terhadap perubahan status kewarganegaraan membuat sistem kerja Database tidak berjalan sebagaimana yang di inginkan. Dimana masyarakat mengurus surat tersebut pada saat keperluan administrasi sebagai salah satu persyaratan. Sehingga hal ini sangat berpengaruh pada Database Kependudukan. Setiap harinya pasti ada yang meninggal dan yang*

---

<sup>6</sup> Undang-undangan Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.

<sup>7</sup> Disa Mulia Oktari “Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada UPT Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis” Uin Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru : 2020. Hlm. 3.

*lahir, seharusnya yang meninggal harus dilakukan pembaharuan data untuk di keluarkan dari KK dan yang lahir harus di data identitasnya agar dapat di input atau dimasukkan ke dalam KK. Permasalahan lain masyarakat masih kurang paham terhadap persyaratan pengurusan administrasi, akibatnya masyarakat harus berbolak-balik dalam mengurus berkas persyaratan yang harus dipenuhi.’<sup>8</sup>*

Berdasarkan Pemasalahan yang diuraikan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai Peningkatan Pelayanan Pencatatan Sipil Pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar.

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Dalam perkembangan penelitian ini yang didasari pada latar belakang masalah maka dirumuskan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Lemahnya Pelayanan UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar dalam pencatatan sipil, dikarenakan kurangnya informasi yang diberikan oleh pegawai terhadap prosedur Pelayanan.
2. Rendahnya tingkat kesadaran masyarakat terhadap perubahan Status Kewarganegaraan pada pencatatan sipil yang mengakibatkan Pelayanan Kurang Efektif.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Adapun didasari pada indentifikasi masalah maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Prosedur Pelayanan Pencatatan Sipil di UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar?

---

8 Wawancara dengan Kepala TU UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar, Chairullah, Pada Tanggal 27 Januari 2022. Di Kantor UPTD.

2. Bagaimana Strategi Peningkatan Pelayanan Pencatatan Sipil di UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar?

#### **1.4. Tujuan Masalah**

Adapun didasari pada rumusan masalah maka peneliti mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Prosedur Pelayanan Pencatatan Sipil di UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar.
2. Untuk Mengetahui Strategi Peningkatan Pelayanan Pencatatan Sipil di UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

###### **a. Manfaat bagi Peneliti**

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang peningkatan pelayanan pencatatan sipil terhadap administrasi Kependudukan baik untuk Pegawai UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar maupun bagi peneliti sendiri untuk menyelesaikan salah satu syarat mata kuliah memperoleh gelar Sarjana Pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

###### **b. Manfaat bagi Pemerintah**

Sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang akan membangun kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas di setiap keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan.

c. Manfaat bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini agar menjadi informasi bagi masyarakat tentang tujuan pelayanan administrasi sebagai bentuk kewajiban Pegawai UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar kepada masyarakat dengan berlandaskan asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban, dalam memberi kejelasan pelayanan atas kebutuhan masyarakat.

2. Manfaat Praktis.

Dapat digunakan secara profesional terhadap Pegawai UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar Guna menentukan sikap terhadap penentuan kebijakan yang didasari pada penguasaan ilmu administrasi berkenaan dengan sistem manajemen kependudukan secara komprehensif dan terdata secara fatwa.

**1.6. Penjelasan Istilah**

Definisi penjelasan istilah digunakan untuk memberikan batasan istilah atau definisi dalam penelitian ini. Adapun batasan definisi pada penelitian ini adalah :

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>9</sup>
2. Pelayanan Pencatatan Sipil adalah Pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana. Jenis Pelayanan Pencatatan Sipil Seperti Penerbitan Akta Kelahiran, Penerbitan Akta

---

<sup>9</sup> Undang-undang Negara RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Kematian, Perkawinan, Perceraian, Pengakuan Anak, Pengesahan Anak, Pengangkatan Anak, Perubahan Nama, Perubahan Status Kewarganegaraan dan Pelaporan Penerbitan Dokumen Akta Catatan Sipil.<sup>10</sup>

3. Administrasi Kependudukan yang dimaksud dengan administrasi kependudukan adalah kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya.<sup>11</sup>
4. Prosedur adalah adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan.<sup>12</sup>
5. Strategi adalah arah dan ruang lingkup sebuah organisasi dalam jangka panjang dalam mencapai keuntungan bagi organisasi melalui konfigurasi sumber daya dalam lingkungan yang menantang untuk mencapai sebuah hasil yang baik.<sup>13</sup>
6. Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang selanjutnya disebut UPT Disdukcapil Kabupaten/Kota adalah unit pelayanan urusan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan atau yang disebut dengan nama lain yang berkedudukan di bawah Dinas

---

<sup>10</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 120 Tahun 2017 Tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

<sup>11</sup> Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.

<sup>12</sup> KEPMEN PAN Nomor 26 tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

<sup>13</sup> Winda Chelsea Meisari “*Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*”, APMD , Yogyakarta: Thn. 2020. Hlm.7.

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan.<sup>14</sup>



---

<sup>14</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 120 Tahun 2017 Tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Penelitian Terdahulu**

Dalam penulisan ini, peneliti menggali informasi dari penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya sebagai bahan perbandingan, baik mengenai kelebihan atau kekeurangan yang sudah ada. Selain itu peneliti juga menggunakan buku-buku dan beberapa sumber lainnya.

1. Reza Wahyuni (2021) Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru dengan judul “Fungsi Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Dalam Upaya Pelayanan Administrasi Kependudukan”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui fungsi UPT Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru dan untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam fungsi UPT Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru tersebut, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi, dengan menggunakan metodologi deskriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi kemudian di analisa dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan fungsi UPT Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru belum maksimal dalam upaya pelayanan administrasi kependudukan dilihat dengan masih banyaknya hambatan dalam menjalankannya terutama pada fungsi pelayanan. Dalam hal ini pegawai di UPT

Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru kurang disiplin waktu dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, dan kurangnya fasilitas penunjang pengelolaan data kependudukan serta tidak adanya kegiatan khusus yang diadakan oleh UPT Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru dikarenakan tidak adanya anggaran di UPTD tersebut.<sup>15</sup>

2. Dari Disa Mulia Oktari (2020) Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru dengan judul “Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada UPT Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis”. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang proses pelayanan administrasi kependudukan dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran . serta untuk mengetahui faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan subyek penelitian adalah UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Informan yang dipilih adalah yang mempunyai relevansi yang dibutuhkan penelitian yang terdiri dari Kepala UPT Disdukcapil, Staff pelaksana urusan administrasi kependudukan, staff pelaksana urusan pencatatan sipil, serta masyarakat sebagai responden. Teknik pengumpulan data menggunakan

---

<sup>15</sup> Reza Wahyuni, “Fungsi Unit Pelaksana Teknis Dinas (Uptd) Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Dalam Upaya Pelayanan Administrasi Kependudukan”, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru : Tahun (2021).

observasi dan interview atau wawancara. Data dianalisis secara kualitatif deskriptif yang didukung oleh data primer dan sekunder.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran secara umum belum maksimal sehingga masih perlu di optimalkan. Secara keseluruhan dapat dilihat dari 7 (tujuh) aspek observasi penelitian yang meliputi: Persyaratan pelayanan, Sistem Prosedur, Waktu pelayanan, Biaya/tarif, Produk pelayanan, Sarana dan Prasarana atau Fasilitas dan Evaluasi Kinerja Pelaksana (umpan balik dari pengguna layanan) yang belum memadai. Adapun faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan Pembuatan KTP, KK dan Akta Kelahiran di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis antara lain: Kurangnya Sumber Daya Aparatur/Pegawai, Kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya memiliki Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran dan Kurangnya Sarana dan Prasarana atau fasilitas.<sup>16</sup>

## 2.2. Konsep Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan untuk ditujukan kepuasan kepada pelanggan. Melalui pelayanan ini

---

<sup>16</sup> Disa Mulia Oktari, "Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Upt Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis", Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru : Tahun (2020).

keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut RA Supriyono dalam Subhan Suaib pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.<sup>17</sup>

Pelayanan publik pada dasarnya tidak terlepas dari masyarakat, masyarakat yang terdiri dari sekelompok orang atau manusia selalu membutuhkan pelayanan, meskipun pelayanan publik tidak terlepas pada admimisitrasi yang diatur oleh Negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Subhan Suaib, “*Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram)*”, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Mataram, 2021. Hlm. 9-10.

<sup>18</sup> Siti Anisa, “*Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia*” Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, 2018. Hlm. 9.

Secara garis besar Pelayanan terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :<sup>19</sup>

a. Pelayanan adminsitratif

Pelayanan yang hasilnya berupa berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan publik, seperti status kewarganegaraan dan kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang. Dokumen- dokumen tersebut diantaranya adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Pernikahan, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Sertifikasi Kepemilikan/Penguasaan Tanah, dan Paspor.

b. Pelayanan barang

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

c. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

---

<sup>19</sup> Disa Mulia Oktari, "Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada UPT Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis", Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru : Tahun (2020). Hlm. 21.

Dalam pelaksanaannya pelayanan memiliki unsur-unsur yang bertujuan untuk proses pelayanan. Menurut Atep Adya Bharat mengemukakan empat unsur-unsur dalam proses pelayanan yaitu:

- a. Penyedia layanan, berupa pihak yang memberi layanan kepada konsumen baik itu layanan berbentuk barang atau jasa
- b. Penerima layanan, yaitu pihak yang disebut konsumen atau pelanggan yang menerima layanan
- c. Jenis layanan, yaitu bentuk layanan yang diberikan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan
- d. Kepuasan pelanggan, yaitu dalam memberikan pelayanan harus mengacu kepada tujuan utama pelayanan yaitu memberikan kepuasan terhadap masyarakat.<sup>20</sup>

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa asas yaitu:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan

---

<sup>20</sup> Damanik, Ephani Anggara, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Raya Kabupaten Simalungun,” *Skripsi diterbitkan*, (USU:2019). Hlm. 26.

- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu, dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.<sup>21</sup>

Strategi memiliki pengertian bermacam-macam, menurut Hamel dan Prahalad strategi merupakan tindakan yang bersifat incremental (senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh pelanggan di masa depan. Dengan demikian strategi selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi.<sup>22</sup>

Strategi lahir karena beberapa hal:<sup>23</sup>

- a. Kondisi terjepit dalam mengambil keputusan.
- b. Tuntutan yang harus dijawab secepat mungkin.
- c. Jalan atau cara yang memang harus ditempuh guna mempertahankan suatu kondisi minimal stabil terhadap guncangan.

Sedangkan pengertian Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan

<sup>21</sup> Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 4.

<sup>22</sup> Husein Umar, *“Desain Penelitian Manajemen Strategik”* (Jakarta: Raja Grafindo, 2010). Hlm. 17.

<sup>23</sup> Freddy Rangkuti, *“Taktik Membuat Rencana Pemasaran Berdasarkan Customer Value dan Analisis Kasus”* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002). Hlm. 13.

peralatan. Sedangkan definisi menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen.<sup>24</sup>

Strategi pelayanan adalah cara bagaimana menyikapi suatu keadaan dan kenyataan dengan memberikan solusi untuk mampu keluar dari keadaan tersebut. Solusi ataupun cara diambil berdasarkan kondisi kebutuhan dan mampu memberikan jalan terbaik dari keadaan yang terjadi. Strategi kadang identik dengan siasat untuk mengatasi masalah yang hadir, bukan sebaliknya. Bagan umum dari Strategi terbagi dua dimensi yaitu Pelayanan Publik dan Pelayanan Administratif dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksana Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dimensi Pelayanan Publik terbagi dari dua indikator yaitu Dana dan Sarana, dan adapun dimensi Pelayanan Administratif terbagi dari dua indikator yaitu Jasa dan Tindakan Administratif.<sup>25</sup>

Prosedur Pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Mengenai prosedur pelayanan tersebut menunjukkan adanya langkah-langkah atau cara-cara

---

<sup>24</sup> Ratminto dan Atik Septi, "*Manajemen Pelayanan*" (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005). Hlm. 2.

<sup>25</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksana Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

sebagai pedoman yang harus dilaksanakan pada setiap tahapan dalam serangkaian proses penyelesaian pelayanan publik.<sup>26</sup>

Bagan umum dari Prosedur terbagi dua dimensi yaitu Pembinaan dan Pengawasan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksana Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dimensi pembinaan terbagi dari dua indikator yaitu Pemerintah dan Pimpinan, dan adapun dimensi Pengawasan terbagi dari dua indikator yaitu Pelayanan dan Administrasi.<sup>27</sup>

### **2.3. Teori Sistem Informasi Administrasi Kependudukan**

Definisi Sistem Informasi Admintrasi Kependudukan berdasarkan UndangUndang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, SIAK merupakan sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitaskan pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan.

Tujuan Sitem Informasi Administrasi Kependudukan Menurut peraturan pemerintah nomor 37 tahun 2007 tentang pelaksanaan undangundang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, pengelolaan SIAK bertujuan:

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

---

<sup>26</sup> KEPMEN PAN Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

<sup>27</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksana Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

- b. Menyediakan data dan informasi skala nasional dan daerah mengenai hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses.
- c. Mewujudkan pertukaran data secara sistemik melalui sistem pengenal tunggal, dengan tetap menjamin kerahasiaan.

Unsur – Unsur SIAK Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, SIAK merupakan satu kesatuan kegiatan terdiri dari unsur:

1. Database
2. Perangkat teknologi informasi dan komunikasi
3. Sumber daya manusia
4. Pemegang hak akses
5. Lokasi database
6. Pengelolaan database
7. Pemeliharaan database
8. Pengamanan database
9. Pengawasan database
10. Data cadangan (back-up data disaster recovery center)
11. Perangkat pendukung
12. Tempat pelayanan

13. Pusat data
14. Pusat data cadangan
15. Jaringan komunikasi data.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dimaksudkan untuk:

- a. Terselenggaranya Administrasi Kependudukan dalam skala nasional yang terpadu dan tertib.
- b. Terselenggaranya Administrasi Kependudukan yang bersifat universal, permanen, wajib dan berkelanjutan.
- c. Terpenuhinya hak Penduduk di bidang Administrasi Kependudukan dengan pelayanan yang professional.
- d. Tersedianya data dan informasi secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.<sup>28</sup>

#### **2.4. Pelayanan Pencatatan Sipil**

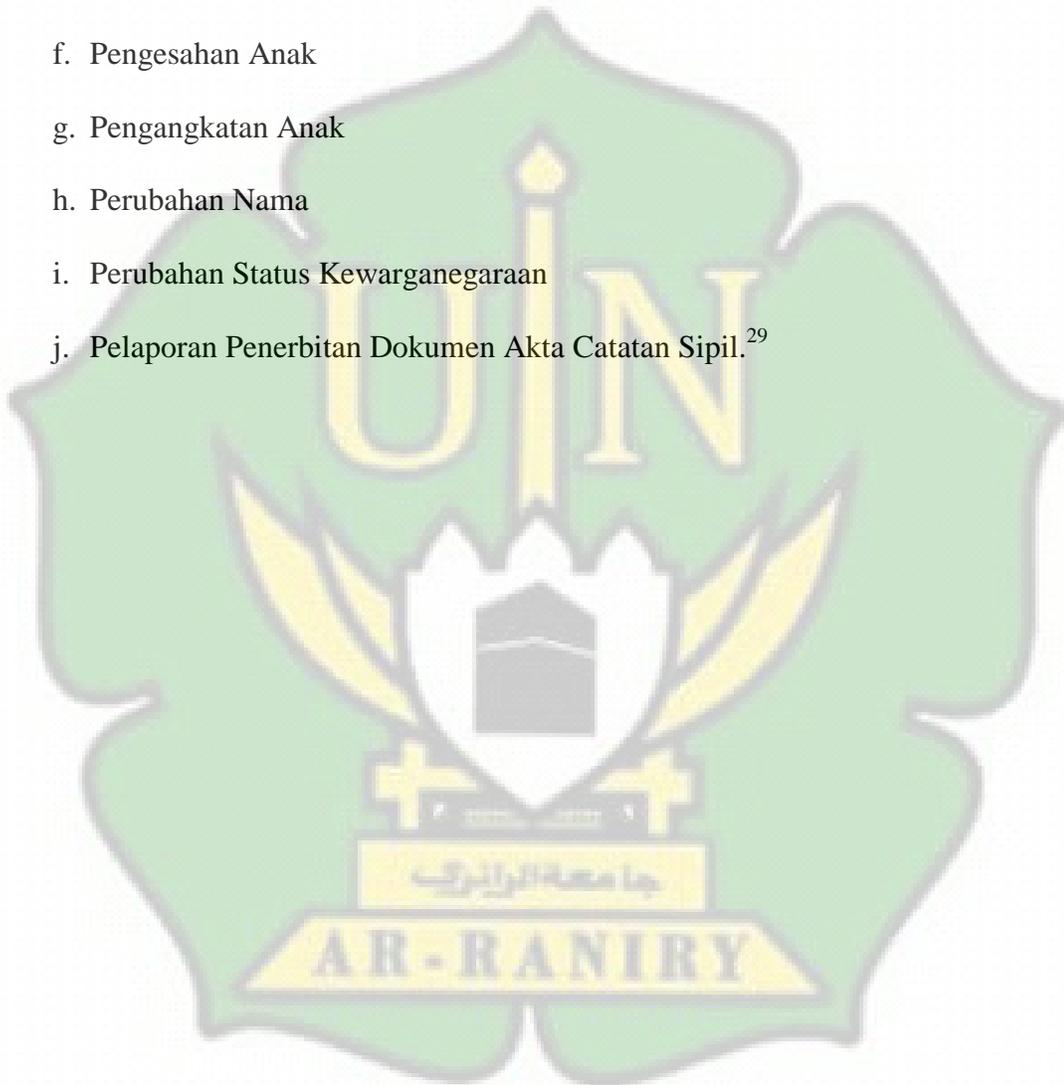
Pelayanan Pencatatan Sipil adalah Pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana.

Adapun kategori Pelayanan Pencatatan Sipil yaitu :

- a. Penerbitan Akta Kelahiran
- b. Penerbitan Akta Kematian

<sup>28</sup> Haeny Salfian, "Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram Tahun 2019", Universitas Muhammadiyah Mataram. Tahun 2010. Hlm. 39-42.

- c. Perkawinan
- d. Perceraian
- e. Pengakuan Anak
- f. Pengesahan Anak
- g. Pengangkatan Anak
- h. Perubahan Nama
- i. Perubahan Status Kewarganegaraan
- j. Pelaporan Penerbitan Dokumen Akta Catatan Sipil.<sup>29</sup>

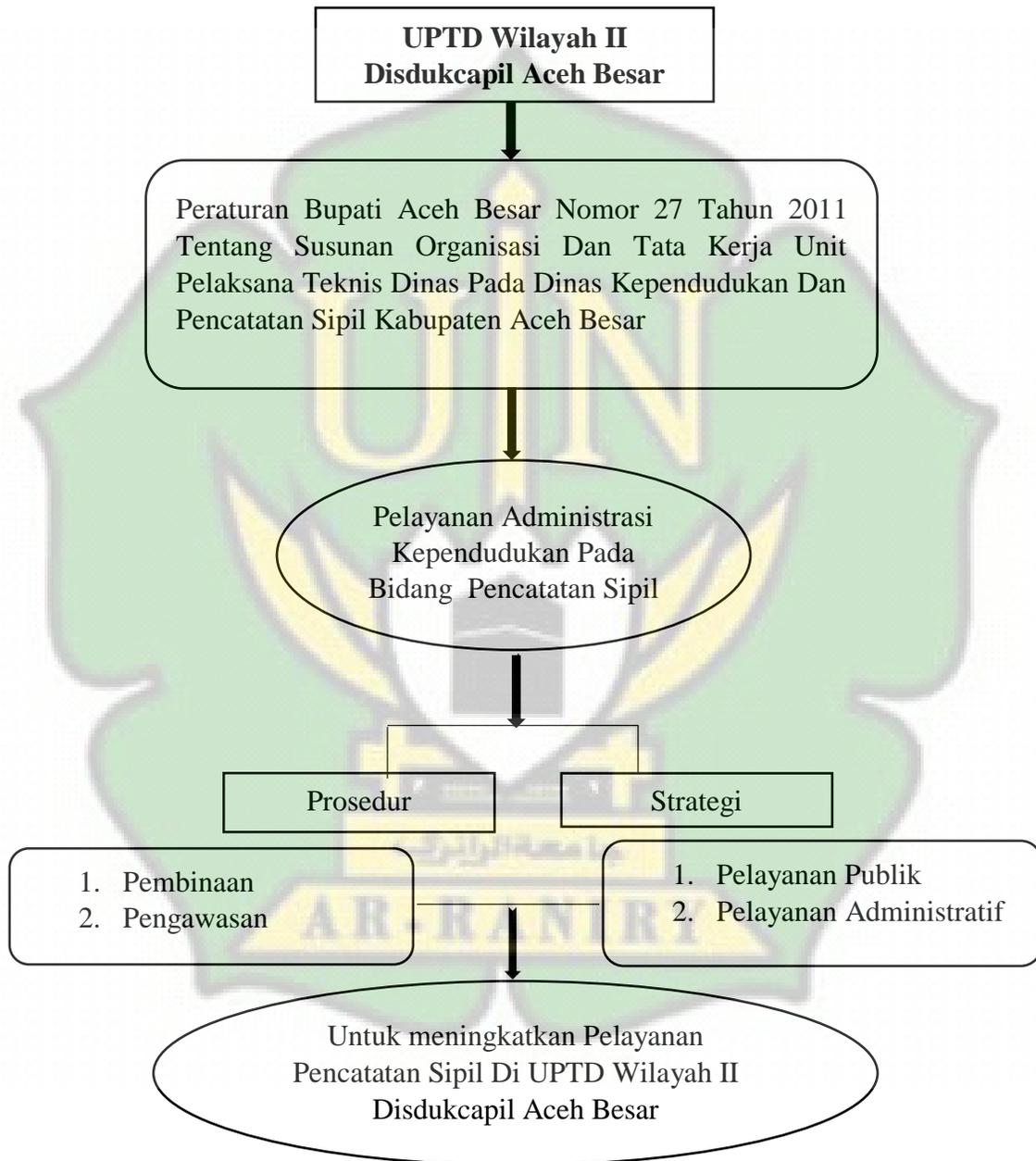


---

<sup>29</sup> Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.

## 2.5. Kerangka Pemikiran

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



Sumber : Data diolah Tahun 2022

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Dari segi pendekatan maka termasuk dalam penelitian kualitatif, metode kualitatif ditunjukkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individu maupun kelompok.<sup>30</sup> Alasan lain peneliti memilih penelitian kualitatif karena dapat menyajikan data secara utuh untuk menjawab dan memperoleh data dari setiap jawaban terhadap suatu permasalahan yang timbul.

### **3.2. Lokasi Penelitian**

Dalam memperoleh data yang berguna untuk menyusun penelitian ini peneliti melakukan penelitian di UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar. Beralamat di Jl. Ateung Tuha, Payatieng Kecamatan Peukan Bada Kabupaten Aceh Besar. Alasan pemilihan lokasi tersebut ialah UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar memegang peranan penting dalam pelayanan administrasi kependudukan terhadap masyarakat. Adanya kemudahan dan ketersediaan data UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar yang dapat mendukung kelancaran penelitian.

---

<sup>30</sup> Thorin, “*Metode Kualitatif Dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*” (Jakarta : PT.Grafindo Persada,2012). Hlm.1.

### 3.3. Fokus Penelitian

1. Prosedur Pelayanan Pencatatan Sipil di UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar.

**Tabel 3.1**  
**Dimensi dan Indikator Prosedur Pelayanan**

No.	Dimensi	Indikator
1.	Pembinaan	a. Pemerintah b. Pimpinan
2.	Pengawasan	a. Pelayanan b. Administrasi

Sumber : Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksana Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

2. Strategi Peningkatan Pelayanan Pencatatan Sipil di UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar.

**Tabel 3.2**  
**Dimensi dan Indikator Strategi pelayanan**

No.	Dimensi	Indikator
1.	Pelayanan Publik	a. Dana b. Sarana
2.	Pelayanan Administratif	a. Jasa b. Tindakan Administratif

Sumber : Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksana Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

### 3.4. Jenis dan Sumber Data

Ada dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder.

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat peneliti dari sumber pertama baik individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang biasa dilakukan oleh peneliti.<sup>31</sup> Adapun data primer yang digunakan disini berupa hasil wawancara dengan informan UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar.

#### 2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang digunakan untuk mendukung data primer yaitu melalui studi kepustakaan, dokumentasi, buku, berita-berita, Internet dan arsip tertulis yang berhubungan dengan objek yang akan diteliti pada penelitian ini. Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen. Sumber data sekunder ini akan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data-data dan menganalisis hasil dari penelitian ini yang nantinya dapat memperkuat temuan dan menghasilkan penelitian yang mempunyai tingkat validitas yang tinggi.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> Muhammad, *“Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif”*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008). Hlm. 103.

<sup>32</sup> Sugiyono *“Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan”*, (Bandung: Alfabeta, 2015). Hlm. 187.

### 3.5. Informan Penelitian

Informan Penelitian dipilih secara purposive sampling yaitu seseorang yang dipilih secara sengaja di lapangan dan menjadi pihak yang akan memberi informasi yang diperlukan selama penelitian. Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian.

Informan dalam penelitian ini adalah Kepala TU UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar 1 orang, staf pegawai UPTD 1 orang, dan masyarakat 3 orang. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3.3**  
**Informan Penelitian**

NO.	INFORMAN	JUMLAH	KETERANGAN
1.	Kasubbag TU UTPD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar	1 Orang	Untuk mengetahui tentang pelayanan pencatatan sipil di UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar terkait dengan standar pelayanan, jenis pelayanan, dll.
2.	Staf Pegawai UPTD	1 Orang	Untuk mengetahui proses penyelenggaraan pencatatan sipil.
3	Masyarakat Yang Menerima layanan Pencatatan Sipil	3 Orang	Untuk mengetahui kebenaran informasi dari penerima manfaat terhadap sistem pelayanan administrasi kependudukan pencatatan sipil di UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar.
		<b>5 Orang</b>	

Sumber : Data diolah Tahun 2022

### 3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapat data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.<sup>33</sup>

Adapun teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan tiga teknik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.<sup>34</sup>

#### 1. Observasi

Observasi didefinisikan seperti suatu proses yang dapat melihat, mengamati, dan mencermati juga dapat merekam perilaku secara sistematis untuk mendapatkan suatu tujuan tertentu. Observasi adalah suatu rangkaian kegiatan dalam mencari data yang dapat dilakukan untuk dapat memberikan suatu kesimpulan atau diagnosis. Teknik penelitian observasi dalam penelitian ini dilakukan menggunakan cara melihat secara langsung pelayanan yang dilakukan di UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar dan mengamati sarana dan prasarana serta fasilitas pendukung pelayanan publik di instansi tersebut.

#### 2. Wawancara

Wawancara adalah sebuah proses interaksi komunikasi yang dilakukan oleh setidaknya dua orang, atas dasar ketersediaan dan dalam setting alamiah, dimana

---

<sup>33</sup> Sugiyono “*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”, (Bandung: CV. Alfabeta, 2008). Hlm. 308.

<sup>34</sup> Sriwinarni, “*Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru*”, Universitas Muhammadiyah, Makassar : Tahun (2021). Hlm. 29-31.

pembicaraan mengacu kepada tujuan yang sudah ditetapkan. Wawancara dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian dan menanyakan beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan sesuai dengan pedoman wawancara yang telah dibuat sebelumnya dan melakukan wawancara. Peneliti dapat mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang telah dikemukakan oleh informan.

Peneliti akan melakukan wawancara kepada Pegawai Kantor UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar. Untuk mendapatkan data tertentu, terutama apabila data yang diperoleh melalui metode dokumentasi ada yang belum jelas.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik penelitian yang dapat digunakan untuk memperkuat hasil penelitian, sehingga diperoleh data yang asli, lengkap, dan bukan berdasarkan gambaran, atau dengan cara mengambil data yang sudah disediakan dalam catatan, tulisan dokumen yang sudah ada. Dokumentasi ini dilakukan dalam bentuk mengumpulkan data-data seperti struktur organisasi, visi dan misi instansi, serta bukti berupa foto pelayanan yang dilakukan oleh pegawai instansi terkait.

#### 3.7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu :<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> Sriwinarni, "Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru", Universitas Muhammadiyah, Makassar : Tahun (2021). Hlm. 32.

### 1. Reduksi data

Data yang di dapatkan dari lapangan merupakan data mentah dan jumlahnya cukup banyak. Untuk itu perlu dilakukan analisis yang relevan melalui reduksi data. Mereduksi data kembali berarti merangkum dengan memilih hal-hal yang pokok, fokus pada suatu hal yang sangat penting dan diperlukan. Selanjutnya data yang telah dipilih disederhanakan kemudian membuang yang tidak diperlukan. Dengan demikian data yang telah direduksi kembali akan memberikan data yang lebih akurat, jelas, dan dapat mempermudah dalam pengumpulan data selanjutnya.

### 2. Penyajian data

Data yang telah disusun dari hasil reduksi, kemudian disajikan dalam bentuk narsi deskriptif. Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi kedalam suatu matrik atau bentuk yang mudah dipahami. Penyajian data yang mudah dipahami adalah cara yang paling penting dan utama dalam menganalisis data kualitatif yang valid.

### 3. Penarikan kesimpulan

Setelah data yang disajikan tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulan digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

###### **4.1.1. Deskripsi UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar**

Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar dibentuk dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. UPTD dibentuk pada Tahun 2011 dengan diberlakukannya Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 27 Tahun 2011.

UPTD Wilayah II Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Aceh Besar berzona di Kecamatan Peukan Bada beralamat di Jl. Ateung Tuha, Gampong Payatieng Kecamatan Peukan Bada Kabupaten Aceh Besar. Wilayah Administrasi UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar terdiri dari 5 Kecamatan yaitu, Kecamatan Peukan Bada, Kecamatan Lhoknga, Kecamatan Leupung, Kecamatan Lhoong, dan Kecamatan Pulo Aceh.

###### **4.1.2. Letak Geografis (Batas Administrasi UPTD Wilayah II Aceh Besar)**

Batas Wilayah :

Sebelah Utara : Berbatasan dengan Kantor Camat Peukan Bada

Sebelah Timur : Berbatasan dengan SMPN 1 Peukan Bada

Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Gedung UDKP Peukan Bada

Sebelah Barat : Berbatasan dengan Koramil Peukan Bada

###### **4.1.3. Jam Kerja Pelayanan**

Jam Kerja Pelayanan :

Senin s/d Jum'at : 08.30 - 16.30 WIB

(Istirahat 12.00 – 13.00 WIB)

#### 4.1.4. Luas Daerah Administrasi UPTD Wilayah II

**Tabel 4.1**

##### **Luas Daerah Administrasi**

<b>No.</b>	<b>Kecamatan</b>	<b>Luas</b>
1.	Peukan Bada	36,25
2.	Lhoknga	87,95
3.	Leupung	169,15
4.	Lhoong	149,03
5.	Pulo Aceh	90,56

Sumber : Buku Kabupaten Aceh Besar Dalam Angka 2022 Hlm.8

#### 4.1.5. Keadaan Penduduk

**Tabel 4.2**

##### **Jumlah Penduduk**

<b>No.</b>	<b>Kecamatan</b>	<b>Jumlah</b>
1.	Peukan Bada	23.402
2.	Lhoknga	17.064
3.	Leupung	3.471
4.	Lhoong	9.893
5.	Pulo Aceh	4.513

Sumber : Buku Kabupaten Aceh Besar Dalam Angka 2022 Hlm.56

#### 4.1.6. Profil UPTD Aceh Besar

Unit Pelaksana Teknis Dinas yang selanjutnya disebut UPTD adalah Unit Pelaksana Teknis Dinas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten aceh Besar. UPTD Wilayah I, II, III dan IV mempunyai tugas pokok melakukan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

**a. Susunan Organisasi UPTD Wilayah I, II, III dan IV, terdiri dari:**

- 1) Kepala UPTD adalah Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar.
- 2) Sub Bagian Tata Usaha adalah Kepala Sub Bagian Tata Usaha pada Unit Pelaksana Teknis Dinas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar.
- 3) Kelompok Jabatan Fungsional adalah Kelompok Jabatan Fungsional pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar.

**b. Tugas dan Fungsi Pokok Pegawai UPTD**

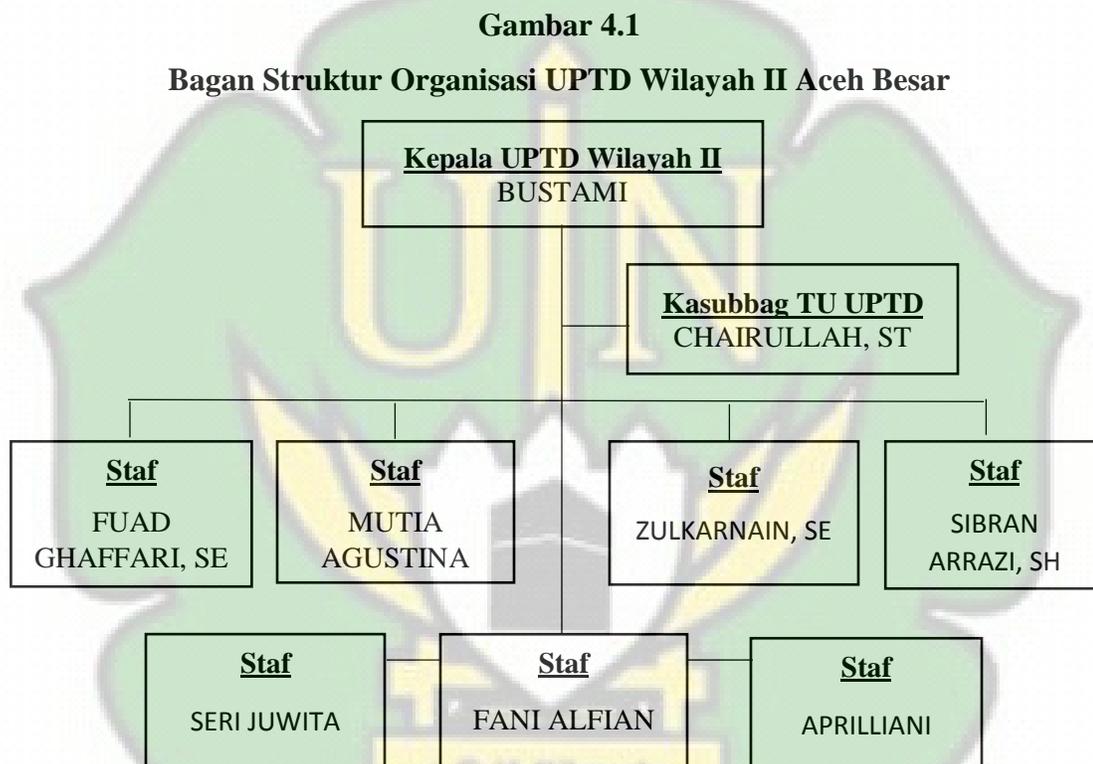
- 1) Kepala UPTD Wilayah I, II, III dan IV mempunyai tugas memimpin UPTD dalam melaksanakan pelayanan berdasarkan peraturan perundang undangan dan kebijakan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- 2) Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan koordinasi penyusunan program kerja UPTD, pengelolaan urusan umum, rumah tangga, perlengkapan, keuangan, kepegawaian, dan pelayanan administrasi dilingkungan UPTD.
- 3) Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan tugas teknis sesuai dengan bidang keahlian dan Kemampuan.<sup>36</sup>

Sumber daya manusia merupakan aspek yang memiliki peranan penting dalam perkembangan suatu organisasi, karena hal ini merupakan faktor penentu dalam

---

<sup>36</sup> Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 27 Tahun 2011 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar.

pengambilan keputusan yang menentukan arah organisasi tersebut. Begitu juga dengan UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar yang mempunyai sumber daya manusia terdiri dari 9 Staf Pegawai dalam mencapai kinerja yang sesuai dengan harapan masyarakat. Diantaranya dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Sumber : Pemerintah UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar

Pada bab ini akan disajikan hasil penelitian dan pembahasan berdasarkan dari temuan peneliti di lapangan saat penelitian berlangsung. Pembahasan mengenai hasil penelitian berkaitan dengan Peningkatan Pelayanan Pencatatan Sipil Pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar. Adapun uraian disesuaikan berdasarkan fokus penelitian yang telah ditentukan sebelumnya dan sesuai dengan rumusan masalah yang ingin ditemukan jawabannya. Maka secara sederhana hasil dan pembahasan dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

#### **4.2. Prosedur Pelayanan Pencatatan Sipil UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar**

Umumnya Prosedur pelayanan terdiri dari bagan pembinaan dan pengawasan sebagaimana dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksana Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.<sup>37</sup> Adapun hasil penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan sebagai berikut :

##### **4.2.1. Pembinaan**

Pada dasarnya pembinaan adalah suatu proses belajar dengan melepaskan hal-hal yang sudah dimiliki dan mempelajari hal-hal baru yang belum dimiliki, dengan tujuan membantu orang yang menjalaninya untuk membetulkan dan mengembangkan

---

<sup>37</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksana Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

pengetahuan dan kecakapan baru untuk mencapai tujuan hidup dari kerja yang sedang dijalani secara efektif.<sup>38</sup>

Terkait dengan dimensi pembinaan ini terdapat dua poin indikator yang ditetapkan antara lain pemerintah dan pimpinan. Adapun pembahasan yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan sebagai berikut :

#### a. Pemerintah

Pemerintah merupakan perkumpulan orang yang memiliki kebijakan tersendiri mengelola, memanage, serta mengatur jalannya suatu proses atau sistem pemerintahan. Atau dapat juga berarti sekumpulan orang yang secara bersama-sama memikul tanggung jawab terbatas untuk menggunakan kekuasaan.<sup>39</sup>

Dalam Penelitian ini terkait dengan pembinaan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan pencatatan sipil pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar dapat kita ketahui berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kasubbag TU UPTD hari Rabu, Tanggal 18 Mei 2022, menyebutkan :

*“Pembinaan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar dilakukan dengan memberikan pelatihan kepada Staf pegawai agar mendapatkan wawasan untuk mengelola pemerintahan yang baik dengan pelayanan administrasi yang baik pula. Pemerintah melakukan pelatihan bertujuan agar pegawai akan terbiasa mengatur waktu mereka untuk kepentingan masyarakat, Sehingga dengan adanya pelatihan meminimalisir kesalahan-kesalahan yang akan timbul”.*<sup>40</sup>

---

<sup>38</sup> Rizal “Pembinaan Agama Islam Di Lembaga pemasyarakatan (Lapas) Kelas I Makassar”, Universitas Muhammadiyah Makassar, Tahun 2016. Hlm. 7.

<sup>39</sup> Muh. Indar Jaya Tahir, “Peran Pemerintah Daerah Dalam Pembinaan Anak Jalanan Di Kota Makassar”, (Universitas Hasanuddin : Makassar, 2020). Hlm. 9.

<sup>40</sup> Hasil Wawancara dengan Kasubbag TU UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar, Chairullah, pada tanggal 18 Mei 2022. Di Kantor UPTD.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan, bahwa Pemerintah Disdukcapil Aceh Besar melakukan pembinaan dengan cara membina staf pegawai dengan melakukan pelatihan yang mana bertujuan untuk mendapatkan wawasan untuk mengelola pemerintahan yang baik serta administrasi yang baik pula, selain untuk meminimalisir kesalahan-kesalahan yang sering biasa terjadi.

Dengan pemberian pembinaan yang kompeten dan berkesinambungan masyarakat yang pada awalnya tidak tahu dapat menjadi tahu dan mampu melaksanakan setiap hal dengan baik dan terarah. Pembinaan yang dimaksud adalah sejauh mana staf pegawai mampu melakukan dan memberikan bimbingan terhadap apa yang dikerjakan, baik itu hal-hal yang memang telah menjadi ketentuan maupun hal-hal baru yang belum pernah didapatkan sebelumnya.

Waktu pelaksanaan pembinaan juga merupakan hal yang harus ditentukan jauh hari dengan tujuan dapat mempersiapkan segala kebutuhan. Sebagaimana wawancara peneliti dengan Kasubbag TU UPTD hari Rabu, Tanggal 18 Mei 2022, menyebutkan :

*“Terkait dengan Waktu pembinaan akan diinformasikan kapan dan dimana. Setiap tahun pasti akan diadakan pembinaan baik sekali, dua maupun tiga kali tergantung pada pimpinan. Dalam setahun sekali itu pasti ada.”<sup>41</sup>*

Namun, hal tersebut sependapat dari hasil wawancara peneliti dengan Staf Pegawai UPTD Hari Rabu, Tanggal 18 Mei 2022, menyebutkan :

*“Pembinaan dilakukan setiap tahunnya baik sekali maupun dua kali bahkan lebih, guna untuk meninjau kinerja pegawai UPTD. Tujuan pemerintah*

---

<sup>41</sup> Hasil Wawancara dengan Kasubbag TU UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar, Chairullah, pada tanggal 18 Mei 2022. Di Kantor UPTD.

*melakukan pembinaan sudah sangat betul, yang membuat kami para pegawai mendapatkan ilmu dalam sistem pelayanan administrasi. Yang intinya kami dapat melayani dengan baik dan tepat waktu begitu juga dengan masyarakat dapat menerima pelayanan yang memuaskan.”<sup>42</sup>*

Pada dasarnya pemerintah Disdukcapil Aceh Besar melaksanakan pembinaan setiap tahunnya, baik itu sekali dua kali maupun lebih. Pembinaan tersebut tentunya akan menambah pengetahuan staf pegawai dalam melayani masyarakat pada bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan baik dan tepat waktu. Sehingga pelayanan yang diberikan dapat memuaskan masyarakat.

Dari hasil uraian diatas dapat disimpulkan bahwa suksesnya peningkatan pelayanan pada suatu instansi salah satunya pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar karena adanya pembinaan yang dilakukan oleh pemerintah kepada staf Pegawai yang dilihat dari SDM atau kualitas kinerja Pegawai. Pembinaan yang dilakukan pemerintah diharapkan berbagai keragaman yang ada dalam diri para staf pegawai, serta perbedaan kemampuan serta keahlian yang ada dalam diri pegawai dapat disatukan agar seiring dengan apa yang dicita-citakan oleh organisasi yang terdapat dalam tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Tujuan dari pembinaan tersebut untuk menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu dan dapat meningkatkan pengetahuan dan kemampuan seseorang dengan baik. Namun demikian, waktu pelaksanaan pembinaan setiap tahunnya memang sudah jelas adanya baik sekali maupun lebih sehingga dapat menambah

---

<sup>42</sup> Hasil Wawancara dengan Staf Pegawai UPTD, Seri Juwita pada tanggal 18 Mei 2022. Di Kantor UPTD.

pemahaman pegawai UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar dalam hal pelayanan.

#### **b. Pimpinan**

Suatu organisasi dalam mencapai tujuannya adalah tergantung kepada seberapa mahirnya seorang pimpinan/atasan dalam melaksanakan dan menjalankan perannya dalam organisasi. Dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan yang diharapkan dalam organisasi, seorang pemimpin tidak dapat bekerja sendiri melainkan harus bekerjasama dan memerlukan bantuan dari para pegawai atau bawahannya. Agar dapat mencapai prestasi kerja dan memaksimalkan kemampuan yang ada pada para pegawai atau bawahannya, seorang pemimpin harus dapat melaksanakan pembinaan dan mengarahkannya.

Dengan demikian Pimpinan Disdukcapil Aceh Besar mengadakan pembinaan kepada staf pegawai UPTD Dalam rangka meningkatkan Kualitas SDM dan profesionalitas kerja staf pegawai terhadap urusan pemerintahan di Kecamatan. Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya terhadap pembinaan, Kepala Dinas sudah melakukannya dengan baik, hal ini diungkapkan oleh Kasubbag TU UPTD hari Rabu, Tanggal 18 Mei 2022, menyebutkan :

*“Pembinaan langsung dilakukan oleh Pimpinan Kepala Dinas Disdukcapil yaitu Bapak Rahmad Sentosa atau mungkin para Staf Kabid juga akan turun tangan. Pada kebiasaannya Pembinaan akan dilakukan di Jantho kadang juga mereka akan langsung ke kantor UPTD ini sehingga ada timbal baliknya dengan tujuan untuk memberikan penyuluhan terkait masalah Sistem Administrasi Kependudukan agar berjalan dengan lancar dan dapat*

*mengetahui berbagai permasalahan serta beberapa solusi yang harus dihadapi”<sup>43</sup>*

Pada dasarnya staf pegawai UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar langsung Mendapat pembinaan dari Kepala Kadis Disdukcapil Aceh Besar yaitu Bapak Rahmad Sentosa berserta dengan Kabid. Menyangkut dengan tempat dan proses pelaksanaan pembinaan dilaksanakan langsung di jantho, namun terkadang Pemerintah Disdukcapil Aceh Besar juga langsung mengunjungi Ke UPTD Wilayah II yang berada di Kecamatan Peukan Bada. Sehingga dalam artian adanya Feedback pada saat pelaksanaan Pembinaan. Sesering mungkin pimpinan melakukan pembinaan agar dapat mengetahui segala permasalahan dan kendala yang terjadi pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar.

Dalam Penelitian ini terkait dengan jenis kegiatan pembinaan yang diberikan oleh pimpinan dapat kita ketahui berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kasubbag TU UPTD hari Rabu, Tanggal 18 Mei 2022, menyebutkan :

*“Pada saat kegiatan pembinaan mereka akan menyampaikan hal-hal yang mengenai sistem pelayanan, juga akan menginformasikan tentang kebijakan-kebijakan yang baru sesuai dengan Perundang-undangan yang ada. Dan dari pemerintahan UPTD juga akan ada request mengenai pelayanan karena pelayanan juga mempunyai standarnya. Bahkan disitu kami akan menyampaikan keluhan-keluhan yang ada perihal sarana-sarana pelayanan yang belum memadai.”<sup>44</sup>*

Dari hasil wawancara peneliti dapat disimpulkan, bahwa jenis kegiatan yang dilakukan pada saat pembinaan yaitu dengan menjelaskan tentang Sistem pelayanan,

---

<sup>43</sup> Hasil Wawancara dengan Kasubbag TU UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar, Chairullah, pada tanggal 18 Mei 2022. Di Kantor UPTD.

<sup>44</sup> Hasil Wawancara dengan Kasubbag TU UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar, Chairullah, pada tanggal 18 Mei 2022. Di Kantor UPTD.

menyampaikan kebijakan yang baru berdasarkan perundang-undangan yang berlaku. Serta staf pegawai UPTD juga menyampaikan tentang sarana-sarana yang belum memadai dalam menjalankan pelayanan Publik. Sehingga dengan adanya sarana-sarana yang ada pada Kantor UPTD Wilayah II Disdukcapil dapat memudahkan kinerja staf pegawai dalam melayani keperluan masyarakat.

Dari hasil uraian wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Seorang pimpinan sangat mempengaruhi suatu organisasi. Sehingga dengan pembinaan yang dilakukan oleh seorang pimpinan diharapkan dapat memotivasi pegawai untuk meningkatkan suatu sistem pelayanan. Pembinaan langsung dipimpin oleh seorang pimpinan yaitu Kepala Disdukcapil itu sendiri yang dilakukan di Jantho ataupun pada UPTD langsung. Pada saat pembinaan, kegiatan yang disampaikan menyangkut dengan sistem pelayanan, Kebijakan-kebijakan yang berubah. Tidak hanya itu, pegawai UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar juga menyampaikan berbagai permasalahan yang terjadi baik tentang hambatan maupun sarana yang tidak memadai. Karena dengan adanya sarana sangat mendukung kinerja pegawai dengan baik dan memudahkan pegawai dalam melayani keperluan masyarakat.

#### **4.2.2. Pengawasan**

Pengawasan yaitu salah satu fungsi manajemen untuk menjamin agar pelaksanaan kerja berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam perencanaan. Dengan pengawasan dapat diketahui sampai dimana penyimpangan, penyalahgunaan, kebocoran, pemborosan, penyelewengan, dan lain-lain kendala di masa yang akan datang. Jadi keseluruhan dari pengawasan adalah kegiatan

membandingkan apa yang sedang atau sudah dikerjakan dengan apa yang direncanakan sebelumnya, karena itu perlu kriteria, norma, standar dan ukuran tentang hasil yang ingin dicapai.<sup>45</sup>

Terkait dengan dimensi Pengawasan ini terdapat dua poin indikator yang ditetapkan antara lain pelayanan dan administrasi. Adapun pembahasan yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan sebagai berikut :

#### **a. Pelayanan**

Pelayanan merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik Individu maupun Organisasi. Karena dari bentuk pelayanan yang diberikan mencerminkan kualitas dari pelayanan yang didapatkan. Pelayanan merupakan kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain yang bersifat langsung dan berkelanjutan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat. Pelayanan yang baik akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.<sup>46</sup> Pelayanan yang optimal akan mampu meningkatkan citra organisasi dimata masyarakat.

Dalam Penelitian ini terkait dengan pengawasan pelayanan untuk meningkatkan pelayanan pencatatan sipil pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar dapat kita ketahui berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kasubbag TU UPTD hari Rabu, Tanggal 18 Mei 2022, menyebutkan :

*“Pengawasan dilakukan oleh pemerintah Disdukcapil yang akan melakukan kunjungan langsung kesini. Karena pada kantor UPTD ini sudah tersedianya*

---

<sup>45</sup> Roza Nanda Saputri, “Upaya Camat Dalam Membina Aparatur Desa (Studi di Kantor Camat Kecamatan Tabir Barat Kabupaten Merangin)”, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin : JAMBI,2019. Hlm. 62.

<sup>46</sup> Jaya Indra Negara,2017, *Pelayanan Publik*, Kecamatan Engga Kota Bandar Lampung.

*Gudang Arsip berkas sehingga membuat pemeriksaan pengawasan lebih enak. Pengawasan tersebut diperiksa secara umum tidak dengan secara khusus mencakup pada bidang Dafduk Capil, pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Hanya masyarakat yang berzona pada UPTD Wilayah II (Kecamatan Peukan Bada, Kecamatan Lhoknga, Kecamatan Leupung, Kecamatan Lhoong, dan Kecamatan Pulo Aceh) ini saja yang akan dilayani dalam status kewarganegaraan WNI.”<sup>47</sup>*

Namun demikian, salah satu Staf Pegawai UPTD juga mengungkapkan hal yang sama pada hari Rabu, 18 Mei 2022 Menyebutkan :

*“Jadi pengawasan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang diselenggarakan pada UPTD Wilayah II Disdukcapil dilakukan oleh pemerintah Disdukcapil. UPTD ini telah disediakan sebuah gedung arsip, sehingga pemerintah Disdukcapil melakukan pengawasan langsung ketempat.”<sup>48</sup>*

Dapat disimpulkan, bahwa pengawasan dilakukan langsung di pimpin oleh Pemerintah Disdukcapil Aceh Besar. Pengawasan yang diberlakukan dalam bidang Dafduk Capil atau yang sering disebut dengan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Pemeriksaan pengawasan dilakukan dalam bentuk Umum tidak terkhusus. Alasan pemerintah Disdukcapil Langsung melakukan pemeriksaan pengawasan pada Kantor UPTD Wilayah II karena telah tersedianya sebuah gedung arsip berkas. Hal tersebut membuat pengawasan lebih efektif.

Berdasarkan dari uraian wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Pengawasan pelayanan dilakukan dengan teknik pengawasan langsung yang artinya pengawasan dilakukan dengan kunjungan melihat kegiatan para pekerja secara langsung, mengobservasi secara langsung untuk mendapatkan informasi serta

<sup>47</sup> Hasil Wawancara dengan Kasubbag TU UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar, Chairullah, pada tanggal 18 Mei 2022. Di Kantor UPTD.

<sup>48</sup> Hasil Wawancara dengan Staf Pegawai UPTD, Seri Juwita pada tanggal 18 Mei 2022. Di Kantor UPTD.

keterangan dari para pekerja, dan meminta laporan secara langsung untuk mendapatkan data-data yang diperlukan.<sup>49</sup> Pengawasan juga dilakukan secara umum pada Bidang Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Karena Pengawasan bertujuan untuk melakukan pertanggungjawaban dari bawahan kepada atasannya mengenai hasil pekerjaan yang dilaksanakannya, dan melihat kebenaran yang sesuai dengan instruksi tugas-tugas yang diberikan kepada staf pegawai.

#### **b. Administrasi**

Dalam Penelitian ini terkait dengan pengawasan Administrasi untuk meningkatkan pelayanan pencatatan sipil pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar dapat kita ketahui berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kasubbag TU UPTD hari Rabu, Tanggal 18 Mei 2022, menyebutkan :

*“Secara umum aktifitas pelayanan pencatatan Sipil UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar sudah melaksanakan aktifitasnya sesuai dengan prosedur yang ditentukan, akan tetapi aktifitas ini masih juga ditemukan kendala administrasi dalam penyelesaian fenomena lapangan diantaranya masih belum melaporkan diri untuk pencatatan yang diwajibkan peraturan perundang-perundangan yang berlaku disatu sisi belum memahami substansi administrasi capil disisi lain merasakan belum dibutuhkan terhadap capil.”<sup>50</sup>*

Pada dasarnya aktifitas pelayanan yang dilaksanakan pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh besar sudah sesuai dengan prosedur yang ada, namun masih banyak kendala yang timbul pada UPTD tersebut, salah satunya masih terlalu banyak

<sup>49</sup> Asih Wulandari, “ Fungsi Pengawasan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Baitul Maal Wat Tamwil Ayyafi’iyah Pringsewu ”, UIN Raden Intan : Lampung, 2020. Hlm. 21.

<sup>50</sup> Hasil Wawancara dengan Kasubbag TU UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar, Chairullah, pada tanggal 18 Mei 2022. Di Kantor UPTD.

masyarakat yang mengurus dokumen pada waktu yang diperlukan. Sehingga hal tersebut membuat kinerja staf pegawai tidak maksimal dalam penyelesaian dokumen.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting, bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi. pada hakikatnya sumber daya manusia merupakan manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir, dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi. Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Kasubbag TU UPTD Hari Rabu, 18 Mei 2022 Menyebutkan :

*“Pada kantor UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar terdiri dari 9 staf pegawai. Masing-masing pegawai bertanggungjawab pada tugasnya dalam melayani kebutuhan dan keperluan masyarakat terhadap pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Baik pada bidang pendaftaran penduduk maupun pada bidang pencatatan sipil.”<sup>51</sup>*

Selain itu pelayanan Administrasi pada UPTD Wilayah II dilaksanakan untuk tidak mempersulit masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan perilaku pelaksana dalam pelayanan pada Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.<sup>52</sup> Pernyataan Tersebut sesuai dengan wawancara peneliti dengan Kasubbag TU UPTD pada hari Rabu, Tanggal 18 Mei 2022 Menyebutkan :

*“Jika ada masyarakat yang merasakan kesulitan mengurus administrasi kita pegawai UPTD bersedia menjelaskan secara detail Persyaratannya. Walaupun brosur persyaratan telah kita sediakan untuk mempermudah masyarakat dalam melengkapi berkas”<sup>53</sup>*

---

<sup>51</sup> Hasil Wawancara dengan Kasubbag TU UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar, Chairullah, pada tanggal 18 Mei 2022. Di Kantor UPTD.

<sup>52</sup> UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

<sup>53</sup> Hasil Wawancara dengan Kasubbag TU UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar, Chairullah, pada tanggal 18 Mei 2022. Di Kantor UPTD.

Demikian sependapat dengan hasil wawancara peneliti dengan Staf Pegawai UPTD Hari Rabu, Tanggal 18 Mei 2022, menyebutkan :

*“Terkait dengan persyaratan pengurusan Administrasi Kependudukan dapat dilihat langsung pada Brosur yang telah di disediakan sehingga hal ini memudahkan masyarakat dalam melengkapi berkas dokumen yang diperlukan.”<sup>54</sup>*

Hasil wawancara dengan salah satu masyarakat pada hari Rabu, Tanggal 18 Mei 2022, menyebutkan:

*“Menurut saya pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah sangat maksimal, mulai dari adanya persyaratan-persyaratan yang telah disediakan sampai dengan prosedurnya juga terarah. Para pegawai dalam melayani keperluan masyarakat sangat ramah”<sup>55</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Pegawai pada UPTD berjumlah 9 orang sudah melaksanakan tanggungjawabnya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk tidak mempersulit masyarakat, dan sudah melaksanakan tugasnya dengan maksimal dibuktikan dengan pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Pegawai membantu menjelaskan dan mengarahkan bila ada masyarakat yang kesusahan untuk membuat surat. Keterbukaan informasi terkait dengan alur pembuatan surat dan persyaratan sudah berjalan.

---

<sup>54</sup> Hasil Wawancara dengan Staf Pegawai UPTD, Seri Juwita pada tanggal 18 Mei 2022. Di Kantor UPTD.

<sup>55</sup> Hasil Wawancara dengan Masyarakat, Erlina Pada Tanggal 18 Mei 2022. Di Kantor UPTD.

Berdasarkan observasi peneliti tanggal 12 Mei 2022, peneliti melihat bahwa persyaratan pengurusan dokumentasi pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar memang sudah disediakan di Front Office untuk memudahkan masyarakat.<sup>56</sup>

Prosedur Pelayanan perlu diperhatikan dalam proses pelayanan, bagaimana dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan tahap-tahap pelayanan yang ada. Pegawai harus mampu untuk meralisasikan kebutuhan masyarakat tanpa harus mempersulit dalam pemberian pelayanan tersebut, serta cenderung lebih menyederhanakan alur pelayanan termasuk pelayanan pengaduan.

Dari aspek ini setelah dianalisis berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan baik, sesuai dengan ketentuan yang ada, tanpa adanya kesulitan yang diberikan pada masyarakat. Berikut pernyataan mengenai prosedur Pelayanan dari hasil wawancara dengan Kasubbag TU UPTD menyebutkan:

*“Prosedur Pelayanannya Masyarakat yang ingin mengurus Administrasi Kependudukan mereka datang dengan melengkapi syarat-syarat sesuai dengan keperluan. Pada tahap pertama masyarakat yang datang akan langsung ke front office dengan memberikan berkas-berkas. Tahap kedua mereka akan dipanggil nantinya oleh Operator untuk memverifikasi berkas, jika berkas tidak lengkap maka mereka harus kembali untuk melengkapi berkas sesuai dengan syarat yang telah diinformasikan. Pada tahap ketiga petugas operator akan mencetak Dokumen dan memberikannya kepada saya selaku Kasubbag TU UPTD. Jadi Tahap keempat ini saya akan paraf dokumen tersebut dan mengirim pengajuan kepada Bapak Kadis di Jantho untuk di Tandatangani. Tahap Kelima setelah di Tandatangani barulah kami akan mencetak kembali dokumen tersebut dalam Blangko. Dan yang terakhir masyarakat bisa mengambilnya pada tempat pengambilan berkas.”<sup>57</sup>*

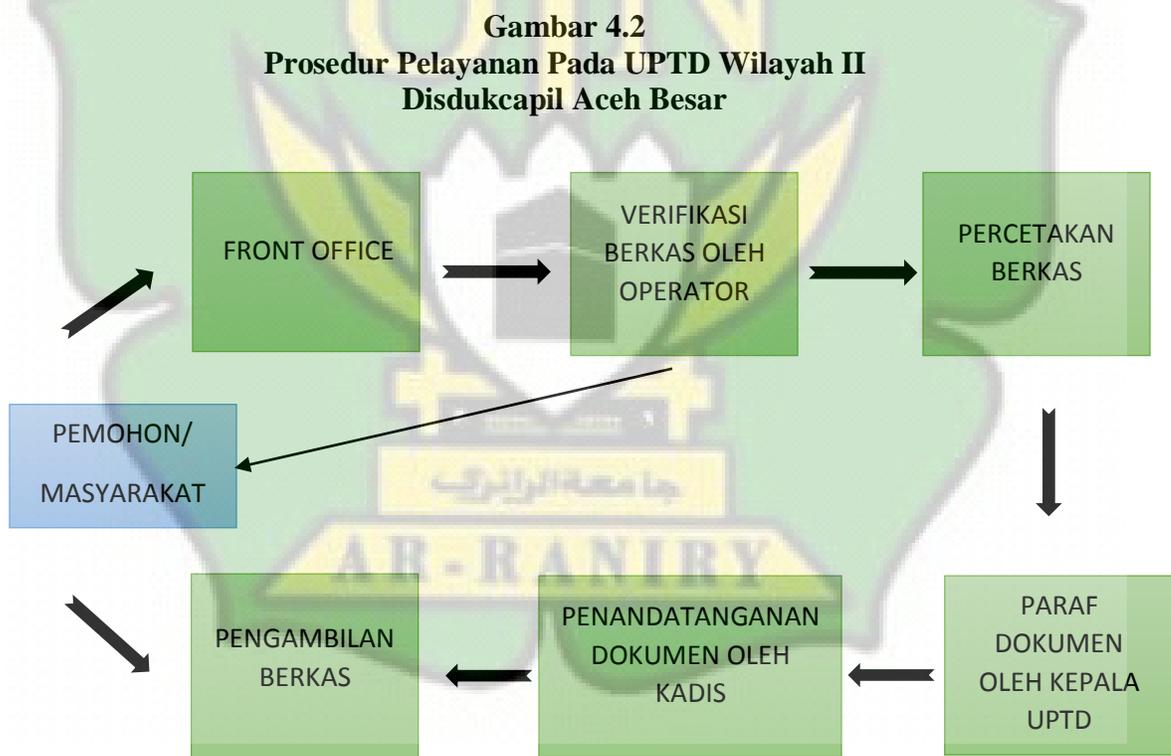
<sup>56</sup> Observasi “Persyaratan Pengurusan dokumentasi” Pada Tanggal 12 Mei 2022. Di Kantor UPTD.

<sup>57</sup> Hasil Wawancara dengan Kasubbag TU UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar, Chairullah, pada tanggal 18 Mei 2022. Di Kantor UPTD.

Hal serupa juga disampaikan dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu masyarakat hari Rabu, Tanggal 18 Mei 2022 menyebutkan :

*“UPTD Wilayah II sudah menyediakan prosedur pelayanan yang sangat baik, semua masyarakat yang datang dilayani sesuai dengan waktu kehadiran. Siapa cepat datang itu yang lebih terutama dilayani. Pegawai melayani masyarakat dengan baik dan ramah. Dan Prosedur yang diberikan juga sangat jelas tahapannya”<sup>58</sup>*

Sehingga dapat dibenarkan dari hasil wawancara dengan Kasubbag TU UPTD dengan adanya prosedur pelayanan publik pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar sebagai berikut :



Sumber : Pemerintah UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar

<sup>58</sup> Hasil Wawancara dengan Masyarakat, Erlina Pada Tanggal 18 Mei 2022. Di Kantor UPTD.

Bersadarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan, bahwa pertanggung jawaban mengenai prosedur pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik, tidak berbelit-belit, cepat dan tertib, mudah dipahami dan mudah dilakukan oleh masyarakat. Pelayanan yang diberikan sudah sangat memadai.

Berdasarkan Observasi yang dilakukan pada Tanggal 18 Mei 2022, Peneliti melihat bahwa pegawai sudah melakukan tugasnya sesuai dengan prosedur yang telah di tetapkan oleh pihak pimpinan, prosedur pelayanan pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar sesuai dengan tahap-tahap yang ditetapkan dan tidak berbelit-belit.<sup>59</sup>

Dengan demikian dapat dikatakan pelayanan yang diberikan dilihat dari Ketersediaan prosedur sudah baik dan pegawai layanan sudah bertanggungjawab terhadap prosedur yang ditetapkan Kantor UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar. Artinya Kantor UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar sudah mampu memberikan pelayanan yang mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat tanpa harus melalui proses yang berbelit-belit. Dengan proses pelayanan ini tentu akan memberikan kepuasan bagi masyarakat tidak harus sulit dalam pengurusan dokumen.

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) ialah menyebabkan semua urusan yang terkait dengan pelayanan Administrasi Kependudukan di UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar dapat berjalan dengan baik. Standar Operasional Prosedur

---

<sup>59</sup> Observasi “pegawai melakukan tugasnya sesuai dengan prosedur”, Pada Tanggal 18 Mei 2022. Di Kantor UPTD.

(SOP) salah satu yang memegang peranan penting dalam proses pelayanan Administrasi. Prosedur yang dimaksud ialah agar pelaksana pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah dapat berjalan secara teratur sehingga terjadi keseragaman terhadap satu pekerjaan. Apabila prosedur ditetapkan maka siapapun yang tidak mengikutinya, tidak menghasilkan apa yang akan dituju.

### **1. SOP Penerbitan Akte Kelahiran**

Akte Kelahiran adalah bukti sah mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Bayi yang dialporkan kelahirannya akan terdaftar dalam kartu keluarga (KK) dan diberi Nomor Induk Kependudukan (NIK), sebagai dasar memperoleh pelayanan masyarakat lainnya. Dasar hukum tentang pembuatan akte kelahiran yaitu diatur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang perlindungan anak. Adapun yang menjadi persyaratan untuk mengurus Akte Kelahiran di Kantor UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar ialah sebagai berikut.

- 1) Pemohon menyerahkan berkas yang sudah lengkap ke petugas registrasi dinas.
- 2) Petugas registrasi Dinas melakukan verifikasi, validasi data dan merekam data kelahiran ke dalam database.
- 3) Petugas registrasi Dinas mencatat dalam register Akte Kelahiran dan Buku Daftar Kelahiran WNI (Bk-2.01) serta mencetak Kutipan Akte Kelahiran.

#### 4) Pemohon menerima Kutipan Akta Kelahiran.

Berdasarkan prosedur penerbitan Akta Kelahiran, dengan ini persyaratan yang harus dilengkapi yaitu surat keterangan kelahiran dari bidan/dokter/rumah sakit, fotocopy Kartu Keluarga, fotocopy KTP-el orang tua pelapor, fotocopy buku Nikah/Akta Perkawinan orang tua dan mengisi Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTM) bagi yang tidak memiliki buku Nikah/Akta perkawinan orang tua.

## 2. SOP Penerbitan Akta Kematian

Akta kematian ialah surat keterangan tentang hari, tanggal, dan tempat kematian seseorang. Akta kematian ini bermanfaat sebagai prasyarat pengurusan pembagian warisan, sebagai salah satu persyaratan bagi janda/duda terutama bila bertugas sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk menikah lagi, sebagai salah satu prasyarat mengurus pensiun bagi ahli waris. Berikut merupakan ketentuan pada prosedur penerbitan Akta Kematian yang dapat dilakukan pemohon ialah:

- 1) Pemohon ke Desa/kelurahan melaporkan kematian yang bersangkutan dengan melampirkan persyaratan.
- 2) Petugas registrasi desa/kelurahan membuat surat keterangan kematian.
- 3) Petugas registrasi dinas melakukan verifikasi dan validasi data permohonan.
- 4) Petugas registrasi melakukan pencatatan ke dalam register akta kematian

- 5) Petugas registrasi melakukan perekaman data kematian ke dalam database.
- 6) Kepala Dinas menerbitkan register Akta dan Kutipan Akta Kematian.
- 7) Pemohon menerima Kutipan Akta Kematian.

Berdasarkan prosedur penerbitan Akta Kematian, dengan ini persyaratan yang harus dilengkapi yaitu surat keterangan kematian dari Desa/Kelurahan, fotocopy Kartu Keluarga(KK) dan fotocopy KTP-el Pelapor.

### **3. SOP penerbitan Kartu Keluarga (KK) Baru**

Kartu Keluarga adalah kartu yg harus dimiliki oleh setiap keluarga di suatu kelurahan. Kartu tersebut memuat nama semua anggota keluarga lengkap dengan jenis kelamin, hubungan keluarga, umur, dan pekerjaan. Kartu Keluarga (KK) memiliki nomor seri yang akan tetap berlaku selama tidak terjadi perubahan Kepala Keluarga. Kartu Keluarga (KK) adalah bukti yang sah dan kuat atas status identitas keluarga dan anggota keluarga. Penerbitan Kartu keluarga dapat dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Pemohon mengisi dan menandatangani Formulir Permohonan KK baru WNI (F-1.01).
- 2) Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data penduduk.
- 3) Petugas registrasi Kelurahan memaraf dan membuat surat pengantar, selanjutnya Lurah menandatangani Formulir Permohonan KK baru WNI (F- 1.01).

- 4) Petugas kecamatan memberikan Formulir permohonan KK baru kepada Kepala kecamatan untuk ditanda tangani (selaku mengetahui).
- 5) Petugas registrasi di Dinas merekam data ke dalam database dan menerbitkan KK baru.
- 6) Petugas registrasi di Dinas menyerahkan print out KK baru untuk ditandatangani Kepala Dinas
- 7) Kepala Dinas menandatangani KK baru
- 8) Pemohon menerima KK baru.

Berdasarkan prosedur penerbitan Kartu Keluarga, dengan ini persyaratan yang harus dilengkapi yaitu surat keterangan pindah datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI, Fotocopy Akta Nikah/Akta perkawinan dan surat pengantar Desa/Kelurahan diketahui Camat (Formulir KK F1.01).

#### **4. SOP pergantian Kartu Keluarga (KK)**

Pergantian Kartu Keluarga (KK) dapat disebabkan dari faktor hilang atau rusaknya Kartu Keluarga, dapat ditentukan dengan ketentuan yang berlaku, ialah sebagai berikut:

- 1) Pemohon mengisi dan menandatangani Formulir Permohonan KK hilang/rusak.
- 2) Pemohon melaporkan dan dibuatkan surat keterangan hilang serta disahkan oleh petugas kepolisian.
- 3) Petugas registrasi kelurahan membuat surat pengantar

- 4) Kelurahan memaraf untuk selanjutnya Lurah menandatangani formulir permohonan KK hilang/rusak
- 5) Petugas kecamatan memberikan Formulir permohonan KK baru kepada Kepala kecamatan untuk ditandatangani (selaku mengetahui)
- 6) Petugas registrasi di Dinas menyerahkan print out KK kepada kepala dinas untuk ditandatangani
- 7) Pemohon menerima KK sebagai pengganti yang hilang/rusak.

Berdasarkan prosedur pergantian Kartu Keluarga, dengan ini persyaratan yang harus dilengkapi yaitu Surat Keterangan hilang dari Kepala Desa /Lurah mengetahui camat dan KK yang Rusak (apabila rusak).

Dalam penelitian ini terkait dengan jam operasional jam kerja Kantor UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar didapatkan dari hasil Wawancara peneliti dengan dengan Kasubbag TU UPTD Menyatakan ;

*“Waktu pelayanan administrasi yang diberlakukan di kantor UPTD Wilayah II beroperasi pada hari Senin s/d Jumat pada pukul 08.30 s/d 04.30.”<sup>60</sup>*

Sebagaimana pada observasi peneliti Tanggal 18 Mei 2022 pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar bahwa benar jam operasional dalam pelayanan Administrasi Pengurusan Dafdud Capil dibuka pada Pukul 08.30 s/d 16.30.<sup>61</sup>

#### **4.3. Strategi Peningkatan Pelayanan Pencatatan Sipil di UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar**

<sup>60</sup> Hasil Wawancara dengan Kasubbag TU UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar, Chairullah, pada tanggal 18 Mei 2022. Di Kantor UPTD.

<sup>61</sup> Observasi “Berlakunya Jam Pelayanan” Pada Tanggal 18 Mei 2022. Di Kantor UPTD.

Pada umumnya strategi peningkatan pelayanan pencatatan sipul terdiri dari bagan Pelayanan Publik dan Pelayanan Administratif sebagaimana dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksana Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.<sup>62</sup> Adapun hasil penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan sebagai berikut :

#### **4.3.1. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>63</sup>

Terkait dengan dimensi pelayanan publik ini terdapat dua poin indikator yang ditetapkan antara lain Dana dan Sarana. Adapun pembahasan yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan sebagai berikut :

##### **a. Dana**

Pendanaan pelaksanaan SIAK daerah Kabupaten/Kota bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah kabupaten/kota. Hal tersebut sesuai dengan perilaku pelaksana dalam pelayanan publik pada Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor

---

<sup>62</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksana Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

<sup>63</sup> Siti Anisa, "*Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia*" Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, 2018. Hlm. 9.

95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.<sup>64</sup> Pernyataan Tersebut sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Kasubbag TU UPTD hari Senin, 23 Mei 2022 menyebutkan :

*“UPTD tunduknya pada Disdukcapil, jadi Pemanfaatan dana dalam pelayanan publik kita langsung ke dinas disebabkan kita tidak mempunyai pos. Karena Disdukcapil merupakan instansi pada Daerah Kabupaten/Kota, jadi menyangkut dengan pendanaan bersumber langsung dari APBD. Seperti sarana yang masih kurang. Misalnya kalo AC rusak kita langsung sampaikan atau menginformasikan kesana.”<sup>65</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar dalam pemanfaatan dana sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan bahwa menyangkut dengan pendanaan dalam pelayanan publik di daerah kabupaten/kota bersumber dari APBD.

Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwa strategi dalam pemanfaatan dana dalam Pelayanan Publik, segala keperluan yang ada di UPTD Wilayah II Disdukcapil langsung dari Disdukcapil Aceh Besar yang bersumber dari APBD.

#### **b. Sarana**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Dalam mendukung berjalannya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan tentunya diperlukan sarana. UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh

---

<sup>64</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

<sup>65</sup> Hasil Wawancara dengan Kasubbag TU UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar, Chairullah, pada tanggal 23 Mei 2022. Di Kantor UPTD.

Besar memiliki sarana untuk menunjang keberlangsungan proses pelayanan yang diberikan.

Dalam Penelitian ini terkait dengan Strategi berdasarkan Sarana untuk meningkatkan pelayanan pencatatan sipil pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar dapat kita ketahui berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Staf Pegawai UPTD hari Senin, Tanggal 23 Mei 2022, menyebutkan :

*“Sarana yang ada pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar ini sangat menunjang. Para staf pegawai diberikan fasilitas komputer pada setiap meja yang dilengkapi dengan jaringan internet yang bisa dikatakan jaringannya cukup bagus. Kecuali pegawai yang berada di Front Office”<sup>66</sup>*

Demikian sependapat dengan hasil wawancara peneliti dengan salah satu masyarakat Hari Senin, Tanggal 23 Mei 2022, menyebutkan :

*“Sarana yang ada pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar sudah sangat memadai. Dengan fasilitas komputer yang yang saya lihat disediakan disetiap meja pegawai. Pasti hal tersebut sangat mendukung kinerja staf pegawai.”<sup>67</sup>*

Dari hasil observasi peneliti dilapangan pada hari Rabu 18 Mei 2022 peneliti melihat dengan langsung maka hal tersebut benar adanya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sarana yang ada pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar sudah sangat menunjang para staf pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tugasnya. Para staf pegawai difasilitasi tiap meja dengan satu computer kecuali pegawai yang bertugas di front office.<sup>68</sup>

---

<sup>66</sup> Hasil Wawancara dengan Staf Pegawai UPTD, Seri Juwita pada tanggal 23 Mei 2022. Di Kantor UPTD.

<sup>67</sup> Hasil Wawancara dengan masyarakat, Salsabilla pada tanggal 23 Mei 2022. Di Kantor UPTD.

<sup>68</sup> Observasi “Ketersediaan Sarana” Pada Tanggal 18 Mei 2022. Di Kantor UPTD.

Hal ini sangat memberikan kenyamanan kepada para staf pegawai dikarenakan setiap pegawai memiliki satu komputer. Dan juga komputer yang digunakan boleh dikatakan cukup bagus serta jaringan internet yang cukup kencang.

Berikut ini daftar sarana yang ada pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar sebagai berikut :

**Tabel 4.3**  
**Daftar Sarana UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar**

NO.	SARANA
1.	Alat Tulis Kantor (ATK)
2.	Komputer
3.	Jaringan Internet (WIFI)
4.	Lemari Arsip
5.	CCTV
6.	Scanner
7.	Alat Penyimpanan Data (Database)
8.	Sarana Kebersihan
9.	Kursi
10.	Meja
11.	AC
12.	Alat Rekaman KTP

Sumber: Pemerintah UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa sarana yang ada pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar sudah sangat lengkap dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan. Mendukung Kinerja Staf pegawai dengan baik, cepat dan semakin maksimal. Sehingga dengan sarana yang lengkap juga dapat menciptakan kepuasan masyarakat.

### 4.3.2. Pelayanan Administratif

Pelayanan Administratif adalah jenis pelayanan yang di berikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.

Terkait dengan dimensi Pelayanan Administratif ini terdapat dua poin indikator yang ditetapkan antara lain Jasa dan Tindakan Administrasi. Adapun pembahasan yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan sebagai berikut :

#### a. Jasa

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun produknya bisa berkaitan dengan produk fisik atau tidak.<sup>69</sup>

Setiap pejabat dan petugas pada desa/kelurahan, kecamatan, UPT Instansi pelaksana dan instansi pelaksana yang memerintahkan, memfasilitasi dan melakukan pungutan biaya kepada penduduk dalam pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 79A (pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (Enam) Tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 75.000.000.00 (Tujuh puluh

---

<sup>69</sup> V. Gunawan Sri Atmojo, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Swamitra Asmino Surakarta", (Universitas Sebelas Maret : Surakarta 2009). Hlm. 8.

lima juta rupiah).<sup>70</sup> Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Kasubbag TU UPTD hari Senin, 23 Mei 2022 menyebutkan :

*“Salah satu aturan yang ada pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar tidak membenarkan adanya pungutan biaya, dan staf pegawai juga sudah menjelaskan kepada masyarakat bahwa tidak ada biaya dalam pengurusan dokumen. Karena kami sudah mendapatkan jerih dari pemerintah.”<sup>71</sup>*

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan, bahwa pemerintah UPTD sudah menegaskan kepada pegawai yang memberikan pelayanan untuk memberitahukan kepada masyarakat bahwa tidak ada biaya yang dikeluarkan dalam pengurusan administrasi Kependudukan, baik pada bidang pendaftaran penduduk maupun bidang pencatatan sipil. Selanjutnya peneliti juga mewawancarai salah satu masyarakat yang menerima pelayanan Hari Senin, 23 Mei 2022 Menyebutkan :

*“Selama saya mengurus segala keperluan pada UPTD alhamdulillah sama sekali belum pernah dipungutnya biaya sepersenpun.”<sup>72</sup>*

Demikian sependapat juga dengan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat lainnya, Hari Senin, 23 Mei 2022 Menyebutkan :

*“Setiap kali saya mengurus dokumen baik itu pada bidang pendaftaran penduduk maupun pencatatan sipil, saya belum pernah dipungut biaya sama sekali. Hal itu bukan hanya saya saja, tapi masyarakat yang lain juga tidak dipungut biaya”*

Bedasarkan hasil observasi di lapangan Tanggal 18 Mei 2022 menunjukan bahwa biaya pelayanan di Kantor UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar sudah

<sup>70</sup> Undang-undang RI Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.

<sup>71</sup> Hasil Wawancara dengan Kasubbag TU UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar, Chairullah, pada tanggal 23 Mei 2022. Di Kantor UPTD.

<sup>72</sup> Hasil Wawancara dengan masyarakat, Arjun Barona Aka pada tanggal 23 Mei 2022. Di Kantor UPTD.

sesuai dengan peraturan perundang-undangan dimana tidak dipungut biaya kepada masyarakat yang mengurus segala keperluan dalam bidang Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil ditanggung oleh Pemerintah. Hal ini dibenarkan dari hasil wawancara peneliti dengan masyarakat.<sup>73</sup>

Namun menyangkut dengan pemungutan biaya sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan dimana tidak dipungut biaya kepada masyarakat yang mengurus segala keperluan dalam bidang Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil ditanggung oleh Pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai pelayanan publik, Kasubbag dan Masyarakat dapat disimpulkan bahwa menyangkut dengan pelayanan publik pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar menyatakan sama sekali tidak adanya pemungutan biaya yang dilaksanakan pada UPTD. Karena jasa yang diberikan oleh pemerintah UPTD telah dibayar oleh pemerintah langsung sebagaimana hal tersebut berdasarkan Perundang-undangan.

#### **b. Tindakan Administratif**

Tindakan administratif adalah konsep abstrak yang mencakup berbagai tindakan badan administratif. Tindakan administratif ditentukan oleh badan administratif dan ditampilkan secara eksternal untuk menghasilkan efeknya. Ketika suatu badan administratif melakukan tindakan administratif dan kemudian memadamkan efek karena alasan baru telah muncul, itu disebut penarikan tindakan administratif.

---

<sup>73</sup> Observasi “Tidak adanya pemungutan Biaya Administrasi” Pada Tanggal 18 Mei 2022. Di Kantor UPTD.

Tindakan administratif dibentuk terutama dengan memfokuskan pada tindakan regulasi atau pengadaan. Isi dari tindakan administratif adalah Ketentuan dan Larangan. Dikatakan bahwa memerintahkan seseorang untuk melakukan tindakan tertentu (tindakan, kelalaian, manfaat, penerimaan) adalah pengurangan, dan dilarang memerintahkan seseorang untuk tidak bertindak.<sup>74</sup>

Dalam Penelitian ini terkait dengan Strategi berdasarkan Tindakan Administratif untuk meningkatkan pelayanan administratif pencatatan sipil pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar dapat kita ketahui berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kasubbag TU UPTD hari Senin, Tanggal 23 Mei 2022, menyebutkan :

*“Berbicara tentang tindakan administratif contohnya seperti Pembuatan Akta Kelahiran dan ada juga Akta Kematian dan dokumen lainnya. Karena setiap harinya ada yang membuat dokumen, salah satunya seperti pembuatan Akta Kematian. Kalau Pembuatan Akta Kelahiran sekarang itu masyarakat yang anaknya baru lahir langsung di minta daftar BPJS, jadi secara otomatis harus dikeluarkan dulu KK dan Akta Kelahiran untuk memasukkan nama maupun anggota baru. Jadi intinya Pengurusan Akta Kelahiran dibuat karena ada permintaan dari Rumah Sakit. Tapi Kalau Pengurusan Akta Kematian banyak yang tidak mau mengurus dulu sebelum diperlukan. Karena kebanyakan masyarakat yang kita lihat sekarang ini, disitu butuh disitu buatnya. Padahal sekarang sudah sangat mudah, jika memang tidak ingin mengurus sendiri, kan setiap Desa sudah ada PRG (Petugas Registrasi Gampong).”<sup>75</sup>*

---

<sup>74</sup> Verwaltungsakt (Sanksi Administratif) di akses dari <https://mimirbook.com/id/01e01623631> pada Tanggal 29 Juni 2022

<sup>75</sup> Hasil Wawancara dengan Kasubbag TU UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar, Chairullah, pada tanggal 23 Mei 2022. Di Kantor UPTD.

Dengan demikian, hal senada juga di dapatkan dari hasil wawancara peneliti dengan salah satu staf pegawai UPTD pada Hari Senin, Tanggal 23 Mei 2022

Menyebutkan :

*“Sebenarnya tidak ada Tindakan yang kami lakukan, karena kami tidak turun ke desa untuk mendata siapa yang baru saja lahir dan siapa yang meninggal. Kami membuat berkas berdasarkan kedatangan masyarakat yang langsung datang pada UPTD sini. Bisa dikatakan kami mengeluarkan dokumen atas dasar kesadaran masyarakat itu sendiri. Apalagi sekarang sudah sangat membantu dengan adanya PRG, Tapi banyak masyarakat yang tidak memfungsikan PRG untuk mengurus pembaharuan dokumen.”*

Berdasarkan uraian diatas dari Hasil wawancara Peneliti dengan Kasubbag TU UPTD dan salah satu staf pegawai UPTD dapat disimpulkan, bahwa dalam pembuatan dokumen masyarakat masih menunda-nunda karena dalam diri masyarakat masih kurang pemahaman dan kesadaran diri tentang betapa pentingnya pembaharuan dokumen. Jika yang sudah meninggal belum dikeluarkan akta kematian maka akan selalu muncul pada Database. Bahkan pada masa sekarang ini sudah sangat memudahkan masyarakat dalam hal pengurusan dokumen ataupun berkas dikarenakan setiap desa sudah ada PRG.

## **B. Pembahasan Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif tentang peningkatan pelayanan pencatatan sipil pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar sehingga peneliti berusaha untuk mengungkap dan mendeskripsikannya. Hasil penelitian ini berupa data-data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan juga dokumentasi.

## **1. Prosedur Pelayanan Pencatatan Sipil UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar**

Penilaian prosedur pelayanan pencatatan sipil UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar ditentukan oleh dua dimensi yaitu pembinaan dan pengawasan. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi Prosedur Pelayanan Pencatatan Sipil Pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut :

### **a. Pembinaan**

Kasubbag TU UPTD dan Staf Pegawai mengenai pembinaan pemerintah dan pimpinan dapat di simpulkan bahwa Kepala Dinas Disdukcapil Aceh Besar telah menjalankan tugas dan fungsinya sebagai Kepala Dinas dalam pemberian pembinaan yang sebagaimana mestinya membina Staf Pegawai dengan berkerja sama dengan dinas-dinas terkait untuk memberikan pembinaan kepada Staf Pegawai UPTD Wilayah II Aceh Besar.

Pembinaan yang dilakukan oleh Pimpinan UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar selalu berupaya agar kepemimpinannya dapat membuat pegawai semangat melaksanakan tugas yang diberikan dan mengarah seluruh potensinya demi tercapainya tujuan yang telah direncanakan.

Maka dapat disimpulkan bahwa dimensi Pembinaan dalam meninjau Prosedur Pelayanan Pencatatan Sipil di UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar sudah sangat Optimal. Mulai dari adanya Pembinaan Staf Pegawai dari yang tidak tahu

menjadi tahu sehingga menambah wawasan dan ilmu pengetahuan yang lebih mendalam dalam melaksanakan tugasnya dengan terarah.

#### **b. Pengawasan**

Pegawai UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar dalam melaksanakan tugasnya sudah sangat baik, hal tersebut dinyatakan pada hasil wawancara peneliti dengan informan berdasarkan Pengawasan Pelayanan dan Administrasi. Pemerintah melakukan pengawasan pelayanan setiap tahunnya dengan cara mendatangi langsung Kantor UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar karena disana telah dibentuk sebuah gedung Arsip Dokumen.

Pengawasan Administrasi pegawai UPTD sudah sangat Konsisten dengan tugas dan tanggungjawabnya sebagai staf pegawai dalam melayani keperluan masyarakat. Salah satunya dikatakan efektivitas dengan tersedianya Prosedur dan syarat pendaftaran yang membuat masyarakat dalam mengurus keperluan dokumen menjadi sangat membantu dan terarah.

Pengawasan pada dasarnya dilakukan untuk memastikan agar apa yang telah direncanakan dapat berjalan sebagaimana yang seharusnya. Mulai dari pengawasan data atau dokumen hingga dengan pengawasan administrasi. Pada pengawasan administrasi pegawai UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar telah menerapkan prosedur dengan menyediakan Brosur Persyaratan dan Prosedur sehingga hal tersebut dapat membantu masyarakat dalam melengkapi persyaratan keperluan dokumen.

## **2. Strategi Peningkatan Pelayanan Pencatatan Sipil di UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar**

Penilaian strategi peningkatan pelayanan pencatatan sipil UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar ditentukan oleh dua dimensi yaitu Pelayanan Publik dan Pelayanan Administratif. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi Strategi Peningkatan Pelayanan Pencatatan Sipil Pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut :

### **a. Pelayanan Publik**

Dalam meningkatkan pelayanan publik pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar terkhususnya pada bidang pencatatan sipil, ditinjau dari segi Dana dan Sarana. Dari hasil wawancara bahwa strategi yang dilakukan pemerintah UPTD ini sudah berjalan dengan efektif. Yang didukung dari Dana dan sarana yang memadai. Dengan adanya Sarana pemerintah dalam melaksanakan tugasnya dapat dengan mudah sehingga mendukung kelancaran Penyelenggaraan pada Bidang Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

### **b. Pelayanan Administratif**

Untuk meningkatkan pelayanan Pencatatan Sipil maka Strategi yang dilakukan ditinjau dari segi Jasa dan Tindakan Administratif. Dalam pengurusan pelayanan administratif jasa sudah diberikan dari jerih atau gaji dari pemerintah. Bahkan pegawai juga menjelaskan bahwa setiap pengurusan dokumen tidak dibenarkan untuk memungut biaya.

Begitu juga dengan tindakan administratif, tidak adanya tindakan yang dilakukan pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar, pengurusan berkas berdasarkan Kesadaran Masyarakat.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar dapat disimpulkan bahwa :

1. UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar melaksanakan tugasnya dan tanggungjawab dalam melayani setiap keperluan masyarakat pada bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sudah sangat baik. Hal tersebut dilihat dari Pembinaan dan pengawasan. Pembinaan yang diberikan bertujuan untuk menambah wawasan ilmu yang lebih luas kepada pegawai untuk mendukung kelancaran kinerja agar lebih terarah berdasarkan sistem dan prosedur yang telah diterapkan. Dan menyangkut dengan pengawasan pelayanan dan administrasi, setiap kinerja yang dilakukan oleh pegawai dalam menyelesaikan dokumen keperluan masyarakat dilaksanakan berdasarkan prosedur. Sehingga dengan adanya pengawasan dapat meninjau bahwa kelancaran pelayanan terlaksanakan berdasarkan prosedur yang telah ada. Dengan adanya pembinaan dan pengawasan dapat meningkatkan pelayanan pencatatan sipil pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar.
2. Strategi untuk meningkatkan pelayanan pencatatan sipil pada UPTD Wilayah II Disdukcapil dinilai dari strategi Pelayanan Publik dan Pelayanan Administratif. Peningkatan pelayanan pencatatan sipil akan terlaksanakan dengan adanya dana dan sarana yang mendukung kelancaran pelayanan publik. Tanpa Dana dan

Sarana setiap Pengurusan Dokumen Masyarakat tidak berlangsung dengan tepat waktu. Begitu pula dengan Jasa dan Tindakan Administratif, dalam pelayanan Administratif tidak dibenarkan untuk memungut biaya pembuatan dokumen. Dan tidak adanya tindakan administratif yang diberlakukan pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar. Karena Setiap pengurusan Dokumen berdasarkan atas dasar kedesaran masyarakat.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka peneliti dapat mengemukakan saran yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Pemerintah Disdukcapil agar lebih memperhatikan dan mengawasi prosedur pelayanan publik pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar, di mana pegawai UPTD masih banyak yang menjalankan prosedur pelayanan hanya sekedar menjalankannya tanpa mengetahui pelayanan yang pasti sehingga ini akan berdampak pada peningkatan pelayanan publik yang baik.
2. Bagi masyarakat yang menerima pelayanan publik supaya lebih ditingkatkan kesadaran terhadap setiap pengurusan Dokumen. Pada dasarnya masih terdapat masyarakat yang minim terhadap pembaharuan dokumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anisa Siti, (2018) *“Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia”* Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan.
- Atmoko Sri Gunawan V, (2009) *“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Swamitra Asmindo Surakarta”*, (Universitas Sebelas Maret : Surakarta)
- Damanik, dkk, (2019) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Raya Kabupaten simalungun*, Skripsi diterbitkan.
- Farichin, (Februari 2014) *“Teori Dan Strategi Organisasi”*.
- Meisari Chelsea Winda, (2020) *“Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”*, APMD , Yogyakarta.
- Muhammad, (2008) *“Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif”*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada).
- Negara Indra Jaya, (2017) *Pelayanan Publik*, Kecamatan Engga Kota Bandar Lampung.
- Oktari Mulia Disa, (2020) *“Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Upt Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis”*, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru.
- Buku Kabupaten Aceh Besar Dalam Angka Tahun 2022.
- Rangkuti Freddy, (2002) *“Taktik Membuat Rencana Pemasaran Berdasarkan Customer Value dan Analisis Kasus”* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto, dkk, (2005) *“Manajemen Pelayanan”* (Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Reandrianta Avian Felix, (2016) *“Jurnal Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Kependudukan Dan Catatan Sipil Pada Pemerintah Kabupaten Kulon Progo Setelah Berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta Fakultas Hukum.

- Rizal, (2016) *“Pembinaan Agama Islam Di Lembaga pemasyarakatan (Lapas) Kelas I Makassar”*, Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Suaib Subhan, (2021) *“Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram)”*, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Saputri Nanda Roza, (2019) *“Upaya Camat Dalam Membina Aparatur Desa (Studi di Kantor Camat Kecamatan Tabir Barat Kabupaten Merangin)”*, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin : JAMBI.
- Sugiyono, (2015) *“Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan”*, (Bandung: Alfabeta).
- Sugiyono, (2008) *“Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”*, (Bandung: CV. Alfabeta).
- Sriwinarni, (2021) *“Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru”*, Universitas Muhammadiyah, Makassar.
- Sutrisno Edy, (2011) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta;Kencana).
- Tahir Jaya Indar Muh, (2020) *“Peran Pemerintah Daerah Dalam Pembinaan Anak Jalanan Di Kota Makassar”*, (Universitas Hasanuddin : Makassar).
- Thorin, (2012) *“Metode Kualitatif Dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling”* (Jakarta : PT.Grafindo Persada).
- Umar Husein, (2010) *“Desain Penelitian Manajemen Strategik”* (Jakarta: Raja Grafindo).
- Wahyuni Reza, (2021) *“Fungsi Unit Pelaksana Teknis Dinas (Uptd) Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Dalam Upaya Pelayanan Administrasi Kependudukan”*, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru.
- Wibisono Dermawan, (2010) *“Manajemen Kinerja”*, (Jakarta : Penerbit Erlangga
- Wulandari Asih, (2020) *“ Fungsi Pengawasan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Baitul Maal Wat Tamwil Ayyafi'iyah Pringsewu”*, UIN Raden Intan : Lampung.

Verwaltungsakt (Sanksi Administratif) di akses dari <https://mimirbook.com/id/01e01623631> pada Tanggal 29 Juni 2022.

**Peraturan Perundang-undangan :**

Undang-undang Negara RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-undangan Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 120 Tahun 2017 Tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksana Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 11 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar.

Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 27 Tahun 2011 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar.

Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

KEPMEN PAN Nomor 26 tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1 Lembar Pengesahan Pembimbing

PENINGKATAN PELAYANAN PENCATATAN SIPIL PADA  
UPTD WILAYAH II DISDUKCAPIL ACEH BESAR

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

**DEVI SAFRINA**

NIM. 170802035

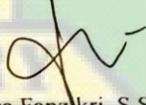
Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :

Pembimbing I,

Pembimbing II

  
Dr. S. Amirulkamar, MM., M.Si.  
NIP. 196110051982031007

  
Mirza Fanzakri, S.Sos.I., M.Si.  
NIP. 199007022020121010

## Lampiran 2 Surat Keputusan (SK)

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH  
 Nomor : 1226/Un.08/FISIP/Kp.07.6/06/2021

TENTANG

PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
 UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;  
 b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
 2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;  
 3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;  
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;  
 5. Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
 6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;  
 7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;  
 8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;  
 9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;  
 10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;  
 11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Memperhatikan : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 27 Mei 2021

### MEMUTUSKAN

- Menetapkan :  
 PERTAMA : Menunjuk Saudara :  
 1. Dr. S. Amirul Kamar, MM, M.Si. Sebagai pembimbing pertama  
 2. Mirza Fanzikri, S.Sos.I., M.Si. Sebagai pembimbing kedua
- Untuk membimbing skripsi :  
 Nama : Devi Safrina  
 NIM : 170802035  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
 Judul : Peningkatan Pelayanan Pencatatan Sipil Pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar
- KEDUA : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2020.
- KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Genap Tahun Akademik 2021/2022 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh  
 Pada Tanggal : 07 Juni 2021

Ah. Rektor  
 Dekan



Ernita Dewi

- Tembusan
1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh,
  2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara,
  3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
  4. Yang bersangkutan.

### Lampiran 3 Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-951/Un.08/FISIP/PP.00.9/03/2022  
Lamp : -  
Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,  
Kepala UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar

Assalamu'alaikum Wr.Wb.  
Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **DEVI SAFRINA / 170802035**  
Semester/Jurusan : X / Ilmu Administrasi Negara  
Alamat sekarang : Lam Hasan Kecamatan Peukan Bada Kabupaten Aceh Besar

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul *Peningkatan Pelayanan Pencatatan Sipil Pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar*

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 29 Maret 2022  
an. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



*Berlaku sampai : 30 Desember  
2022*

Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed.

**AR-RANIRY**

## Lampiran 4 Surat Keterangan Selesai Penelitian



**PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BESAR**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
 Jalan T. Bachtiar Panglima Polem, SH Kota Jantho, Kode Pos : 23911  
 Telepon / Fax (0651) 92333

### SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

NOMOR: 35 / UPTD - 11 / 06 / 2022.

Nama	: DEVI SAFRINA
Tempat/Tanggal Lahir	: Leupung, 17 November 1999
N I M	: 170802035
Jurusan	: Ilmu Administrasi Negara
Fakultas	: Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Pekerjaan	: Pelajar/Mahasiswa
Alamat	: Lr. Ujong Buloh, Dusun Payaloe Gampong Lam Hasan Kecamatan Peukan Bada Kabupaten Aceh Besar.

Benar yang namanya tersebut diatas telah selesai mengadakan Penelitian mulai Tanggal 18 Mei 2022 s/d 24 Mei 2022 pada Kantor UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar.

Demikian Surat Keterangan ini kami keluarkan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Dikeluarkan di : UPTD Wilayah II Aceh Besar

Pada Tanggal : 24 Mei 2022

Mengetahui

KASUBBAG TU UPTD



CHAIRULLAH, ST

**Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian**

**Wawancara bersama Kasubbag TU UPTD Wilayah II**



**Kantor UPTD Wilayah II**



### Wawancara Bersama Bapak Arjun Barona Aka



### Wawancara Bersama Ibu Erlina



## Lampiran 6 Brosur Persyaratan Administrasi Kependudukan



**PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BESAR**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
 Jl. T. Bachtiar Penglima Polem, SH Kota Jantho  
 Kode Pos 23911 Telp. 92333, Fax. 92333

### Mengapa setiap orang yang **Meninggal Dunia** ?

Perlu diurus Akta Kematian

*"Kematian merupakan salah satu peristiwa penting yang dialami oleh setiap orang yang harus dicatat dan dikukuhkan oleh negara dalam bentuk akta kematian"*



**BESAR MANFAATNYA, MUDAH MENGURUSNYA**

**MANFAAT PEMBUATAN AKTA KEMATIAN :**

- Penetapan Ahli Waris / Hak Waris
- Penetapan Status Cerai Mati bagi Pasangan yang ditinggalkan
- Pengurusan Pensiun bagi PNS (Janda/Duda)
- Mengurus Klaim Asuransi Jiwa
- Balik Nama Kepemilikan Sertifikat Tanah
- Balik Nama BPKB Kendaraan
- Persyaratan Kawin (Janda/Duda)
- Pencairan Dana / Tabungan Bank / Klaim Dana DNH
- dll

**SYARAT PENGURUSAN :**

**A. Kematian WNI didalam domisili Kab. Aceh Besar**

1. Mengisi Formulir F-2.28 dan F-2.29
2. Surat Keterangan Kematian dari Keuchik
3. Surat Keterangan Kematian dari RS / Dokter / Puskesmas
4. Melampirkan KK dan KTP Asli (yang meninggal)
5. Foto Copy Akta Kelahiran (bagi yang sudah ada)

**B. Kematian WNI diluar domisili Kab. Aceh Besar**

1. Mengisi Formulir F-2.30 dan F-2.31
2. Surat Keterangan Kematian dari Keuchik
3. Surat Keterangan Kematian dari RS / Dokter / Puskesmas
4. Melampirkan KK dan KTP Asli (yang meninggal)
5. Foto Copy Akta Kelahiran (bagi yang sudah ada)
6. Mengisi Formulir F-2.32, F-2.33 dan F-2.34 (Bagi Kematian di Luar Negeri)

**Setiap Kematian Wajib dilaporkan oleh anggota keluarga, Penduduk kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Aceh Besar Paling Lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal kematian**

Undang - undang No. 24 Tahun 2013 Pasal 44



### AKTA PERKAWINAN

- Mengisi Formulir F-2.12
- Persyaratan lainnya terlampir dalam Formulir F-2.12

### AKTA PERCERAIAN

- Mengisi Formulir F-2.19
- Surat Keputusan Pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap
- Kutipan Akta Perkawinan (Asli)
- Foto Copy Akta Kelahiran Legalisir
- KK dan KTP Asli

### AKTA PENGESAHAN ANAK

- Mengisi Formulir F-2.40
- Akta Kelahiran Anak (Asli dan Foto Copy)
- Akta Perkawinan Orang Tua (Asli dan Foto Copy)
- Foto Copy KK dan KTP el Suami Istri
- Foto Copy KTP el Dua Orang Saksi

### AKTA PENGAKUAN ANAK

- Mengisi Formulir F-2.38
- Mengisi Formulir F-2.39 (Surat Pernyataan Ayah Biologis)
- Akta Kelahiran Anak (Asli dan Foto Copy)
- Foto Copy KK dan KTP el Ibu dan Ayah Biologis
- Foto Copy KTP el Dua Orang Saksi
- Surat Putusan Pengadilan (Bagi Ibu WNA)

### AKTA PENGAKATAN ANAK

- Mengisi Formulir F-2.35
- Surat Putusan Pengangkatan anak dari Pengadilan
- Akta Kelahiran Anak (Asli dan Foto Copy)
- Foto Copy KK dan KTP el Kedua Orang tua Kandung
- Foto Copy KK dan KTP el Kedua Orang Tua Angkat
- Foto Copy KTP el Dua Orang Saksi

### DASAR HUKUM

- Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006
- Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007
- Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2007
- Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008
- Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009
- Peraturan Mendagri Nomor 19 Tahun 2010
- Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010
- Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2011
- Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012
- Peraturan Presiden Nomor 126 Tahun 2012
- Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013
- Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN ACEH BESAR**

#### MEMBERIKAN PELAYANAN

- E - KTP
- AKTA PENGESAHAN ANAK
- KARTU KELUARGA
- AKTA PENGAKUAN ANAK
- AKTA KELAHIRAN
- AKTA PENGAKATAN ANAK
- AKTA KEMATIAN
- AKTA PERUBAHAN NAMA
- SURAT KETERANGAN PINDAH
- AKTA PERKAWINAN
- AKTA PERCERAIAN







**INFORMASI PELAYANAN MASYARAKAT  
BIDANG KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL**

## PROSEDUR & PERSYARATAN









**PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BESAR  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jl. T. Bechtiar Panglima Polem, SH  
Kota Jantha, Kode Pos 23911 Telp. 92333, Fax. 92333

جامعة الرانيري

AR-RANIRY

### KARTU KELUARGA (KK)

**A. MEMBUAT KK BARU**

- Mengisi Formulir F-1.15
- KTP Asli
- Surat Keterangan Pindah Datang (*bagi pendatang*)
- KK Asli (*bagi yang pisah KK*)
- Mengisi Formulir F-1.21 (*bagi yang membuat KTP*)
- Foto Copy Akta/Buku Nikah (*bagi yang baru nikah*)

**B. PENAMBAHAN ANGGOTA KK**

- Mengisi Formulir F-1.06 dan Formulir F-1.16
- Foto Copy Surat Kelahiran
- Melampirkan KK Asli
- Surat Keterangan Pindah Datang (*bagi pendatang*)
- Mengisi Formulir F-1.21 (*bagi yang membuat KTP*)

**C. PERUBAHAN DATA KK**  
(gelar, pendidikan, pekerjaan, Agama dll)

- Mengisi Formulir F-1.02 (*perubahan gelar*)
- Mengisi Formulir F-1.05 (*perubahan pendidikan, pekerjaan, Agama dll*)
- Mengisi Formulir F-1.06
- Melampirkan KK Asli
- Foto Copy Dokumen Pendukung (*Ijazah, SK, dll*)
- Mengisi Formulir F-1.21 (*bagi yang merubah KTP*)

**D. RUSAK / HILANG KK**

- KK yang Rusak / Surat Kehilangan KK dari Polisi
- Mengisi Formulir F-1.15
- Foto Copy KTP Kepala Keluarga

### SURAT KETERANGAN PINDAH

**A. Dalam Satu Gampong / Desa**

- Mengisi Formulir F-1.23 - F-1.24
- Melampirkan KK dan KTP Asli

**B. Dalam Satu Kecamatan / Antar Gampong (Desa)**

- Mengisi Formulir F-1.25 - F-1.27
- Melampirkan KK dan KTP Asli

**C. Dalam Satu Kabupaten/Antar Kecamatan**

- Mengisi Formulir F-1.29 - F-1.31
- Melampirkan KK dan KTP Asli

**D. Antar Kabupaten (Kota) / Antar Propinsi**

- Mengisi Formulir F-1.34 - F-1.36
- Mengisi F-1.33 - F-1.35
- Melampirkan KK dan KTP Asli

### AKTA KELAHIRAN

**A. Kelahiran WNI di dalam domisili Kabupaten Aceh Besar**

- Mengisi Formulir F-2.01
- Surat Keterangan Kelahiran dari RS/Polindes/Bidan
- Foto Copy KTP el Kedua Orang Tua Legalisir
- Foto Copy KTP el Dua Orang Saksi Legalisir
- Foto Copy KK Legalisir
- Foto Copy Akta Perkawinan/Buku Nikah Legalisir
- Surat Keputusan Ka. Dinas Dukcapil (*bagi kelahiran diatas 60 hari*)
- Foto Copy Ijazah SD,SMP,SMA Legalisir (*bagi yang sudah ada*)

**B. Kelahiran WNI di luar domisili Kabupaten Aceh Besar**

- Mengisi Formulir F-2.02
- Asli Surat Keterangan Kelahiran dari RS/Polindes/Bidan
- Foto Copy KTP el Kedua Orang Tua Legalisir
- Foto Copy KTP el Dua Orang Saksi Legalisir
- Foto Copy KK Legalisir
- Foto Copy Akta/Buku Nikah Legalisir
- Surat Keputusan Ka. Dinas Dukcapil (*bagi kelahiran diatas 60 hari*)
- Foto Copy Ijazah TK,SD,SMP,SMA Legalisir (*bagi yang sudah ada*)
- Mengisi Formulir F-2.05 dan F-2.06 (*bagi kelahiran diluar negeri*)

**C. Kutipan Kedua/Salinan (Akta Kelahiran Rusak)**

- Foto Copy KK dan KTP el
- AKTA Kelahiran yang rusak

**D. Kutipan/Salinan (Akta Kelahiran Hilang)**

- Foto Copy KK dan KTP el
- Foto Copy Akta Kelahiran yang hilang
- Surat Kehilangan Akta Kelahiran dari Polisi

### KTP ELEKTRONIK (KTP EL)

**A. MEMBUAT KTP BARU**

- Mengisi Formulir F-1.21
- Foto Copy KK dan Foto Copy Akta Lahir/ Ijazah

**B. GANTI KTP (RUSAK)**

- Mengisi Formulir F-1.21
- KTP Asli yang Rusak
- Foto Copy KK

**C. HILANG KTP**

- Surat Kehilangan KTP dari Polisi
- Mengisi Formulir F-1.21 dan Foto Copy KK

### AKTA PERUBAHAN NAMA

- Mengisi Formulir F-2.41
- Surat Penetapan Perubahan Nama dari Pengadilan
- Melampirkan Akta Kelahiran Asli
- Melampirkan KK dan KTP Asli

### AKTA KEMATIAN

**A. Kematian WNI di dalam domisili Kabupaten Aceh Besar**

- Mengisi Formulir F-2.28 dan F-2.29
- Surat Keterangan Kematian Dari Keuchik
- Surat Keterangan Kematian Dari RS/Dokter/Pukesmas
- Melampirkan KK dan KTP Asli (*yang meninggal*)
- Foto Copy Akta Kelahiran (*bagi yang sudah ada*)

**B. Kematian WNI di luar domisili Kabupaten Aceh Besar**

- Mengisi Formulir F-2.30 dan F-2.31
- Surat Keterangan Kematian Dari Keuchik
- Surat Keterangan Kematian Dari RS/Dokter/Pukesmas
- Melampirkan KK dan KTP Asli (*yang meninggal*)
- Foto Copy Akta Kelahiran (*bagi yang sudah ada*)
- Mengisi Formulir F-2.32, F-2.33 dan F-2.34 (*bagi kematian di luar negeri*)



**Lampiran 7 Pedoman Wawancara**

NO.	INFORMAN	DIMENSI	PERTANYAAN
1.	Kasubbag TU UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar.	Pembinaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengapa dilakukan pembinaan oleh pemerintah selaku pimpinan institusi UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar?</li> <li>2. Kapan dilakukan pembinaan pimpinan selaku pemerintah pada Disdukcapil Aceh Besar?</li> <li>3. Dimana dilakukan pembinaan oleh pimpinan dalam meningkatkan pelayanan UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar?</li> <li>4. Siapa yang melakukan pembinaan pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar?</li> <li>5. Apa yang harus dilakukan terhadap pembinaan terhadap peningkatan pelayanan pencatatan sipil UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar?</li> </ol>
		Pengawasan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siapa yang memberikan pelayanan pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar?</li> <li>2. Dimana pengawasan administrasi pencatatan sipil dilakukan?</li> <li>3. Apakah setiap pegawai sudah bertanggungjawab pada tugasnya dalam melayani</li> </ol>

			<p>kebutuhan masyarakat?</p> <p>4. Apakah pada UPTD Wilayah II telah tersedianya brosur persyaratan dalam pengurusan Administrasi Kependudukan?</p> <p>5. Bagaimana Prosedur penerapan SOP pelayanan administrasi yang diberikan pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar?</p> <p>6. Kapan waktu pelayanan diberikan kepada masyarakat yang ingin mengurus Keperluan?</p>
		Pelayanan Publik	<p>1. Bagaimana strategi pemanfaatan dana dalam pelayanan publik?</p> <p>2. Bagaimana ketersediaan sarana yang ada pada UPTD Wilayah II?</p> <p>3. Apa yang dilakukan terhadap pelayanan publik sesuai sarana yang tersedia?</p> <p>4. Kapan dilakukan pertanggungjawaban penggunaan dana dan sarana dalam pelayanan publik?</p>
		Pelayanan Administratif	<p>1. Apakah pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar adanya pemungutan biaya terhadap jasa pelayanan administratif?</p> <p>2. Apa tindakan yang harus dilakukan sebagai tindakan pelayanan administratif pada</p>

			<p>UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar ?</p> <p>3. Bagaimana pelayanan administratif yang dilakukan dalam menyelesaikan pencatatan sipil?</p>
2.	<p>Staf Pegawai UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar.</p>	Pembinaan	1. Kapan dilakukan pembinaan pimpinan selaku pemerintah pada Disdukcapil Aceh Besar?
		Pengawasan	<p>1. Siapa yang memberikan pelayanan pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar?</p> <p>2. Apakah pada UPTD Wilayah II telah tersedianya brosur persyaratan dalam pengurusan Administrasi Kependudukan?</p>
		Pelayanan publik	
		Pelayanan Administratif	1. Apa tindakan yang harus dilakukan sebagai tindakan pelayanan administratif pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar ?
3.	<p>Masyarakat yang menerima layanan Pencatatan Sipil.</p>	Pembinaan	
		Pengawasan	<p>1. Apakah benar pada UPTD Wilayah II telah tersedianya brosur persyaratan dalam pengurusan Administrasi Kependudukan?</p> <p>2. Bagaimana pengawasan penerapan SOP pelayanan administrasi yang diberikan pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar?</p>
		Pelayanan Publik	

		Pelayanan Administratif	1. Apakah menurut bapak ibu pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar adanya pemungutan biaya terhadap jasa pelayanan administratif?
--	--	-------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

