

**PELAYANAN ADMIN (OPERATOR) TERHADAP
KESALAHAN DATA AKTA LAHIR PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

RYNA SEPTIANA
NIM. 220802067

**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
TAHUN 2026**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

PELAYANAN ADMIN (OPERATOR) TERHADAP KESALAHAN DATA AKTA LAHIR PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDA ACEH

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana (S-1) Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara

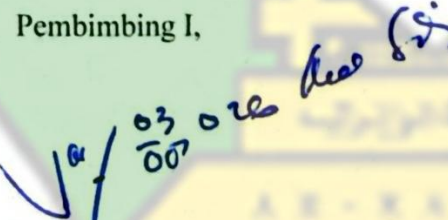
Oleh :

Ryna Septiana
NIM. 220802067

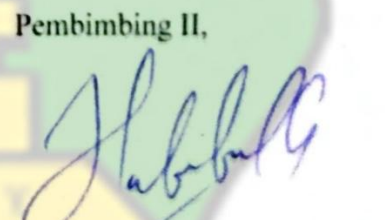
Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :

Pembimbing I,


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

Pembimbing II,


Habibul Abrar, B.Sc., M.P.P.
NIP. 199407072025051005

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

PELAYANAN ADMIN (OPERATOR) TERHADAP KESALAHAN DATA AKTA LAHIR PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDA ACEH

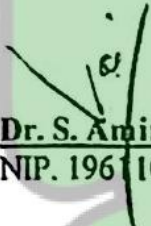
Ryna Septiana
NIM. 220802067

Telah di Uji oleh Panitia 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) Program Studi
Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal: 21 Agustus 2026
Banda Aceh

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua


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

Sekretaris


Habibul Abrar, B.Sc., M.P.P.
NIP. 199407072025051005

Penguji I


Siti Nur Zalikha, M.Si.
NIP. 199012282018032001

Penguji II


Putri Mayzaniar, MPA
NIP. 199811022024032001

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




Prof. Dr. Muji Mulia, M. Ag.
NIP. 197403271999031005

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RYNA SEPTIANA
NIM : 220802067
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat/Tanggal Lahir : Meulaboh, 29 September 2004
Alamat : JL. Ujong Beurasok, Kecamatan Johan
Pahlawan, Kabupaten Aceh Barat

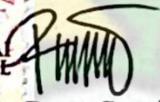
Dengan ini menyatakan bahwa dalam penelitian skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap makalah 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 bertanggungjawab 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 dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 20 Juli 2026
Yang menyatakan




Ryna Septiana
NIM. 220802067

ABSTRAK

Administrasi kependudukan merupakan bagian penting dalam pelayanan publik yang bertujuan memberikan dokumen kependudukan yang akurat dan sesuai dengan data masyarakat. Salah satu dokumen kependudukan yang memiliki peranan penting adalah akta kelahiran. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan kesalahan data pada akta kelahiran, seperti kesalahan nama, tanggal lahir, dan identitas orang tua. Kesalahan tersebut menunjukkan pentingnya peran admin (operator) dalam proses pemeriksaan, penginputan, verifikasi, dan perbaikan data. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan admin (operator) terhadap kesalahan data akta lahir serta mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kesalahan data akta lahir pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis pelayanan menggunakan indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah, yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, serta fasilitas pendukung pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan admin (operator) terhadap kesalahan data akta lahir telah dilaksanakan dengan baik. Pelayanan dilakukan secara sistematis mulai dari pemeriksaan berkas, penginputan data, pemeriksaan kembali, pemeriksaan draft oleh masyarakat, verifikasi, hingga pengesahan sebelum dokumen diterbitkan. Adapun faktor penyebab kesalahan data akta lahir terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi tingginya beban kerja, kelelahan, menurunnya konsentrasi, kurangnya ketelitian, dan human error dalam proses penginputan, pemeriksaan, serta verifikasi data. Faktor eksternal berasal dari masyarakat, yaitu ketidakjelasan tulisan pada formulir dan kurangnya ketelitian dalam memeriksa kembali data sebelum dokumen diterbitkan. Dengan demikian, kesalahan data akta lahir tidak hanya berkaitan dengan petugas, tetapi juga dipengaruhi oleh ketelitian masyarakat dalam proses pelayanan.

Kata kunci: Pelayanan publik, kualitas pelayanan, operator, akta kelahiran, administrasi kependudukan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur sedalam-dalamnya penulis haturkan ke hadirat Allah SWT atas segala curahan rahmat, nikmat kesehatan, serta kesempatan yang dianugerahkan, sehingga penulis mampu merampungkan karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul “Pelayanan Admin (operator) Terhadap Kesalahan Data Akta Lahir Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh” penyusunan skripsi ini merupakan salah satu prasyarat akademik yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan karya ilmiah ini tidak terlepas dari berbagai keterbatasan, baik yang berkaitan dengan aspek keilmuan, pengalaman empiris, maupun kapasitas analitis yang dimiliki. Meskipun demikian, melalui dukungan, arahan, serta bimbingan konstruktif dari berbagai pihak, skripsi ini pada akhirnya dapat diselesaikan secara optimal. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan apresiasi yang tulus, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
2. Prof. Dr. Muji Mulia, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
3. Muazzinah, B.Sc., M.PA., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
4. Zakki Fuad Khalil, M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
5. Dr. Said Amirulkamar, M.M., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini
6. Habibul Abrar, B.Sc., M.P.P. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran untuk memberikan bimbingan,

arahan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini

7. Seluruh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh yang telah bersedia membantu peneliti dalam hal diskusi serta pemberian data-data yang dibutuhkan oleh peneliti.
8. Terima kasih kepada keluarga terutama orang tua dan kakak serta sahabat yang selalu hadir, baik dalam doa maupun semangat, serta menjadi tempat berbagi keluh kesah selama proses penyelesaian skripsi ini.

Banda Aceh, 22 Juli 2026


Ryna Septiana
NIM. 220802067



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	i
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	13
1.3 Rumusan Masalah	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II.....	15
TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.2. Landasan Teori	15
2.2.1 Definisi Pelayanan	15
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	15
2.3 Pelayanan Publik	19
2.3.1 Definisi Pelayanan Publik.....	19
2.3.2 Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik	20
2.3.3 Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.....	21
2.3.4 Standar Pelayanan Publik	22
2.3.5 Jenis Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.....	24
2.4 Operator (SIK).....	26

2.5 Teori Administrasi.....	27
2.4.1 Pelayanan Administrasi	27
2.4.2 Konsep Akta Lahir.....	28
2.6 Kerangka Berpikir	29
BAB III	30
METODE PENELITIAN	30
3.1 Lokasi Penelitian.....	30
3.2 Fokus Penelitian	30
3.3 Jenis Penelitian	32
3.4 Metode Pengumpulan Data	32
3.5 Informan Penelitian	34
3.6 Sumber Data	34
3.7 Teknik Analisis Data	35
3.8 Jadwal Penelitian	37
BAB IV	38
HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	38
4.1.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.....	38
4.1.2 Visi, Misi dan Moto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh	39
4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh	41
4.1.4 Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh	41
4.2 Hasil Penelitian.....	43
4.2.1 Pelayanan Admin (Operator) Terhadap Kesalahan Data Akta Lahir Pada Kota Banda Aceh.....	43
4.2.2 Faktor Penyebab Terjadinya Kesalahan Data Akta Lahir.....	61
4.3 Pembahasan	67
BAB V	75
PENUTUP	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78
DAFTAR LAMPIRAN	82



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Periode Januari-Juni Tahun 2025....	6
Tabel 1. 2 Jenis Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.....	7
Tabel 3. 1 Fokus Penelitian.....	30
Tabel 3. 2 Informan Penelitian.....	34
Tabel 3. 3 Tabel Jadwal Penelitian	37



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Profil Disdukcapil Banda Aceh.....	38
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi.....	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keputusan Pembimbing	82
Lampiran 2: Surat Permohonan Penelitian	83
Lampiran 3: Surat Keterangan Penelitian Kesbangpol	84
Lampiran 4: Surat Selesai Penelitian Disdukcapil Kota Banda Aceh.....	85
Lampiran 5: Dokumentasi Penelitian.....	86



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Administrasi kependudukan menjadi salah satu bagian penting dalam pelaksanaan pemerintahan karena memiliki keterkaitan secara langsung dengan pemenuhan hak-hak dasar masyarakat. Administrasi kependudukan tidak semata-mata berfungsi sebagai sarana pencatatan identitas penduduk, tetapi juga menjadi dasar bagi pemerintah dalam menyelenggarakan berbagai pelayanan publik, perencanaan pembangunan, penyusunan kebijakan, serta penyediaan data kependudukan yang akurat.

Data kependudukan yang tertib, valid dan mutakhir sangat diperlukan untuk mendukung efektivitas penyelenggaraan pemerintahan serta menjamin terpenuhinya hak-hak administrasi setiap warga negara. Oleh karena itu, administrasi kependudukan memiliki peran strategis dalam upaya menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel¹

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian dari pelayanan publik yang ditujukan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. pelaksanaannya menjadi tanggung jawab pemerintah dengan menyediakan barang, jasa, serta layanan administratif kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah dituntut

¹ Ita Nugrahini, Cicilia Dyah Sulistyaningrum, dan Muhammad Choerul Umam, "Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta," *JIKAP (Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)* 7, no. 3 (2023): 263.

untuk dapat melaksanakan pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, cepat, tepat serta berorientasi pada kepentingan masyarakat. dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.²

Dalam konteks Aceh, penyelenggaraan pelayanan publik juga memiliki landasan hukum daerah melalui Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik. Qanun tersebut mengatur penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 juga menekankan pentingnya adanya standar dan kriteria dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta perlindungan terhadap hak masyarakat sebagai penerima pelayanan.³

Administrasi kependudukan memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat karena hampir seluruh kegiatan administrasi memerlukan dokumen kependudukan sebagai persyaratan utama. Dokumen kependudukan digunakan dalam berbagai urusan, seperti pendaftaran sekolah, pelayanan kesehatan, pembuatan paspor, kepesertaan jaminan sosial, pengurusan pekerjaan hingga berbagai pelayanan pemerintahan lainnya.⁴ Oleh sebab itu, setiap dokumen

² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009.

³ Gubernur Nanggroe and Aceh Darussalam, "Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Pelayanan Publik", 1999 (2008), 1–24.

⁴ Chintia Aprillina Matra dan Faisal Trimurni, "Implementasi Program Siap Akta Kelahiran dan Kartu Identitas Anak (Program Si Adik) pada Tingkat Sekolah Dasar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai," *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 10, no. 1 (2024): 89.

kependudukan harus memuat data yang benar, akurat, dan sesuai dengan identitas pemiliknya agar tidak menimbulkan permasalahan administratif dikemudian hari.

Sebagai upaya untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah telah menetapkan berbagai kebijakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan. Salah satunya melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan. Standar pelayanan mencakup berbagai unsur yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan, seperti tata cara pelayanan, durasi penyelesaian, biaya, hasil pelayanan, dan kemampuan petugas serta sarana dan prasarana pelayanan. Penetapan dan pelaksanaan standar pelayanan ditujukan untuk mendukung terwujudnya pelayanan yang baik sehingga masyarakat mendapatkan layanan sesuai dengan kebutuhannya.⁵

Kualitas pelayanan memiliki peranan penting sebagai salah satu ukuran keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan tidak semata-mata bergantung pada kemampuan instansi dalam menyelesaikan proses pelayanan, tetapi juga pada kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, ramah, dan dapat memberikan kepastian untuk masyarakat. Oleh karena itu, penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak hanya didasarkan pada dari sudut pandang penyelenggara pelayanan, melainkan juga berdasarkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Apabila kualitas pelayanan yang

⁵ Penyelenggaraan Pelayanan Publik and others, "Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik", 2003.

diberikan semakin baik,⁶ semakin besar pula kepercayaan masyarakat terhadap instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Sebagai bagian dari pelayanan publik, administrasi kependudukan memiliki ketentuan lebih lanjut sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 sebagai perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.⁷ berdasarkan ketentuan dalam undang-undang tersebut, administrasi kependudukan meliputi berbagai kegiatan dalam mengatur serta melakukan penataan terhadap dokumen dan data kependudukan.

Sementara itu, penyelenggaraan administrasi kependudukan di Aceh juga memiliki landasan hukum melalui Qanun Aceh Nomor 6 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Qanun tersebut menjadi salah satu dasar hukum daerah dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan yang berkaitan dengan data dan dokumen kependudukan, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pengelolaan informasi administrasi kependudukan.⁸ Dengan demikian, pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat di Aceh tidak hanya berpedoman pada ketentuan nasional, tetapi juga memperhatikan ketentuan daerah yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik dan administrasi kependudukan.⁹

Akta kelahiran termasuk salah satu dokumen penting yang dikeluarkan oleh negara sebagai bukti hukum mengenai kelahiran seseorang. Di dalamnya tercantum

⁶ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya* (Yogyakarta: Gava Media, 2011), 45.

⁷ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, 2013.

⁸ Qanun Aceh Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, 2008, 1–51.

⁹ ‘Qanun Aceh Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan’.

informasi dasar mengenai identitas individu, seperti nama, tempat dan tanggal lahir, jenis kelamin, serta keterangan mengenai orang tua. Akta kelahiran menjadi bukti hukum pertama yang dimiliki seseorang sejak lahir sekaligus menjadi dasar dalam memperoleh berbagai dokumen administrasi kependudukan lainnya. Atas dasar tersebut, keberadaan akta kelahiran memiliki peran penting dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan sebagai bentuk kepastian hukum terhadap identitas warga negara.¹⁰

Pentingnya akta kelahiran tidak hanya berkaitan dengan pengakuan identitas hukum seseorang, tetapi juga berhubungan dengan pemenuhan berbagai hak sipil masyarakat. Akta kelahiran merupakan salah satu dokumen yang diperlukan dalam proses pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, paspor,¹¹ pendaftaran sekolah, pelayanan kesehatan, bantuan sosial, hingga berbagai pelayanan administrasi lainnya.

Apabila terjadi kesalahan pada data yang tercantum dalam akta kelahiran, maka kesalahan tersebut berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian dengan dokumen kependudukan lainnya sehingga dapat menghambat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Dengan demikian, ketepatan serta keakuratan informasi yang tercantum dalam akta kelahiran menjadi hal yang memiliki peranan yang besar dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Meskipun administrasi kependudukan merupakan bagian penting dalam kehidupan masyarakat, dalam praktik penyelenggaraannya masih ditemukan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan keakuratan data kependudukan.

¹⁰ Hasnah Aziz, "Perlindungan Hukum bagi Anak dalam Memperoleh Akta Kelahiran Berdasarkan Prinsip-Prinsip Perlindungan Anak," *Lex Jurnalica* 15, no. 1 (2018): 58.

¹¹ Hasnah Aziz, "Perlindungan Hukum bagi Anak dalam Memperoleh Akta Kelahiran Berdasarkan Prinsip-Prinsip Perlindungan Anak," *Lex Jurnalica* 15, no. 1 (2018): 59-64.

Salah satu kendala yang hingga saat ini masih sering ditemukan adalah terjadinya kesalahan data pada dokumen administrasi kependudukan, khususnya akta kelahiran. Kesalahan tersebut dapat berupa kesalahan penulisan nama, tempat dan tanggal lahir, jenis kelamin, maupun identitas orang tua. Kesalahan pada data tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang bersumber dari masyarakat sebagai pemohon ataupun dari proses pelayanan administrasi yang dilakukan petugas.

Permasalahan serupa juga ditemukan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. Berdasarkan Laporan Monitoring dan Evaluasi Hasil Pengaduan Masyarakat Semester I Tahun 2025, masih terdapat berbagai pengaduan masyarakat yang berhubungan dengan proses pelayanan administrasi kependudukan. Jumlah pengaduan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Periode Januari-Juni Tahun 2025

Bulan	Jumlah Pengaduan Masyarakat
Januari	7
Februari	16
Maret	13
April	15
Mei	15
Juni	17
Jumlah Pengaduan	83

Sumber: Laporan Monitoring dan Evaluasi Hasil Pengaduan Masyarakat Triwulan II Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Tahun 2025

Berdasarkan Tabel 1.1, diketahui bahwa selama periode Januari sampai Juni Tahun 2025 terdapat 83 pengaduan masyarakat yang diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. Data pengaduan yang ada

menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi sejumlah persoalan yang diterima masyarakat sebagai penerima layanan.

Meskipun seluruh pengaduan telah ditindaklanjuti oleh petugas, keberadaan pengaduan tersebut menjadi indikator bahwa masih ada bagian tertentu pada pelayanan yang perlu terus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan mampu terlaksana dengan lebih maksimal. Dengan demikian, data pengaduan tersebut menjadi salah satu bukti empiris bahwa peningkatan kualitas pelayanan masih perlu dilakukan secara keberlanjutan.

Tidak hanya menunjukkan jumlah pengaduan, laporan tersebut juga menjelaskan berbagai jenis permasalahan yang dilaporkan masyarakat selama menerima pelayanan administrasi kependudukan. Rincian mengenai jenis pengaduan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. 2 Jenis Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

No	Jenis Pengaduan
1	Keterlambatan pencetakan KTP elektronik dan Kartu Keluarga
2	Nomor Induk Kependudukan (NIK) ganda
3	Kesalahan nama
4	Kesalahan tanggal lahir yang tidak sinkron dengan dokumen lain
5	Kesalahan pengetikan data administrasi kependudukan

Sumber: Laporan Monitoring dan Evaluasi Hasil Pengaduan Masyarakat Triwulan II Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Tahun 2025

Berdasarkan Tabel 1.2, diketahui bahwa salah satu bentuk pengaduan yang diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh berkaitan dengan kesalahan data administrasi kependudukan, seperti kesalahan nama, kesalahan tanggal lahir yang tidak sinkron dengan dokumen lain, Nomor Induk Kependudukan (NIK) ganda, serta kesalahan pengetikan data administrasi

kependudukan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa ketepatan dalam proses penginputan dan verifikasi data masih menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian agar dokumen kependudukan yang diterbitkan benar, akurat dan sesuai dengan data pemohon. Oleh karena itu, pelayanan admin (operator) berperan penting dalam mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan data pada dokumen kependudukan, khususnya akta kelahiran.¹²

Fenomena kesalahan data pada akta kelahiran merupakan persoalan yang tidak dapat dianggap sederhana karena berkaitan langsung dengan keabsahan identitas seseorang. Kesalahan pada satu dokumen kependudukan dapat menimbulkan ketidaksesuaian dengan dokumen lainnya sehingga berpotensi menghambat masyarakat dalam memperoleh berbagai pelayanan publik.

Dalam praktiknya, masyarakat sering kali baru mengetahui adanya kesalahan data ketika dokumen tersebut digunakan untuk keperluan tertentu, seperti pendaftaran sekolah, pengurusan paspor, maupun pengurusan dokumen administrasi lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kesalahan data yang terdapat pada akta kelahiran tidak hanya menjadi persoalan administratif, melainkan juga dapat berdampak terhadap pemenuhan hak-hak masyarakat sebagai warga negara.¹³

Kesalahan data pada akta kelahiran juga menimbulkan berbagai konsekuensi administratif. Masyarakat harus mengajukan permohonan perbaikan

¹² Chintia Aprillina Matra dan Faisal Trimurni, "Implementasi Program Siap Akta Kelahiran dan Kartu Identitas Anak (Program Si Adik) pada Tingkat Sekolah Dasar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai," *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 10, no. 1 (2024): 90-91.

¹³ Marvin Ajels Kasenda dkk., "Implikasi Putusan Pengadilan terhadap Keabsahan Perubahan Data Akta Kelahiran dalam Pencatatan Sipil," *Khatulistiwa: Jurnal Pendidikan dan Sosial Humaniora* 5, no. 1 (2025): 435.

data, melengkapi kembali persyaratan administrasi, serta menunggu proses verifikasi hingga dokumen baru diterbitkan. Selain memerlukan waktu dan tenaga, proses tersebut juga berpotensi menghambat pelayanan administrasi lainnya apabila data pada akta kelahiran tidak sesuai dengan dokumen kependudukan yang lain. Oleh karena itu, setiap kesalahan data perlu ditangani secara cepat, tepat, dan akurat sehingga dampak yang ditimbulkan terhadap masyarakat dapat diminimalkan.¹⁴

Dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan pencatatan sipil bagi masyarakat, termasuk pelayanan penerbitan dan perbaikan akta kelahiran. Melalui pelayanan tersebut, Disdukcapil diharapkan mampu menjamin bahwa setiap dokumen kependudukan yang diterbitkan memuat data yang akurat, valid, dan berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan. Atas dasar tersebut, penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam mendukung ketertiban administrasi kependudukan sekaligus menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan pelayanan tersebut, admin atau operator memiliki posisi yang penting karena terlibat langsung dalam proses administrasi perbaikan data kependudukan. Operator bertugas menerima dokumen persyaratan, melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas, melakukan proses penginputan data pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), melakukan perubahan data sesuai permohonan masyarakat, serta menyerahkan hasil penginputan kepada verifikasi untuk dilakukan pemeriksaan lanjutan. Seluruh tahapan tersebut menuntut

¹⁴ Marven Ajels Kasenda *dkk.*, "Implikasi Putusan Pengadilan terhadap Keabsahan Perubahan Data Akta Kelahiran dalam Pencatatan Sipil," *Khatulistiwa: Jurnal Pendidikan dan Sosial Humaniora* 5, no. 1 (2025): 436-438.

ketelitian, kecermatan, dan tanggung jawab yang tinggi karena kesalahan sekecil apa pun dalam proses penginputan dapat menyebabkan ketidaksesuaian data pada dokumen kependudukan yang diterbitkan.

Selain memiliki kemampuan teknis dalam mengoperasikan sistem administrasi kependudukan, operator juga diharapkan mampu memberikan layanan yang memenuhi standar kualitas kepada masyarakat. Pelayanan tersebut tidak hanya berhubungan dengan kemampuan menyelesaikan tugas administrasi, tetapi juga mencakup kemampuan memberikan informasi yang jelas, merespon pengaduan masyarakat secara tepat, memberikan kepastian pelayanan, bersikap ramah serta membantu masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan administrasi kependudukan yang dihadapi. Oleh karena itu, kualitas kerja operator dapat dinilai tidak hanya berdasarkan ketepatan hasil pekerjaan, tetapi juga berdasarkan kemampuan untuk memberikan layanan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan pengalaman penulis selama melaksanakan kegiatan magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, penulis menemukan bahwa masih terdapat masyarakat yang mengajukan permohonan perbaikan data akta kelahiran akibat adanya kesalahan data pada dokumen yang dimiliki. Kesalahan tersebut meliputi kesalahan penulisan nama, kesalahan tanggal lahir, maupun ketidak sesuaian data antara akta kelahiran dengan Kartu Keluarga atau dokumen kependudukan lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kesalahan data pada akta kelahiran masih menjadi salah satu permasalahan yang dijumpai dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Selama kegiatan magang, penulis juga mengamati bahwa proses penanganan kesalahan data memerlukan ketelitian yang tinggi karena setiap perubahan data harus didasarkan pada dokumen pendukung yang sah serta melalui tahapan pemeriksaan sesuai prosedur yang berlaku. Dalam beberapa kasus, masyarakat masih harus melengkapi kembali persyaratan administrasi yang belum sesuai sehingga proses penyelesaian pelayanan membutuhkan waktu yang lebih lama. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya berasal dari kelengkapan dokumen yang dibawa masyarakat, tetapi juga oleh ketelitian dan kecermatan operator dalam melakukan pemeriksaan, verifikasi, dan penginputan data.

Temuan tersebut sejalan dengan Laporan Monitoring dan Evaluasi Hasil Pengaduan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Tahun 2025, yang menunjukkan adanya sejumlah aspek dalam pelayanan administrasi kependudukan yang masih perlu ditingkatkan. Salah satu hasil evaluasi menyebutkan bahwa masih ditemukan kurangnya ketelitian petugas operator dalam melakukan penginputan data administrasi kependudukan kedalam sistem.¹⁵

Selain itu, laporan tersebut juga merekomendasikan perlunya penambahan jumlah pegawai untuk mengoptimalkan pelayanan mengingat banyaknya masyarakat yang datang setiap hari. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan tidak sepenuhnya ditentukan oleh sistem serta prosedur yang digunakan, melainkan juga oleh kualitas sumber daya manusia yang melaksanakan pelayanan.

¹⁵ Laporan-Monev-Pengaduan-Triwulan-II-Tahun-2025 (5).

Penelitian mengenai perubahan dan perbaikan data akta kelahiran telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Muhammad Apri Yahya (2020). meneliti mengenai prosedur perubahan akta kelahiran akibat kesalahan pencatatan. Abdullan Faqih Ashiddiqy (2021). mengkaji implementasi kebijakan perubahan data akta kelahiran, selanjutnya Miladianur Wulandari dan Lathifah Hanim (2021) meneliti proses perbaikan kesalahan penulisan biodata pada akta kelahiran berdasarkan ketentuan administrasi kependudukan. Penelitian-penelitian tersebut lebih banyak membahas aspek hukum, prosedur, maupun implementasi kebijakan perubahan data akta kelahiran.

penelitian ini berbeda dari penelitian terdahulu karena secara khusus mengkaji pelayanan admin (operator) dalam menangani kesalahan data pada akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. Penelitian ini tidak hanya berfokus pada kajian mengenai kualitas pelayanan operator kepada masyarakat berdasarkan indikator kualitas pelayanan, tetapi juga mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kesalahan data akta kelahiran. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam penanganan kesalahan data pada akta kelahiran.

Berdasarkan berbagai uraian yang telah dijelaskan, terlihat bahwa kesalahan data pada akta lahir masih menjadi salah satu permasalahan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan yang memerlukan pelayanan secara cepat, tepat dan akurat. Peran admin (operator) menjadi sangat penting karena bertanggung jawab dalam proses pemeriksaan, verifikasi, dan penginputan data sehingga kualitas pelayanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap ketepatan dokumen yang

diterbitkan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pelayanan Admin (Operator) Terhadap Kesalahan Data Akta Lahir pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh”**

1.2 Identifikasi Masalah

1. Masih ditemukannya kesalahan data pada akta kelahiran yang berkaitan dengan data administrasi kependudukan seperti kesalahan nama orang tua, nama anak dan kesalahan tanggal lahir
2. Masih adanya pengaduan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.
3. Terdapat faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kesalahan data akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan admin (operator) terhadap kesalahan data akta lahir pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh?
2. Apa faktor penyebab terjadinya kesalahan data akta lahir pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan admin (operator) terhadap kesalahan data pada akta lahir di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh .
2. Untuk mengetahui faktor terjadinya kesalahan data akta Lahir pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian sebagai rancangbangun dari tinjauan secara teoritis dan tinjauan yang dilakukan secara praktis.

1. Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman mengenai bentuk pelayanan yang diberikan oleh admin (operator) dalam menangani kesalahan data akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh .
2. Secara Praktis, penelitian ini dapat menjadi sarana bagi peneliti untuk menerapkan ilmu administrasi publik yang telah dipelajari selama perkuliahan. Selain itu, melalui penelitian ini, peneliti dapat menambah pengetahuan, pengalaman, dan pemahaman mengenai topik yang diteliti. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian dengan topik yang serupa serta dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan penelitian di masa mendatang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Teori/ Kerangka Konseptual	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Gap Penelitian
1	Muhammad Apri Yahya dan Amin purnawan (2020) ¹⁶	Prosedur Perubahan Pembuatan Akta Kelahiran Atas Kesalahan Dalam Pencatatan Sipil Kabupaten Batang.	Mengetahui prosedur penerbitan akta kelahiran dan penyelesaian apabila terjadi kesalahan dalam pencatatan akta kelahiran.	Administrasi kependudukan berdasarkan UU No. 24 Tahun 2013, Perpres No. 96 Tahun 2018, dan Perda Kabupaten Batang No. 1 Tahun 2010.	Deskriptif analitis dengan pendekatan yuridis sosiologis; data diperoleh melalui wawancara dan studi kepustakaan.	Proses pembuatan akta kelahiran meliputi pengajuan persyaratan, verifikasi data, pengesahan oleh pejabat berwenang, hingga penerbitan akta. Penelitian juga membahas penyelesaian apabila terdapat kesalahan pencatatan.	Penelitian berfokus pada prosedur dan aspek hukum perubahan akta kelahiran. Penelitian ini belum secara khusus mengkaji kualitas pelayanan admin/operator ketika menangani kesalahan data akta kelahiran.

¹⁶ Prosedur Perubahan Pembuatan Akta Kelahiran Atas Kesalahan Dalam Pencatatan Berdasarkan Perda Nomor 1 Tahun 2010 Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang, 2020, 711–21.

2	Abdullah Faqih Ashiddiqy (2021) ¹⁷	Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Perubahan Data Akta Kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Karanganyar.	Menganalisis kebijakan pemerintah daerah dalam perubahan data akta kelahiran serta faktor pendukung dan penghambat pelaksanaannya/	Kebijakan Pemerintah Daerah dan administrasi kependudukan.	Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	Perubahan data akta kelahiran dilaksanakan berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku. Faktor pendukung antara lain kejelasan aturan, kompetensi aparatur, serta fasilitas pelayanan, sedangkan hambatannya antara lain pemahaman masyarakat, kesadaran memperbarui dokumen, kondisi wilayah, dan kendala teknis.	Penelitian lebih menitikberatkan pada kebijakan pemerintah daerah dalam perubahan data. Penelitian ini berbeda karena berfokus pada pelayanan yang diberikan admin/operator dalam menangani kesalahan data akta lahir.
3	Miladianur Wulandari dan Lathifah	Pelaksanaan Perubahan Kesalahan Penulisan Biodata Dlam Akta	Menganalisis pelaksanaan perbaikan penulisan biodata pada akta	Administrasi kependudukan dan UU No. 24 Tahun 2013 tentang	Yuridis sosiologis dengan analisis kualitatif	Pembetulan kesalahan biodata pada akta kelahiran telah dilaksanakan sesuai ketentuan.	Penelitian membahas pelaksanaan perubahan biodata dari perspektif

¹⁷ Abdullah Faqih Ashiddiqy, "Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Perubahan Data Akta Kelahiran Di Disdukcapil Kabupaten Karanganyar", *Journal of Law, Society, and Islamic Civilization*, 9.2 (2021), 16 <<https://doi.org/10.20961/jolsic.v9i2.54912>>.

	Hanim (2021) ¹⁸	Kelahiran Menurut Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.	kelahiran serta hambatan dan solusi dalam pelaksanaannya di Disdukcapil Kota Kudus.	Administrasi Kependudukan.		Hambatan yang ditemukan berupa perbedaan data antar dokumen dan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur perubahan data.	hukum dan administrasi kependudukan. Penelitian ini belum menelaah kualitas pelayanan operator berdasarkan aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.
--	----------------------------	--	---	----------------------------	--	--	---

¹⁸ Miladianur Wulandari dan Lathifah Hanim, "Pelaksanaan Perubahan Kesalahan Penulisan Biodata Dalam Akta Kelahiran Menurut Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan", *Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula*, 2021, 133–44.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang telah dikaji, dapat diketahui bahwa penelitian mengenai akta kelahiran telah banyak dilakukan, khususnya terkait prosedur perubahan akta kelahiran, kebijakan pemerintah daerah dalam perubahan data, serta pelaksanaan perbaikan kesalahan penulisan biodata pada akta kelahiran. Penelitian Muhammad Apri Yahya dan Amin Purnawan (2020) lebih berfokus pada prosedur dan aspek hukum dalam perubahan akta kelahiran akibat kesalahan pencatatan. Sementara itu, penelitian Abdullah Faqih Ashiddiqy (2021) menitikberatkan pada kebijakan pemerintah daerah serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan perubahan data akta kelahiran. Adapun penelitian Miladianur Wulandari dan Lathifah Hanim (2021) lebih menekankan pada pelaksanaan perubahan kesalahan penulisan biodata berdasarkan ketentuan hukum administrasi kependudukan.

Dari penelitian-penelitian tersebut terlihat adanya kesenjangan penelitian (research gap), yaitu masih terbatasnya penelitian yang secara khusus mengkaji pelayanan admin/operator dalam menangani kesalahan data pada akta kelahiran, terutama dari perspektif kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Penelitian terdahulu cenderung melihat persoalan dari sisi prosedur, kebijakan, dan aspek hukum, sedangkan aspek pelayanan yang dilakukan langsung oleh admin/operator dalam proses pemeriksaan, penginputan, verifikasi, perbaikan data, pemberian informasi, serta penanganan pengaduan masyarakat belum menjadi fokus utama.

Selain itu, penelitian terdahulu belum secara khusus menghubungkan kualitas pelayanan admin/operator dengan faktor penyebab terjadinya kesalahan data akta

kelahiran. Padahal, kesalahan data dapat berkaitan dengan proses penginputan dan verifikasi yang dilakukan oleh petugas maupun dengan ketelitian dan kelengkapan data yang diberikan oleh masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang tidak hanya melihat bagaimana prosedur perubahan data dilaksanakan, tetapi juga bagaimana kualitas pelayanan admin/operator dalam menangani kesalahan tersebut serta faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kesalahan data.

Atas dasar kesenjangan tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan pada fokus kajian terhadap pelayanan admin/operator dalam menangani kesalahan data akta lahir pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, dengan menganalisis kualitas pelayanan melalui aspek ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, serta fasilitas pendukung pelayanan. Penelitian ini juga mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang menyebabkan terjadinya kesalahan data akta lahir. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat melengkapi penelitian terdahulu dengan memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai pelaksanaan pelayanan admin/operator dalam menangani kesalahan data akta kelahiran pada tingkat daerah, khususnya di Kota Banda Aceh.

2.2. Landasan Teori

2.2.1 Definisi Pelayanan

Secara umum, pelayanan dapat dipahami sebagai kegiatan yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam rangka memenuhi kebutuhan pihak tertentu yang dilayani. Menurut Moenir, pelayanan merupakan suatu proses untuk memenuhi kebutuhan melalui tindakan yang dilakukan secara langsung oleh pihak lain. Dalam penyelenggaraan pelayanan, standar pelayanan digunakan sebagai ukuran atau pedoman yang telah ditetapkan untuk mewujudkan pelayanan yang baik. Standar tersebut juga mencakup ukuran mutu pelayanan yang harus dipenuhi. Mutu sendiri merupakan suatu kondisi yang terus berkembang dan berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, serta kondisi lingkungan yang dapat memenuhi bahkan melampaui harapan pihak yang menerima pelayanan¹⁹

2.2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu hal yang penting dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas dapat dilihat dari bagaimana petugas memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta ketentuan yang berlaku. Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2018), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, di mana penilaian terhadap kualitas pelayanan terjadi pada saat pelayanan publik diberikan.²⁰

¹⁹ M.Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, Bandung: Alfabeta, 2010, Hlm. 211-212.

²⁰ M.Si Dr. Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (PENERBIT GAVA MEDIA, 2018).

Hardiyansyah (2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa aspek yang menunjukkan baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam pembahasannya, Hardiyansyah mengutip pendapat Tjiptono (1995) yang menjelaskan beberapa indikator kualitas pelayanan, yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, serta fasilitas pendukung pelayanan.²¹

Berdasarkan pendapat tersebut, penelitian ini menggunakan indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018) untuk melihat pelayanan admin (operator) dalam menangani kesalahan data akta lahir pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. Indikator tersebut dipilih karena sesuai dengan penelitian yang berfokus pada proses pelayanan admin (operator) dalam memberikan penanganan terhadap kesalahan data akta lahir. Adapun indikator kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan, mulai dari waktu tunggu sampai dengan penyelesaian pelayanan. Pelayanan yang baik diharapkan dapat diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini, ketepatan waktu digunakan untuk melihat bagaimana admin (operator) memberikan pelayanan dalam menangani kesalahan data akta lahir serta waktu yang diperlukan dalam proses pemeriksaan dan perbaikan data.²²

²¹ M.Si Dr. Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (PENERBIT GAVA MEDIA, 2018).

²² Tjiptono, F., 1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset

2. Akurasi Pelayanan

Akurasi pelayanan berkaitan dengan ketepatan hasil pelayanan dan pelayanan yang bebas dari kesalahan. Dalam penelitian ini, akurasi menjadi bagian yang penting karena penelitian berfokus pada kesalahan data akta lahir. Indikator ini digunakan untuk melihat ketelitian admin (operator) dalam melakukan penginputan, pemeriksaan, verifikasi, dan perbaikan data akta lahir agar data yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan data yang sebenarnya.²³

3. Kesopanan dan Keramahan

Kesopanan dan keramahan berkaitan dengan sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. petugas diharapkan dapat memberikan pelayanan dengan sopan, ramah, dan menghargai masyarakat. dalam penelitian ini, indikator tersebut digunakan untuk melihat bagaimana sikap admin (operator) dan petugas pelayanan ketika berkomunikasi dengan masyarakat, memberikan penjelasan, menerima keluhan, dan membantu masyarakat dalam menanggapi kesalahan data akta lahir.

4. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan

Kemudahan mendapatkan pelayanan berkaitan dengan kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang dibutuhkan. Kemudahan tersebut dapat dilihat dari proses pelayanan serta tersedianya petugas dan fasilitas yang mendukung pelayanan. Dalam penelitian ini, indikator ini digunakan untuk melihat kemudahan masyarakat dalam menyampaikan

²³ Tjiptono, F., 1995. Strategi Pemasaran . Yogyakarta: Andi Offset

permasalahan, memperoleh informasi, serta mendapatkan pelayanan dalam proses penanganan kesalahan data akta lahir.

5. Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan

Kenyamanan dalam Memperoleh pelayanan berkaitan dengan kondisi tempat pelayanan yang dapat memberikan rasa nyaman kepada masyarakat selama memperoleh pelayanan. Kenyamanan dapat dilihat dari kondisi ruangan pelayanan, tempat menunggu, serta informasi yang tersedia. Dalam penelitian ini, indikator kenyamanan digunakan untuk melihat kondisi lingkungan pelayanan yang dirasakan masyarakat ketika mengurus penanganan kesalahan data akta lahir.²⁴

6. Fasilitas Pendukung Pelayanan

Fasilitas pendukung pelayanan berkaitan dengan tersedianya fasilitas yang membantu petugas dalam melaksanakan pelayanan dan membantu masyarakat selama memperoleh pelayanan. Fasilitas tersebut dapat berupa peralatan kerja, ruang tunggu, pendingin ruangan, kebersihan, dan fasilitas lainnya. Dalam penelitian ini, indikator fasilitas pendukung digunakan untuk melihat ketersediaan fasilitas yang mendukung admin (operator) dalam memberikan pelayanan serta mendukung kenyamanan masyarakat dalam proses penanganan kesalahan data akta lahir.

Berdasarkan uraian tersebut, kualitas pelayanan dalam penelitian ini dilihat melalui enam indikator, yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, dan fasilitas pendukung

²⁴ Tjiptono, F., 1995. Strategi Pemasaran . Yogyakarta: Andi Offset

pelayanan. Keenam indikator tersebut digunakan untuk menganalisis bagaimana pelayanan admin (operator) terhadap kesalahan data akta lahir pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.²⁵

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pada dasarnya, pelayanan publik merupakan berbagai bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.²⁶

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan tersebut dapat berupa penyediaan barang, jasa, maupun pelayanan administratif melalui pemanfaatan berbagai fasilitas umum yang dikelola oleh organisasi publik. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik diselenggarakan oleh aparatur pemerintah beserta perangkat kelembagaan yang terkait. Dengan demikian, pelayanan publik meliputi serangkaian kegiatan yang diselenggarakan sebagai upaya memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sebagai bentuk pemenuhan hak warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa, serta pelayanan administratif yang diberikan oleh pelaksana pelayanan publik.²⁷

Pelayanan pada dasarnya ialah kegiatan untuk memberikan bantuan atau menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam berbagai

²⁵ M.Si Dr. Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (PENERBIT GAVA MEDIA, 2018).

²⁶ Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press. Hal 14.'

²⁷ Abdul Yahdi, *Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil*, Universitas Islam Negeri, Skripsi, 2022.

bidang. Dalam administrasi negara, pemberian pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu fungsi dan tanggung jawab yang perlu dilaksanakan oleh pemerintah. Pelayanan juga dapat dipahami sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan yang dilaksanakan melalui bantuan atau tindakan orang lain secara langsung.

Sementara itu, berdasarkan Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki pengertian sebagai kegiatan membantu atau menyediakan hal-hal yang diperlukan oleh pihak lain, seperti pengunjung dan pembeli. Dalam konteks pelayanan, terdapat dua istilah yang memiliki keterkaitan, yakni melayani dan pelayanan. Istilah melayani merujuk pada tindakan membantu atau menangani berbagai keperluan yang dibutuhkan oleh seseorang.²⁸

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan layanan yang diselenggarakan pemerintah sebagai upaya memenuhi kebutuhan masyarakat. dalam pelaksanaannya, pelayanan publik harus berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai dasar pelaksanaan. Meskipun pelayanan publik pada umumnya menjadi tanggung jawab pemerintah, pelaksanaannya juga dapat melibatkan pihak di luar pemerintah, seperti sektor swasta maupun masyarakat. Namun demikian, keterlibatan pihak lain tidak mengurangi pentingnya peran pemerintah dalam memastikan terselenggaranya pelayanan publik bagi masyarakat.

2.3.2 Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik

Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik merupakan salah satu landasan hukum daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Aceh. Qanun

²⁸ Gusti Muhammad Hidayatullah, "Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara", 3.3 (2024), 1219–29.

ini mengatur penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Aceh dan Pemerintah Kabupaten/Kota dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Qanun tersebut ditetapkan untuk memberikan dasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta menjamin terpenuhinya kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Pelayanan publik dalam Qanun Aceh Nomor 8 tahun 2008 berakitan dengan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan penerima pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Qanun ini juga mengatur berbagai aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk penyelenggara pelayanan, penerima pelayanan, hak dan kewajiban, standar pelayanan, penyelenggaraan pelayanan, serta pengawasan dan pengaduan masyarakat.

Dalam penelitian ini, Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik digunakan sebagai landasan hukum untuk memahami penyelenggaraan pelayanan publik di Aceh, khususnya pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, qanun ini relevan dengan penelitian karena pelayanan Admin (operator) dalam Penanganan kesalahan data akta kelahiran merupakan bagian dari pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Dengan demikian, ketentuan dalam Qanun tersebut menjadi salah satu dasar untuk memahami bagaimana pelayanan publik seharusnya diselenggarakan kepada masyarakat.

2.3.3 Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman tertulis yang digunakan dalam pelaksanaan suatu proses administrasi agar kegiatan dapat dilaksanakan

secara terarah dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan, SOP berfungsi sebagai acuan bagi pelaksana dalam menjalankan proses kerja sehingga terdapat kejelasan mengenai pelaksanaan kegiatan dan tanggung jawab dalam pelayanan.

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan ditetapkan melalui Keputusan Wali Kota Banda Aceh Nomor 710 Tahun 2023 tentang Standar Operasional Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. Keputusan tersebut menetapkan SOP sebagai rangkaian instruksi tertulis yang digunakan untuk menjelaskan berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.²⁹

Dalam penelitian ini, SOP digunakan sebagai salah satu dasar untuk memahami prosedur pelayanan yang berkaitan dengan penanganan kesalahan data pada akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. Keberadaan SOP tersebut menjadi penting karena memberikan pedoman bagi pelaksana pelayanan dalam menjalankan proses administrasi kependudukan, khususnya yang berkaitan dengan pembetulan akta pencatatan sipil dan pelayanan akta kelahiran.

2.3.4 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik perlu menetapkan standar sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Standar tersebut perlu disampaikan secara terbuka agar masyarakat sebagai penerima layanan dapat

²⁹ Keputusan Wali Kota Banda Aceh Nomor 710 Tahun 2023 Tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

mengetahui dan mengakses informasi mengenai ketentuan pelayanan yang berlaku. Standar pelayanan publik dapat dipahami sebagai ukuran atau ketentuan yang ditetapkan oleh penyelenggara layanan dan menjadi acuan yang harus dipatuhi oleh pihak yang memberikan maupun menerima pelayanan.

Standar pelayanan publik setidaknya mencakup beberapa komponen sebagai berikut:

1) Prosedur Pelayanan

prosedur pelayanan dapat dipahami sebagai rangkaian langkah atau tata cara yang harus dipenuhi oleh pemberi maupun penerima pelayanan, termasuk mekanisme dalam penyampaian dan penanganan pengaduan.

2) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan jangka waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan, mulai dari pengajuan permohonan hingga proses pelayanan selesai, termasuk penyelesaian terhadap pengaduan yang diterima.

3) Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan mencakup besaran tarif yang dikenakan dalam pelaksanaan pelayanan beserta rincian biaya yang telah ditetapkan oleh penyelenggara.

4) Produk Pelayanan

produk pelayanan dapat diartikan sebagai hasil akhir yang diperoleh masyarakat setelah proses pelayanan dilaksanakan berdasarkan peraturan yang berlaku.

5) Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana meliputi berbagai fasilitas serta perlengkapan yang disediakan penyelenggara guna mendukung pelaksanaan pelayanan publik secara memadai.

6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas mengacu pada kemampuan yang perlu dimiliki oleh pemberi layanan, mencakup pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap serta sikap yang memenuhi kebutuhan pelayanan.³⁰

2.3.5 Jenis Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh merupakan perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Berdasarkan tugas dan fungsinya, pelayanan yang diselenggarakan meliputi pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pemanfaatan data dan inovasi pelayanan.³¹

Jenis pelayanan yang tersedia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda aceh antara lain:

1. Perekaman dan penerbitan KTP-el
2. Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
3. Kartu Identitas Anak (KIA)
4. Penerbitan Akta Kelahiran
5. Penerbitan Akta Kematian

³⁰ Ratminto Dan Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hal 246.

³¹ <https://disdukcapil.bandaacehkota.go.id/tupoksi/>

6. Penerbitan Akta Perkawinan
7. Penerbitan Akta Perceraian
8. Penerbitan Akta Pengesahan Anak
9. Pembetulan Akta Pencatatan Sipil
10. Pembatalan Akta Pencatatan Sipil
11. Pencatatan Perubahan Nama
12. Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan, serta berbagai pelayanan perubahan elemen data kependudukan.³²

Selain pelayanan tersebut, Disdukcapil Kota Banda Aceh juga memberikan pelayanan terkait surat pindah penduduk dan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Pada tahun 2026, Disdukcapil mencatat bahwa layanan yang banyak dimanfaatkan masyarakat meliputi pencetakan KTP-el, pencetakan Kartu Keluarga, perekaman KTP-el, akta kelahiran, akta kematian, surat pindah penduduk, dan aktivasi IKD.³³

Berdasarkan berbagai jenis pelayanan tersebut, penelitian ini memfokuskan pembahasan pada pelayanan pembetulan akta pencatatan sipil, khususnya penanganan kesalahan data pada akta kelahiran. Fokus tersebut dipilih karena berkaitan langsung dengan Pelayanan Admin (operator) dalam melakukan pengelolaan, verifikasi, dan perbaikan data pada dokumen akta kelahiran.

³² <https://disdukcapil.bandaacehkota.go.id/standar-pelayanan/>

³³ <https://disdukcapil.bandaacehkota.go.id/ada-lonjakan-pengurusan-dokumen-disdukcapil-banda-acch-tetap-layani-warga-tanpa-kendala/>

2.4 Operator (SIAK)

Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan petugas yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam mengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 75 Tahun 2020 tentang Jabatan Fungsional Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Operator SIAK adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberikan tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak untuk mengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Adapun jabatan Fungsional Operator SIAK merupakan jabatan yang memiliki ruang lingkup tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak dalam pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.³⁴

Dalam penelitian ini, Operator SIAK merupakan petugas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh yang terlibat dalam pengelolaan data administrasi kependudukan, khususnya dalam proses penanganan kesalahan data pada akta kelahiran. Operator berperan dalam menjalankan kegiatan pengelolaan data melalui sistem administrasi kependudukan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh instansi. Dengan demikian, istilah Admin (operator) yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada petugas yang melaksanakan fungsi operasional pengelolaan data administrasi kependudukan dalam pelayanan yang diteliti.

³⁴ Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2020 Tentang Jabatan Fungsional Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, 2020.

2.5 Teori Administrasi

Administrasi berasal dari bahasa Latin, yaitu *ad* yang artinya “kepada” dan *ministrare* yang artinya “melayani” atau “membantu”. Dari penjelasan tersebut, administrasi dapat dipahami sebagai kegiatan yang berhubungan dengan membantu atau melayani. Secara umum, administrasi memiliki dua pengertian yaitu arti sempit dan arti luas. Dalam arti sempit, administrasi berkaitan dengan kegiatan tata usaha, seperti mengetik, mencatat, menulis, mengatur surat, membuat agenda, melakukan pembukuan, dan kegiatan lainnya yang berhubungan dengan pengelolaan dokumen. Kegiatan administrasi seperti ini sudah dilakukan dalam kehidupan manusia sejak dahulu untuk membantu mengatur berbagai kebutuhan dan pekerjaan.

Pada hakikatnya, administrasi bersifat universal yang memiliki teori yang sama, berada dimana saja, kapan saja dan dilakukan oleh semua orang di seluruh belahan dunia. Administrasi adalah ciri masyarakat modern dan tidak akan tergerus sampai kapanpun walau dengan kehadiran teknologi informasi yang canggih. Kegiatan administrasi yang dilakukan oleh pemerintah (negara) disebut dengan istilah ilmu administrasi publik yang bertujuan untuk melayani kebutuhan masyarakat (publik) yang berkualitas.³⁵

2.4.1 Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi dapat dipahami sebagai bentuk layanan yang diselenggarakan oleh suatu unit kerja yang mencakup kegiatan seperti pencatatan,

³⁵ A.Nururrochman Hidayatulloh Erika Revida, Marto Silalahi Hengki Mangiring Parulian Simarmata, and Sukarman Purba Muhammad Nurjaya, *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*, ed.by Janner Simarmata.

pemeriksaan, pengambilan keputusan, pendokumentasian, serta berbagai kegiatan administrasi lainnya yang menghasilkan keluaran berupa dokumen, seperti sertifikat, izin, rekomendasi, surat keterangan, serta hal serupa lainnya.

Bentuk pelayanan administrasi yang disediakan kepada masyarakat antara lain :

- a. Surat rekomendasi untuk pengurusan Kartu Tanda Penduduk
- b. Surat pengantar untuk pengurusan Kartu Keluarga (KK)
- c. Surat keterangan tempat tinggal bagi penduduk yang berdomisili di wilayah
- d. Surat resmi yang berfungsi sebagai dasar administrasi untuk pengurusan dokumen kepemilikan atau keterangan tanah
- e. Surat rekomendasi resmi yang menjadi dasar legalitas dalam proses perizinan tempat usaha
- f. Legalisir
- g. Surat pindah
- h. Pembuatan surat kelahiran

Peningkatan efektivitas dan efisiensi administrasi dapat dilakukan dengan menyusun kembali perencanaan strategis, memberikan apresiasi terhadap kinerja pegawai, mengarahkan pelayanan agar berorientasi pada kepuasan publik, serta mengoptimalkan pemberdayaan sumber daya aparatur.

2.4.2 Konsep Akta Lahir

Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI) menyatakan bahwa akta kelahiran menjadi identitas resmi anak yang memiliki keterkaitan penting dengan berbagai hak sipil dan politik yang melekat pada setiap warga negara M. Ghufuran

H. dan Kordi K. menjelaskan bahwa akta kelahiran berfungsi sebagai bukti resmi atas pengakuan negara atas keberadaan dan status kewarganegaraan seseorang.³⁶

Berdasarkan kedua pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa akta kelahiran merupakan dokumen yang membuktikan identitas anak sekaligus mendukung haknya untuk diakui sebagai warga negara.

2.6 Kerangka Berpikir

PELAYANAN ADMIN (OPERATOR) TERHADAP KESALAHAN DATA AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDA ACEH

Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik.

1. Bagaimana Pelayanan Admin (Operator) Terhadap Kesalahan Data pada Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh ?
2. Apa faktor yang menyebabkan terjadinya kesalahan data akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

Kualitas Pelayanan Menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018)

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan
3. Kesopanan dan keramahan
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
6. Fasilitas pendukung pelayanan

Faktor Penyebab Kesalahan Data

1. Faktor internal
2. Faktor eksternal

Hasil Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) yang berada di wilayah Kota Banda Aceh yang berlokasi di Jalan Tgk. Abu No. 7, Lam Teeh, Baiturrahman, kampung Baru, Banda Aceh, Provinsi Aceh. Penetapan lokasi ini dilakukan dengan alasan bahwa Kota Banda Aceh sebagai ibu kota provinsi didukung oleh sumber daya manusia yang relatif lebih berkembang serta tingkat pemanfaatan teknologi yang memiliki tingkat perkembangan lebih tinggi dibanding wilayah lain di Aceh.

3.2 Fokus Penelitian

Untuk mengetahui Pelayanan Admin (Operator) Terhadap Kesalahan Data Akta Lahir Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh maka yang menjadi fokus penelitian adalah:

Tabel 3. 1 Fokus Penelitian

Variabel	Indikator	Subfokus Penelitian	Sumber Data
Pelayanan Admin (operator)	Ketepatan Waktu Pelayanan	Waktu yang diperlukan admin (operator) dalam melakukan pemeriksaan dan perbaikan kesalahan data akta lahir serta ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	Admin (Operator), masyarakat
	Akurasi Pelayanan	Ketelitian admin (operator) dalam melakukan penginputan, pemeriksaan, verifikasi, dan perbaikan data akta	Admin (operator), Kepala Bidang Pencatata Sipil

		lahir agar tidak terjadi kesalahan pada dokumen yang diterbitkan.	
	Kesopanan dan Keramahan	Sikap sopan, ramah, komunikatif, dan tidak membedakan masyarakat dalam memberikan pelayanan serta membantu masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan data akta lahir.	Admin (operator), Masyarakat
	Kemudahan Mendapatkan Pelayanan	Kemudahan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, memperoleh informasi, mendapatkan bantuan petugas.	Admin (Operator), Petugas Loker Pengaduan, Masyarakat
	Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan	Kondisi ruangan pelayanan, ruang tunggu, ketersediaan informasi, serta kondisi lingkungan yang mendukung kenyamanan masyarakat selama memperoleh pelayanan.	Masyarakat, Kepala Bidang Pencatatan Sipil
	Fasilitas Pendukung Pelayanan	Ketersediaan komputer, peralatan kerja, ruang tunggu, pendingin ruangan, serta fasilitas lain yang mendukung pelaksanaan pelayanan dan kenyamanan masyarakat.	Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Masyarakat
Faktor Penyebab terjadinya Kesalahan Data	Faktor internal	Beban kerja, tingkat konsentrasi, ketelitian operator, serta kesalahan dalam proses penginputan dan verifikasi data.	Admin (operator)
	Faktor Eksternal	Ketidaktepatan tulisan pada formulir dan kurangnya ketelitian masyarakat dalam memeriksa kembali data sebelum dokumen diterbitkan	Admin (operator)

3.3 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, pendekatan kualitatif digunakan untuk memberikan gambaran secara deskriptif dan berfokus pada proses analisis. Metode ini menempatkan individu sebagai pusat perhatian dalam suatu peristiwa yang diteliti, dengan tujuan memahami dan mengkaji fenomena, interaksi sosial, perilaku, kepercayaan, persepsi, dan pemikiran baik secara pribadi maupun kolektif.³⁷ Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh informasi yang tidak dapat diukur dengan angka, karena berhubungan dengan makna mendalam yang muncul selama proses penelitian berlangsung.

3.4 Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan pengamatan terhadap objek penelitian, baik melalui pengamatan langsung maupun tidak langsung, guna memperoleh data yang relevan dengan tujuan penelitian.³⁸ Pada penelitian ini, peneliti melaksanakan pengamatan terhadap kondisi dan situasi yang berlangsung di lokasi penelitian.

2. Wawancara

Wawancara merupakan bentuk percakapan terarah antara dua pihak dengan tujuan tertentu. Dalam kegiatan ini, pewawancara berperan dalam

³⁷ M.Pd Nadirah, S. Pd, M.Pd Dwi, Andi Resqi Pramana, S.Pd, and S.Pd. M.Pd Nurmalinda, *Metodelogi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mix Method Mengelola Penelitian Dengan Mendeley Dan Nvivo*, ed. by Safrinal (penerbitazkapustaka@gmail.com, 2022)

³⁸ Hasyim Hasanah, "Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial)," *At-Taquddum* 8, No. 1 (2017): 21, <https://doi.org/10.21580/at.V8i1.1163>.

mengajukan pertanyaan, sementara pihak yang diwanwancarai memberikan jawaban atau tanggapan.³⁹ Penelitian ini menerapkan teknik wawancara terstruktur, yakni wawancara dengan kumpulan pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya serta disampaikan kepada informan yang relevan dengan tema penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui beragam sumber tertulis maupun visual, seperti buku, peraturan perundang-undangan, dokumen resmi, catatan arsip, foto, serta bahan lain yang berkaitan dengan objek penelitian. Pendekatan ini diterapkan untuk mendukung hasil wawancara dan observasi agar informasi yang dihasilkan bersifat benar dan dapat dipertanggung jawabkan.⁴⁰ Dalam daerah (Qanun Aceh), peraturan wali kota, serta berbagai dokumen lain yang relevan dengan permasalahan dan topik yang dikaji.

³⁹ Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2022).

⁴⁰ Ismail Dkk Wekke Suardi, *Metode Penelitian Sosial, Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2019.

3.5 Informan Penelitian

Tabel 3. 2 Informan Penelitian

No	Informasi	Jumlah	Alasan Memilih Informan
1	Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh	1 orang	Dipilih karena memiliki tanggung jawab dan pengetahuan mengenai penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil, termasuk penanganan dokumen akta kelahiran.
2	Operator SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)	1 orang	Dipilih karena terlibat langsung dalam proses penginputan, pengelolaan, verifikasi, dan perbaikan data kependudukan melalui sistem SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).
3	Petugas Loker Pengaduan	1 orang	Dipilih karena berperan dalam menerima dan menangani pengaduan masyarakat terkait permasalahan pelayanan administrasi kependudukan.
4	Masyarakat Pemohon Perbaikan Akta Lahir	4 orang	Dipilih karena merupakan penerima pelayanan yang mengalami secara langsung proses pengajuan dan penanganan perbaikan kesalahan data akta kelahiran.

3.6 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber penelitian melalui wawancara dan observasi, atau pengamatan terhadap subjek penelitian. Data ini berbentuk verbal atau pernyataan lisan, serta perilaku dari individu yang memiliki kompetensi dan pengetahuan

terkait dengan masalah yang diteliti.⁴¹ Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui proses wawancara secara langsung dengan pegawai Disdukcapil Kota Banda Aceh serta masyarakat yang mengalami kesalahan data pada akta kelahiran. Informasi yang dikumpulkan bertujuan untuk memahami secara mendalam proses pelayanan administrasi kependudukan dalam penanganan kesalahan data akta kelahiran di lapangan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang didapatkan melalui pihak lain atau berbagai dokumen dan tidak dikumpulkan secara langsung oleh peneliti melalui sumber tidak langsung, tetapi berasal dari beragam sumber pendukung, seperti buku, jurnal ilmiah, peraturan perundang-undangan, laporan lembaga, beserta berbagai dokumen resmi lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian.⁴²

Penelitian ini menggunakan kombinasi data primer dan sekunder untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan Pelayanan Admin (Operator) Terhadap Kesalahan Data Akta Lahir Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan model interaktif yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dilakukam secara berulang dan saling berkaitan.

⁴¹ Marinu Waruwu and others, "Pendekatan Penelitian Pendidikan : Metode Penelitian Kualitatif , Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)", 7 (2023), 2896–2910.

⁴² Nuning Pratiwi, "Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi," Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial 213 (2017).

Adapun tahap-tahapnya dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

pada langkah ini, informasi dikumpulkan melalui wawancara, observasi, serta dokumen yang berkenaan langsung dengan objek penelitian. Data hasil penelitian tersebut kemudian dikelompokkan berdasarkan kategori masalah yang diteliti untuk memudahkan proses analisis selanjutnya.⁴³

2. Reduksi Data

Tahap reduksi data merupakan proses menyaring dan menyederhanakan informasi dengan menitikberatkan pada data yang selaras dengan fokus penelitian. Data yang berada di luar konteks atau fokus utama penelitian disingkirkan, sementara data yang signifikan diorganisir secara sistematis agar memudahkan proses interpretasi dan penarikan makna.⁴⁴

3. Penyajian Data

Penyajian data dapat dipahami sebagai tahap menyusun informasi agar dapat memudahkan penarikan kesimpulan dalam suatu penelitian. Sasaran dari penyajian data adalah untuk mengenali pola-pola yang penting, membantu dalam menganalisis, serta mendukung proses pengambilan keputusan atau tindakan berdasarkan hasil yang telah diperoleh.⁴⁵

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahapan penutup dalam proses evaluasi data kualitatif, di mana semua informasi yang sudah dikumpulkannya,

⁴³ Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung:Alfabeta,2022).

⁴⁴ Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung:Alfabeta,2022).

⁴⁵ Abdul Wahab, Akhmad Syahid, and Junaedi, "Penyajian Data Dalam Tabel Distribusi Frekuensi Dan Aplikasinya Pada Ilmu Pendidikan", 2.1 (2021), 40–48.

disederhanakan, dan disajikan dianalisis dengan mendalam guna memperoleh pemahaman yang lebih jelas. Tujuan dari langkah ini adalah untuk menelusuri pola, hubungan, atau makna yang tidak terlihat dalam data sehingga dapat memberikan solusi kepada masalah penelitian.⁴⁶

3.8 Jadwal Penelitian

Tabel 3. 3 Tabel Jadwal Penelitian

No	Rencana kegiatan penelitian	Okt 2025	Nov 2025	April 2026	Mei 2026	Juni 2026	Juli 2026	Agts 2026
1	Penulisan proposal penelitian							
2	Seminar proposal							
3	Penelitian							
4	Penulisan bab 4 dan bab 5							

⁴⁶ Miles and Huberman, Analisis Data Kulitatif (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 2007).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

Gambar 4. 1 Profil Disdukcapil Banda Aceh



Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh dibentuk berdasarkan Qanun Kota Banda Aceh Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banda Aceh. Ketentuan mengenai susunan, kedudukan, tugas, fungsi, dan tata kerja dinas tersebut kemudian diatur dalam Peraturan Wali Kota Banda Aceh Nomor 20 Tahun 2021.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, atau Disdukcapil, merupakan sebuah instansi yang memiliki tanggung jawab dalam mengelola urusan pemerintahan terkait kependudukan dan pencatatan sipil. Badan ini mengatur beragam dokumen yang berhubungan dengan penduduk dan melaksanakan

fungsinya sesuai dengan peraturan hukum yang sudah ditetapkan. Disdukcapil yang dituju dalam penelitian ini adalah Disdukcapil Kota Banda Aceh.

Berdasarkan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan merupakan serangkaian kegiatan yang mencakup penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen serta data kependudukan. Kegiatan tersebut meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pemanfaatan hasilnya untuk mendukung pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya.

Disdukcapil Kota Banda Aceh bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan administrasi pemerintahan dan administrasi sipil, serta pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Tugasnya mencakup berbagai aspek seperti penyelenggaraan administrasi kesekretariatan dan keuangan, koordinasi antar lembaga, serta sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan. Sejak awal berdirinya, Disdukcapil Kota Banda Aceh telah berkomitmen untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara tepat dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan.

4.1.2 Visi, Misi dan Moto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh berpedoman pada visi, misi, serta motto yang menjadi arah dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Adapun visi, misi, dan motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh adalah sebagai berikut:

Visi :

“Terwujudnya Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang Mudah dan Terintegrasi”

Misi :

1. Menerbitkan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. Meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang prima serta terintegrasi dengan memanfaatkan teknologi informasi;
3. Mewujudkan pemanfaatan data dan informasi kependudukan yang lengkap dan akurat sehingga dapat mendukung kebutuhan lintas sektor dan masyarakat;
4. Mewujudkan masyarakat yang memiliki kesadaran serta tertib dalam pengelolaan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

Motto :

MELAYANI DENGAN “**SUPER**”

Sepenuh Hati

Urusan Beres

Profesional

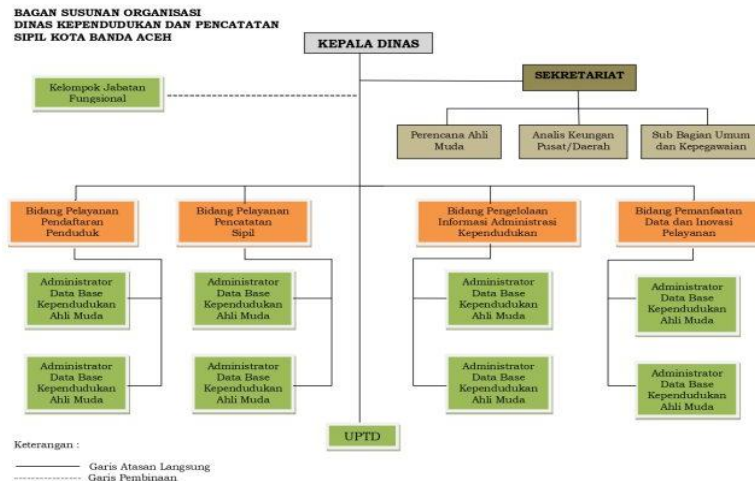
Efektif & Efisien

Ramah

4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Banda Aceh

Gambar 4. 2 Struktur Organisasi



Sumber : <https://disdukcapil.bandaacehkota.go.id/struktur-organisasi/>

4.1.4 Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Banda Aceh

Berdasarkan Peraturan Wali Kota Banda Aceh Nomor 20 Tahun 2021 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki tugas menyelenggarakan pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pemanfaatan data dan pengembangan inovasi pelayanan.

Adapun fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh meliputi:

- a. Menyelenggarakan urusan administrasi kesekretariatan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;

- b. Menyelenggarakan administrasi keuangan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- c. Menyelenggarakan serta melakukan koordinasi dengan kantor kementerian yang menangani urusan pemerintahan di bidang agama dan pengadilan agama;
- d. Menyelenggarakan dan mengoordinasikan kerja sama antara lembaga pemerintah dan lembaga nonpemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan;
- e. Menyusun dan menyelenggarakan tata cara perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi, serta pengendalian urusan administrasi kependudukan;
- f. Menyelenggarakan pengadaan blangko dokumen kependudukan selain blangko KTP elektronik, termasuk formulir dan buku yang digunakan dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
- g. Mengelola serta membuat laporan mengenai penggunaan blangko dokumen kependudukan, formulir, dan buku dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
- h. Menyelenggarakan pembinaan, bimbingan, dan supervisi terhadap pelaksanaan tugas UPTD pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, termasuk meminta laporan pelaksanaan tugas UPTD yang berkaitan dengan pelayanan pencatatan sipil;
- i. Menyelenggarakan pembinaan, bimbingan, dan supervisi terhadap pelaksanaan tugas yang diberikan kepada gampong/desa;
- j. Memberikan pelayanan secara aktif dalam pendaftaran peristiwa kependudukan dan pencatatan peristiwa penting;

- k. Menerima dan meminta data kependudukan dari perwakilan Republik Indonesia melalui menteri;
- l. Memberikan fasilitas dalam pelaksanaan urusan administrasi kependudukan;
- m. Menyelenggarakan pemanfaatan dan kependudukan;
- n. Melaksanakan sosialisasi mengenai urusan administrasi kependudukan kepada masyarakat;
- o. Melaksanakan kerja sama dengan organisasi kemasyarakatan dan perguruan tinggi;
- p. Menyelenggarakan komunikasi, penyampaian informasi, serta edukasi kepada pemangku kepentingan dan masyarakat;
- q. Menyajikan data kependudukan yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan;
- r. Melaksanakan supervisi bersama dengan kantor kementerian yang menangani urusan pemerintahan di bidang agama dan pengadilan agama;
- s. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan urusan administrasi kependudukan; dan
- t. Melaksanakan kegiatan pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Pelayanan Admin (Operator) Terhadap Kesalahan Data Akta Lahir Pada Kota Banda Aceh

a. Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk melihat bagaimana pelayanan admin (operator) dalam menangani kesalahan data akta lahir pada Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. Ketepatan waktu dalam pelayanan berkaitan dengan waktu yang diperlukan masyarakat untuk memperoleh penyelesaian atas pelayanan yang diberikan serta adanya kejelasan mengenai waktu penyelesaian yang disampaikan oleh petugas. Dalam pelayanan perbaikan akta lahir, kejelasan waktu menjadi hal yang penting karena masyarakat perlu mengetahui kapan proses perbaikan dokumen yang di ajukan dapat diselesaikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang mengurus perbaikan akta kelahiran, diketahui bahwa proses perbaikan akta kelahiran yang dialami oleh informan membutuhkan waktu sekitar dua sampai tiga hari. Informan juga menjelaskan bahwa selama proses tersebut dirinya harus beberapa kali kembali ke kantor karena pada hari sebelumnya proses perbaikan belum selesai. Hal tersebut disampaikan oleh informan sebagai berikut: *“Biasanya sekitar 2 sampai 3 hari. Ibu lumayan sering bolak balik ke sini kemarin. Karena kadang hari ini belum selesai, jadi besok ibu harus kembali lagi.”*⁴⁷ Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa waktu yang diperlukan dalam proses perbaikan akta kelahiran tidak selalu dapat diselesaikan dalam satu hari. Berdasarkan pengalaman informan, proses perbaikan membutuhkan waktu sekitar dua sampai tiga hari. Kondisi tersebut menyebabkan informan harus kembali ke kantor pada hari berikutnya apabila proses perbaikan belum selesai pada hari sebelumnya. Dengan demikian, lama waktu penyelesaian menjadi salah satu hal yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat selama memperoleh pelayanan.

⁴⁷ ‘Wawancara Dengan Ibu MA, Masyarakat, 20 Juni 2026’.

Selanjutnya, peneliti menanyakan kepada informan mengenai apakah petugas sebelumnya telah memberikan informasi mengenai perkiraan waktu penyelesaian perbaikan akta kelahiran. Pertanyaan tersebut diajukan untuk mengetahui apakah masyarakat memperoleh kejelasan mengenai waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan. Informan memberikan jawaban sebagai berikut: “Ada.”⁴⁸

Jawaban tersebut menunjukkan bahwa sebelum proses perbaikan berlangsung, petugas telah memberikan informasi kepada masyarakat mengenai perkiraan waktu penyelesaian pelayanan. Artinya, masyarakat tidak sepenuhnya menunggu tanpa adanya informasi mengenai kapan proses perbaikan dapat diselesaikan. Informasi yang diberikan petugas menjadi bentuk pemberitahuan kepada masyarakat mengenai waktu yang perlu dipersiapkan selama proses perbaikan akta kelahiran.

Berdasarkan kedua keterangan tersebut, dapat dilihat bahwa terdapat dua kondisi dalam pelaksanaan ketepatan waktu pelayanan. Di satu sisi, petugas telah memberikan informasi mengenai perkiraan waktu penyelesaian kepada masyarakat sehingga masyarakat memiliki gambaran mengenai lama proses pelayanan. Di sisi lain, berdasarkan pengalaman informan, proses perbaikan membutuhkan waktu sekitar dua sampai tiga hari dan pada kondisi tertentu masyarakat harus kembali pada hari berikutnya karena proses perbaikan belum selesai.

Kondisi tersebut juga menunjukkan bahwa ketepatan waktu dalam pelayanan tidak hanya dapat dilihat dari adanya informasi mengenai waktu

⁴⁸ ‘Wawancara Dengan Ibu MA, Masyarakat, 20 Juni 2026’.

penyelesaian, tetapi juga dari kesesuaian antara waktu yang diinformasikan dengan waktu yang benar-benar dialami oleh masyarakat. Dalam penelitian ini, informan menyampaikan bahwa dirinya memperoleh informasi mengenai waktu penyelesaian dari petugas, tetapi dalam pelaksanaannya masih membutuhkan waktu dua sampai tiga hari serta harus beberapa kali datang ke kantor. Hal tersebut menjadi bagian dari pengalaman masyarakat dalam memperoleh pelayanan perbaikan akta kelahiran.

Jika dikaitkan dengan indikator ketepatan waktu pada teori pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini, hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas telah memberikan kejelasan mengenai perkiraan waktu penyelesaian kepada masyarakat. Namun, dari pengalaman informan, proses pelayanan masih membutuhkan waktu beberapa hari dan belum selalu dapat diselesaikan dalam satu kali kunjungan. Oleh karena itu, ketepatan waktu pelayanan dapat dikatakan telah dilaksanakan dalam hal pemberian informasi mengenai waktu penyelesaian, tetapi pelaksanaannya masih dirasakan cukup lama oleh masyarakat tertentu.

Dengan demikian, hasil penelitian pada indikator ketepatan waktu menunjukkan bahwa admin (operator) telah memberikan informasi mengenai perkiraan waktu penyelesaian perbaikan akta kelahiran kepada masyarakat. Akan tetapi, proses perbaikan yang membutuhkan waktu sekitar dua sampai tiga hari dan adanya kebutuhan untuk kembali ke kantor ketika dokumen belum selesai menunjukkan bahwa masih terdapat kondisi yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan ketepatan waktu pelayanan.

Kejelasan informasi mengenai waktu penyelesaian perlu tetap disertai dengan upaya agar proses pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah diinformasikan kepada masyarakat.

b. Akurasi Pelayanan

Akurasi pelayanan merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk melihat ketepatan hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. dalam penanganan kesalahan data akta lahir, akurasi menjadi bagian yang sangat penting karena pelayanan yang diberikan berkaitan langsung dengan data kependudukan masyarakat. data yang diinput dan diproses oleh admin (operator) harus sesuai dengan dokumen dan informasi yang diberikan oleh masyarakat sehingga tidak menimbulkan kesalahan baru pada dokumen akta kelahiran.

Berdasarkan hasil penelitian, akurasi pelayanan dalam penanganan kesalahan data akta lahir dilakukan melalui beberapa tahapan pemeriksaan. Setelah data dimasukkan oleh operator, data tersebut tidak langsung diterbitkan, tetapi terlebih dahulu dilakukan pemeriksaan kembali. Operator menjelaskan bahwa setelah proses penginputan selesai, data dicetak dalam bentuk draft untuk diperiksa sebelum diteruskan ke tahap berikutnya. Hal tersebut disampaikan oleh operator sebagai berikut:

“Setelah data kami ketik, kami cetak dulu dalam bentuk draft. Setelah itu, kami periksa kembali untuk memastikan tidak ada kesalahan. Selanjutnya, draft tersebut juga kami tunjukkan kepada masyarakat agar mereka ikut memeriksa apakah datanya sudah benar atau belum. Jadi, ada dua tahap pemeriksaan, yaitu oleh petugas dan oleh masyarakat. setelah semuanya dipastikan sesuai, barulah dokumen diteruskan ke verifikator.”⁴⁹

⁴⁹ ‘Operator Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, Hasil Wawancara, 18 Juni 2026.’

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa dalam proses pelayanan terdapat pemeriksaan terhadap data setelah dilakukan penginputan. Pemeriksaan pertama dilakukan oleh operator dengan melihat kembali data yang telah dimasukkan. Setelah itu, masyarakat juga diberikan kesempatan untuk memeriksa draft yang telah dibuat. Keterlibatan masyarakat dalam pemeriksaan tersebut menjadi bagian dari proses untuk memastikan bahwa data yang akan diterbitkan telah sesuai dengan data sebenarnya.

Selain pemeriksaan oleh operator dan masyarakat, data juga masih melalui tahap verifikasi sebelum dokumen diterbitkan. Kepala Bidang Pencatatan Sipil menjelaskan:

“Setelah operator selesai menginput data, dokumennya belum langsung dicetak. Data itu diperiksa lagi oleh verifikasi sebagai pengecekan kedua. Setelah itu, dokumen diproses di bagian Pengolahan Data Elektronik (PDE), lalu ditandatangani oleh Kepala Dinas. Jadi, setiap tahap ada pemeriksaannya, sehingga kalau ada kesalahan penginputan bisa diketahui lebih dulu. Pengecekan terakhir tetap dilakukan oleh verifikasi sebelum dokumen dicetak.”⁵⁰

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa terdapat pemeriksaan secara bertahap dalam proses penanganan kesalahan data akta lahir. Setelah dilakukan penginputan oleh operator, data diperiksa kembali dan masyarakat diberikan kesempatan untuk memeriksa draft. Selanjutnya, data diteruskan kepada verifikasi untuk dilakukan pemeriksaan sebelum dokumen diproses dan diterbitkan. Tahapan tersebut menunjukkan adanya upaya untuk memastikan ketepatan data sebelum hasil pelayanan diterima oleh masyarakat.

⁵⁰ ‘Kepala Bidang Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, Hasil Wawancara, 18 Juni 2026.’

Keterlibatan masyarakat dalam pemeriksaan draft juga menjadi bagian dari proses pelayanan. Masyarakat tidak hanya menerima dokumen yang telah selesai, tetapi diberikan kesempatan untuk mengetahui dan memeriksa data yang akan tercantum dalam dokumen. Hal ini memberikan ruang kepada masyarakat untuk memastikan bahwa data yang diproses telah sesuai dengan dokumen dan informasi yang dimilikinya.

Dengan adanya beberapa tahapan pemeriksaan tersebut, proses pelayanan memiliki mekanisme untuk menjaga ketepatan data sebelum akta kelahiran diterbitkan. Pemeriksaan oleh operator, pemeriksaan kembali oleh masyarakat, serta verifikasi sebelum penerbitan menjadi bagian dari rangkaian pelayanan dalam menangani kesalahan data akta lahir.

Jika dikaitkan dengan indikator akurasi pelayanan dalam teori yang digunakan dalam penelitian ini, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan telah memiliki tahapan yang mendukung ketepatan data. Hal tersebut terlihat dari adanya pemeriksaan setelah penginputan, pemeriksaan draft oleh masyarakat, serta pemeriksaan oleh verifikator sebelum dokumen diterbitkan. Dengan demikian, akurasi pelayanan dalam penanganan kesalahan data akta lahir dilaksanakan melalui proses pemeriksaan yang dilakukan secara bertahap untuk memastikan data yang diterbitkan kepada masyarakat telah sesuai.

c. Kesopanan dan Keramahan

Kesopanan dan keramahan berkaitan dengan sikap petugas ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap petugas dapat dilihat

dari cara berkomunikasi, cara memberikan penjelasan, serta bagaimana petugas memperlakukan masyarakat selama proses pelayanan. Dalam penanganan kesalahan data akta lahir, sikap yang baik dan ramah diperlukan agar masyarakat dapat menyampaikan kebutuhan maupun permasalahan yang dialaminya dengan nyaman selama proses pelayanan berlangsung.

Berdasarkan hasil penelitian, masyarakat memberikan penilaian yang baik terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa selain menyelesaikan kebutuhan administrasi masyarakat, sikap petugas selama berinteraksi juga menjadi bagian yang dirasakan oleh masyarakat. Ibu MA sebagai masyarakat permohonan perbaikan akta lahir menyampaikan:

“ Kalau untuk pelayanannya, alhamdulillah ibu lumayan puas. karena petugasnya tetap melayani dengan baik dan ramah. Cara bicaranya gak marah-marah dan gak ketus. Kalau kendalanya paling seperti ini, menunggu antrean ini cukup lama.”⁵¹

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa petugas dinilai mampu memberikan pelayanan dengan sikap yang baik dan ramah. Hal tersebut terlihat dari cara petugas berkomunikasi dengan masyarakat yang dinilai tidak marah-marah dan tidak ketus. Sikap tersebut dapat memberikan kesan yang baik kepada masyarakat selama berinteraksi dengan petugas dalam proses pengurusan perbaikan akta lahir.

Dalam pernyataan tersebut, informan juga menyampaikan adanya kendala berupa waktu menunggu antrean yang cukup lama. Namun,

⁵¹ ‘Wawancara Dengan Ibu MA, Masyarakat, 20 Juni 2026’.

kendala tersebut berkaitan dengan proses menunggu dalam pelayanan dan bukan dengan sikap petugas ketika melayani. Dengan demikian, berdasarkan keterangan informan, kondisi antrean yang dirasakan tidak membuat informan memberikan penilaian negatif terhadap cara petugas berkomunikasi dan memperlakukan masyarakat.

Hal yang sama disampaikan oleh Bapak RS sebagai masyarakat pemohon perbaikan akta lahir. Ketika ditanyakan mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas, informan menyampaikan :

“Menurut saya, petugas-petugas disini baik, ramah. Selain itu, mereka juga sopan, pelayanannya sangat bagus, dan untuk kendalanya menurut saya hanya pada antrean saja.”⁵²

Pernyataan tersebut semakin memperkuat keterangan sebelumnya bahwa masyarakat memberikan penilaian positif terhadap sikap petugas. Informan secara langsung menyebutkan bahwa petugas bersikap baik, ramah, dan sopan selama memberikan pelayanan. Informan juga menyampaikan bahwa kendala yang dirasakan lebih berkaitan dengan antrean, bukan mengenai sikap maupun perlakuan petugas dalam memberikan pelayanan.

Hasil wawancara tersebut juga didukung oleh dokumentasi peneliti yang menunjukkan adanya interaksi langsung antara petugas dengan masyarakat pada meja pelayanan. Dalam dokumentasi tersebut terlihat petugas sedang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan administrasi kependudukan.

⁵² ‘Wawancara Dengan Bapak RS, Masyarakat, 20 Juni 2026’.

Gambar 4.3 Dokumentasi Pelayanan Petugas kepada Masyarakat



Dokumentasi tersebut memperlihatkan bahwa proses pelayanan dilakukan melalui interaksi secara langsung antara petugas dan masyarakat. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara masyarakat yang menyatakan bahwa petugas memberikan pelayanan dengan baik, ramah, dan sopan. Dengan adanya interaksi langsung tersebut, cara petugas berkomunikasi dan memberikan pelayanan menjadi bagian penting dalam menciptakan hubungan pelayanan yang baik dengan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kedua masyarakat dan dokumentasi tersebut, diketahui bahwa petugas dinilai memiliki sikap yang baik, ramah, sopan ketika memberikan pelayanan. Masyarakat juga tidak menyampaikan adanya perlakuan yang kasar atau komunikasi yang tidak baik dari petugas selama proses pengurusan perbaikan akta lahir. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi antara petugas dan masyarakat berlangsung dengan sikap yang baik, terutama dalam hal cara berkomunikasi dan memberikan pelayanan.

Jika dikaitkan dengan indikator kesopanan dan keramahan dalam teori pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini, hasil wawancara menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan

indikator tersebut. Penilaian masyarakat mengenai petugas yang baik, ramah, sopan, tidak marah-marah, dan tidak ketus menunjukkan bahwa sikap petugas dalam memberikan pelayanan telah memenuhi aspek kesopanan dan keramahan.

Dengan demikian, kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan penanganan kesalahan data akta lahir telah berjalan dengan baik. Sikap petugas dalam berkomunikasi dan melayani masyarakat menjadi salah satu bagian yang mendukung terciptanya hubungan pelayanan yang baik antara petugas dan masyarakat. Meskipun masyarakat masih mengalami kendala berupa antrean, berdasarkan hasil wawancara kendala tersebut tidak berkaitan dengan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

d. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan

Kemudahan mendapatkan pelayanan berkaitan dengan kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi, memahami proses pelayanan, dan mendapatkan bantuan ketika mengurus perbaikan data akta lahir. Kemudahan tersebut diperlukan agar masyarakat dapat mengikuti tahapan pelayanan dengan baik dan mengetahui hal-hal yang perlu dilakukan selama proses perbaikan data akta lahir.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, diketahui bahwa petugas memberikan penjelasan mengenai syarat dan tahapan pelayanan secara mendetail. Ketika ditanyakan mengenai penjelasan petugas, informan menyampaikan: “ Menurut saya sangat baik, karena mereka menjelaskan langkah-langkah, proses, serta perbaikannya secara mendetail. Menurut

saya hal itu sudah sangat bagus."⁵³ Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat memperoleh penjelasan mengenai proses pelayanan secara jelas. Penjelasan mengenai langkah-langkah dan proses perbaikan dapat membantu masyarakat memahami apa yang harus dilakukan ketika terdapat kesalahan pada akta kelahiran. Dengan adanya penjelasan tersebut, masyarakat dapat mengetahui tahapan yang perlu dilalui dalam proses perbaikan data.

Kemudahan pelayanan juga terlihat dari keterlibatan masyarakat dalam pemeriksaan draft. Operator menjelaskan : "*Selanjutnya, draft tersebut juga kami tunjukkan kepada masyarakat agar mereka ikut memeriksa apakah datanya sudah benar atau belum.*"⁵⁴ Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat diberikan kesempatan untuk mengetahui dan memeriksa data yang akan digunakan dalam dokumen. Dengan demikian, masyarakat tidak hanya menerima hasil akhir pelayanan, tetapi juga diberikan kesempatan untuk memastikan kesesuaian data sebelum dokumen diterbitkan. Keterlibatan tersebut dapat membantu masyarakat mengetahui apakah data yang diproses telah sesuai dengan data yang seharusnya.

Selain itu, terdapat fasilitas pengaduan yang dapat digunakan masyarakat untuk menyampaikan permasalahan pelayanan. Dengan adanya petugas dan saluran pengaduan, masyarakat memiliki tempat untuk menyampaikan kesalahan atau kendala yang ditemukan dalam proses pelayanan, hal ini

⁵³ 'Wawancara Dengan Bapak RS, Masyarakat, 20 Juni 2026'.

⁵⁴ 'Operator Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, Hasil Wawancara, 18 Juni 2026.'

memberikan kemudahan bagi masyarakat apabila membutuhkan informasi maupun bantuan berkaitan dengan perbaikan data akta lahir.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, kemudahan mendapatkan pelayanan terlihat dari kemampuan petugas memberikan penjelasan mengenai syarat dan proses perbaikan, kesempatan masyarakat untuk memeriksa draft, serta tersedianya sarana pengaduan untuk menyampaikan permasalahan pelayanan. Jika dikaitkan dengan indikator kemudahan mendapatkan pelayanan dalam teori yang digunakan, kondisi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat telah memperoleh kemudahan dalam memahami dan mengikuti proses pelayanan perbaikan data akta lahir.

e. Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan

Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan kondisi lingkungan tempat masyarakat memperoleh pelayanan, seperti ruang pelayanan, ruang tunggu, dan kondisi fasilitas yang dapat memberikan rasa nyaman selama proses pelayanan berlangsung. Kenyamanan menjadi salah satu hal yang dapat mendukung masyarakat dalam menjalani proses pelayanan, terutama ketika masyarakat harus menunggu dalam waktu tertentu sebelum memperoleh hasil pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, kondisi ruang pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh dinilai cukup nyaman oleh masyarakat. Salah satu masyarakat menyampaikan :

“ Mungkin karena fasilitas disini cukup nyaman, ruangan juga ber-AC jadi kalau harus menunggu agak lama tidak terlalu jadi masalah. Apalagi anak saya berusia 4 Tahun dan disini juga tersebia tempat bermain (playground), jadi anak bisa bermain selama menunggu.”⁵⁵

⁵⁵ ‘Wawancara Dengan Ibu MA, Masyarakat, 20 Juni 2026’.

**Gambar 4.4 Fasilitas Playground pada Ruang Pelayanan
Disdukcapil Kota Banda Aceh**



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2026

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa kondisi ruang pelayanan memberikan kenyamanan kepada masyarakat. keberadaan pendingin ruangan membuat masyarakat tetap merasa nyaman meskipun harus menunggu dalam antrean. Selain itu, tersedianya tempat bermain anak juga memberikan kemudahan bagi masyarakat yang datang bersama anak, sehingga anak memiliki kegiatan selama menunggu proses pelayanan berlangsung.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kenyamanan yang dirasakan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh keadaan ruang pelayanan, tetapi juga oleh fasilitas yang tersedia di dalamnya. Fasilitas seperti pendingin ruangan dan tempat bermain anak dapat membantu menciptakan suasana yang lebih nyaman bagi masyarakat selama berada di tempat pelayanan. Hal ini terutama dirasakan oleh masyarakat yang harus menunggu dalam waktu yang cukup lama atau datang bersama anak.

Hasil wawancara tersebut juga menunjukkan bahwa meskipun masyarakat mengalami waktu tunggu dalam proses pelayanan, kondisi

tempat pelayanan dapat membantu mengurangi ketidaknyamanan selama menunggu. Dengan adanya ruangan yang ber-AC dan tempat bermain anak, masyarakat tetap dapat menjalani waktu tunggu dengan kondisi yang lebih nyaman.

Jika dikaitkan dengan indikator kenyamanan dalam teori pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini, hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi lingkungan pelayanan telah memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Hal tersebut terlihat dari penilaian masyarakat terhadap kondisi ruangan dan fasilitas yang tersedia selama proses pelayanan berlangsung.

Dengan demikian, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan telah didukung oleh kondisi ruang pelayanan yang cukup nyaman, adanya pendingin ruangan, serta tersedianya tempat bermain anak bagi masyarakat yang membawa anak selama proses pelayanan. Kondisi tersebut menjadi salah satu bagian yang mendukung terciptanya pengalaman pelayanan yang nyaman bagi masyarakat pemohon perbaikan akta lahir.

f. Fasilitas Pendukung Pelayanan

Fasilitas pendukung pelayanan berkaitan dengan ketersediaan fasilitas yang digunakan untuk membantu petugas dalam memberikan pelayanan serta fasilitas yang memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi Masyarakat. Ketersediaan fasilitas menjadi salah satu bagian yang mendukung kelancaran proses pelayanan, karena petugas membutuhkan fasilitas dalam melaksanakan pekerjaan, sedangkan Masyarakat

membutuhkan fasilitas yang dapat menunjang kenyamanan selama memperoleh pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pencatatan sipil, kondisi sarana dan prasarana yang tersedia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh secara umum sudah mendukung pelaksanaan pelayanan.

Beliau Menyampaikan:

“ Untuk sarana dan prasarana di dinas ini, kalau dikatakan mendukung ya sangat mendukung. Hanya saja sistem kami kan selalu diperbarui (update). Nah, untuk proses pembaruan ini, seharusnya perangkat komputer kami juga ikut ditingkatkan spesifikasinya, tetapi kami masih menggunakan perangkat yang lama. Namun, untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sehari-hari, ini sudah sangat memadai.”⁵⁶

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa fasilitas yang tersedia secara umum telah mendukung pelaksanaan pelayanan sehari-hari. Meskipun sistem pelayanan terus mengalami pembaruan dan perangkat komputer belum seluruhnya ditingkatkan spesifikasinya, kondisi tersebut masih dianggap memadai untuk menunjang pekerjaan petugas. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia masih dapat digunakan dalam menjalankan kegiatan pelayanan dan membantu petugas dalam menyelesaikan kebutuhan administrasi masyarakat.

Dari sisi masyarakat, fasilitas pelayanan juga dinilai memberikan kenyamanan. Ibu MA menjelaskan bahwa ruangan pelayanan telah dilengkapi dengan pendingin ruangan dan tempat bermain anak. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa fasilitas tidak hanya digunakan untuk

⁵⁶ ‘Kepala Bidang Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, Hasil Wawancara, 18 Juni 2026.’

mendukung pekerjaan petugas, tetapi juga memberikan kenyamanan bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan. Keberadaan fasilitas tersebut dapat membantu masyarakat selama berada di tempat pelayanan, khususnya ketika harus menunggu proses pelayanan selesai.

Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh juga menyediakan beberapa fasilitas untuk menyampaikan pengaduan, seperti meja pengaduan, kotak pengaduan, website, media sosial, dan layanan WhatsApp. Ketersediaan fasilitas tersebut memberikan pilihan kepada masyarakat dalam menyampaikan permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan. Dengan adanya beberapa pilihan tersebut, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui fasilitas yang telah disediakan sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang dihadapi.

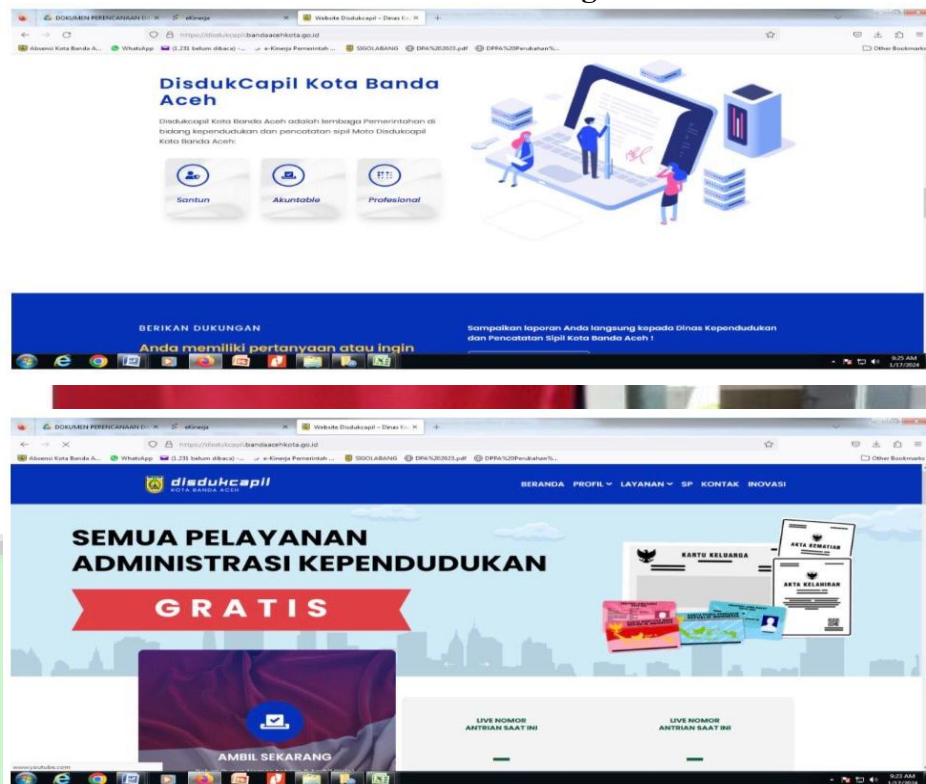
Gambar 4.5 Meja Pengaduan Disdukcapil Kota Banda Aceh



Gambar 4.6 Kotak Pengaduan Disdukcapil Kota Banda Aceh



Gambar 4.7 Website Disdukcapil Kota Banda Aceh sebagai Media Informasi dan Pengaduan



Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi, fasilitas pendukung pelayanan secara umum telah tersedia dan dapat digunakan dalam menunjang proses pelayanan. Fasilitas yang tersedia tidak hanya berkaitan dengan perangkat yang digunakan oleh petugas dalam melaksanakan pekerjaan, tetapi juga mencakup fasilitas yang dapat digunakan dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat selama memperoleh pelayanan. Meskipun masih terdapat kebutuhan untuk menyesuaikan spesifikasi perangkat dengan perkembangan sistem, kondisi fasilitas yang ada masih mampu mendukung pelaksanaan pelayanan sehari-hari.

Jika dikaitkan dengan indikator fasilitas pendukung pelayanan dalam teori pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini, hasil penelitian

menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia telah mendukung pelaksanaan pelayanan admin (operator). Hal tersebut terlihat dari sarana dan prasarana yang masih memadai untuk membantu pekerjaan petugas, fasilitas yang memberikan kenyamanan kepada masyarakat, serta tersedianya beberapa fasilitas pengaduan yang dapat digunakan masyarakat untuk menyampaikan permasalahan pelayanan.

Dengan demikian, fasilitas pendukung pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh secara umum telah mendukung pelayanan admin (operator) dalam penanganan kesalahan data akta lahir serta memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada masyarakat selama memperoleh pelayanan. Meskipun terdapat kebutuhan untuk menyesuaikan perangkat dengan perkembangan sistem, fasilitas yang tersedia masih dinilai memadai dalam menunjang pelaksanaan pelayanan sehari-hari.

4.2.2 Faktor Penyebab Terjadinya Kesalahan Data Akta Lahir

Faktor penyebab terjadinya kesalahan data akta lahir merupakan hal-hal yang dapat memengaruhi terjadinya ketidaksesuaian data dalam proses pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, faktor yang menyebabkan terjadinya kesalahan data akta lahir pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal berasal dari kondisi yang berkaitan dengan petugas dan proses kerja dalam pelayanan, sedangkan faktor eksternal berasal dari kondisi diluar petugas, khususnya yang berkaitan dengan data atau informasi yang diberikan oleh masyarakat.

a. Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam pelaksanaan pelayanan, terutama yang berkaitan dengan kondisi petugas ketika melakukan penginputan dan pemeriksaan data. Berdasarkan hasil penelitian, salah satu faktor internal yang dapat menyebabkan terjadinya kesalahan data akta lahir adalah beban pekerjaan yang dapat menimbulkan kelelahan dan menurunkan konsentrasi petugas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan operator, jumlah pekerjaan yang harus ditangani dapat memengaruhi konsentrasi petugas dalam melakukan penginputan data.

Operator Menjelaskan

“ Jumlah pekerjaan sangat memengaruhi, ketika kami sudah merasa kelelahan tingkat konsentrasi tentu akan menurun. Misalnya, cuma ada empat orang petugas yang harus melayani sekitar 200 masyarakat dalam antrean, maka setiap petugas harus menangani kurang lebih 50 pelayanan, itu udah kelelahan, sehingga kesalahan pengetikan (typo) dalam proses penginputan data menjadi lebih sering terjadi. Semakin tinggi tingkat kelelahan semakin menurun pula tingkat konsentrasi kami.”⁵⁷

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa jumlah pekerjaan yang harus ditangani oleh petugas dapat memengaruhi kondisi fisik dan konsentrasi selama memberikan pelayanan. Ketika jumlah masyarakat yang harus dilayani cukup banyak, sementara jumlah petugas yang menangani pelayanan terbatas, beban pekerjaan setiap petugas menjadi lebih besar. Kondisi tersebut dapat menyebabkan petugas mengalami kelelahan sehingga konsentrasi dalam melakukan penginputan data menjadi menurun.

⁵⁷ ‘Operator Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, Hasil Wawancara, 18 Juni 2026.’

Menurunnya konsentrasi tersebut dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahan dalam proses penginputan, seperti kesalahan pengetikan atau *typo*. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, kesalahan kecil dalam pengetikan dapat memengaruhi ketepatan data yang tercantum dalam dokumen akta kelahiran. Oleh karena itu, kondisi petugas selama melaksanakan pekerjaan menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam mencegah terjadinya kesalahan data.

Selain beban pekerjaan dan kelelahan, faktor internal juga berkaitan dengan ketelitian petugas dalam melakukan pemeriksaan atau verifikasi data. Walaupun data telah melalui proses pemeriksaan, kesalahan tertentu masih dapat terlewat karena petugas menganggap data yang diperiksa sudah benar.

Operator menjelaskan:

“Sebagai verifikator pun kami kadang-kadang melewatkannya juga karena merasa, ‘ini kayaknya sudah benar’ hal-hal seperti itu kan lumrah dan biasa terjadi. Jadi, setelah kami lakukan verifikasi ternyata saat diterima oleh pemohon, masih ada yang salah. Kurang satu huruf atau kelebihan huruf.”⁵⁸

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa proses verifikasi belum selalu dapat menemukan seluruh kesalahan yang terdapat dalam data. Kesalahan dapat terlewat ketika petugas merasa bahwa data yang diperiksa sudah sesuai, padahal setelah dokumen diterima oleh pemohon masih ditemukan kesalahan seperti kekurangan atau kelebihan huruf.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ketelitian petugas memiliki peranan penting dalam mencegah terjadinya kesalahan data. Proses penginputan dan verifikasi membutuhkan perhatian yang baik karena

⁵⁸ ‘Operator Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, Hasil Wawancara, 18 Juni 2026.’

kesalahan yang terjadi dapat berupa kesalahan kecil dalam penulisan yang terkadang sulit diketahui apabila pemeriksaan tidak dilakukan secara teliti.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa faktor internal yang menyebabkan terjadinya kesalahan data akta lahir berkaitan dengan beban pekerjaan, kelelahan, menurunnya konsentrasi, serta ketelitian petugas dalam melakukan penginputan dan verifikasi data. Faktor-faktor tersebut saling berkaitan karena kondisi petugas ketika melaksanakan pekerjaan dapat memengaruhi tingkat ketelitian dalam mengolah dan memeriksa data masyarakat.

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar petugas yang dapat memengaruhi terjadinya kesalahan data akta lahir dalam proses pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, faktor eksternal yang ditemukan berkaitan dengan pengisian formulir oleh masyarakat dan kurangnya ketelitian masyarakat dalam memeriksa kembali draft dokumen sebelum dokumen diterbitkan.

Salah satu faktor eksternal yang dapat menyebabkan terjadinya kesalahan data akta lahir adalah pengisian formulir yang dilakukan oleh masyarakat secara manual menggunakan tulisan tangan. Bentuk tulisan setiap masyarakat berbeda-beda sehingga dalam kondisi tertentu informasi yang ditulis dapat sulit dibaca oleh petugas. Hal tersebut dapat memengaruhi proses penginputan data karena petugas harus membaca dan memahami informasi yang tercantum dalam formulir sebelum memasukkannya ke dalam sistem.

Berdasarkan hasil wawancara dengan operator, bentuk tulisan tangan masyarakat yang berbeda-beda menjadi salah satu kendala dalam proses penginputan data. Operator menjelaskan: *“Apalagi dengan pengisian formulir yang ditulis tangan, yang di mana tulisan tangannya itu bermacam-macam bentuknya. Itu juga menjadi salah satu faktor yang menyebabkan terjadinya kesalahan.”*⁵⁹

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kondisi tulisan pada formulir merupakan salah satu faktor dari luar petugas yang dapat memengaruhi ketepatan data. Perbedaan bentuk tulisan masyarakat dapat membuat informasi tertentu lebih sulit dibaca sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan ketika data tersebut diinput ke dalam sistem. Dengan demikian, kejelasan informasi yang diberikan masyarakat melalui formulir menjadi bagian yang perlu diperhatikan dalam proses pelayanan.

Selain pengisian formulir oleh masyarakat, kurangnya ketelitian masyarakat dalam memeriksa draft dokumen sebelum diterbitkan juga merupakan faktor eksternal yang dapat memicu terjadinya kesalahan data pada akta kelahiran. Dalam proses pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, masyarakat diberikan kesempatan untuk melakukan pemeriksaan kembali terhadap draft dokumen sebelum dokumen dicetak dan diterbitkan. Tahap tersebut memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memastikan bahwa data yang tercantum dalam draft telah sesuai dengan identitas dan dokumen yang dimiliki.

⁵⁹ ‘Operator Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, Hasil Wawancara, 18 Juni 2026.’

Berdasarkan hasil penelitian, kesempatan untuk memeriksa draft telah diberikan oleh petugas kepada masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat masyarakat yang menganggap bahwa data yang tercantum dalam draft sudah benar sehingga tidak melakukan pemeriksaan kembali secara teliti. Kondisi tersebut dapat menyebabkan kesalahan yang terdapat dalam draft tidak diketahui pada saat proses pelayanan berlangsung dan baru diketahui setelah dokumen selesai diterbitkan.

Hal tersebut disampaikan oleh informan sebagai berikut:

“Sebelum dokumen dicetak final, kami selalu menunjukkan draft kepada pemohon agar diperiksa kembali. Namun, ada juga masyarakat yang merasa datanya sudah benar sehingga tidak membaca kembali secara teliti. Setelah dokumen selesai dicetak, baru diketahui masih ada kesalahan sehingga harus dilakukan perbaikan.”⁶⁰

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat memiliki peran dalam memastikan ketepatan data sebelum dokumen diterbitkan. Meskipun petugas telah memberikan kesempatan untuk melakukan pemeriksaan terhadap draft, hasil pemeriksaan tetap bergantung pada ketelitian masyarakat dalam membaca dan mencocokkan data yang tercantum. Apabila masyarakat tidak memeriksa draft dengan teliti, kesalahan yang terdapat di dalamnya dapat terlewat dan baru diketahui setelah dokumen selesai diterbitkan.

Kurangnya ketelitian masyarakat dalam memeriksa draft menjadi salah satu faktor eksternal karena proses tersebut berada di luar kendali langsung petugas. Masyarakat diberikan kesempatan untuk memeriksa data yang telah diinput, sehingga pemeriksaan tersebut seharusnya dapat digunakan

⁶⁰ ‘Operator Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, Hasil Wawancara, 18 Juni 2026.’

untuk menemukan kesalahan sebelum dokumen diterbitkan. Oleh karena itu, keterlibatan masyarakat dalam memeriksa kembali data menjadi bagian yang penting dalam mencegah terjadinya kesalahan pada akta kelahiran.

Berdasarkan kedua temuan tersebut, dapat diketahui bahwa faktor eksternal yang menyebabkan terjadinya kesalahan data akta lahir meliputi pengisian formulir dengan tulisan tangan yang sulit dibaca serta kurangnya ketelitian masyarakat dalam memeriksa draft dokumen sebelum diterbitkan. Kedua faktor tersebut berasal dari pihak masyarakat sebagai pemohon pelayanan dan dapat memengaruhi ketepatan data yang diproses oleh petugas.

Dengan demikian, terjadinya kesalahan data akta lahir tidak hanya berkaitan dengan proses kerja petugas, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh kondisi dari pihak masyarakat. Kejelasan informasi yang diberikan melalui formulir serta ketelitian masyarakat dalam memeriksa kembali draft dokumen menjadi bagian yang perlu diperhatikan untuk membantu mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan data sebelum akta kelahiran diterbitkan.

4.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pelayanan admin (operator) terhadap kesalahan data akta lahir pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh admin (operator) secara umum telah berjalan dengan baik. Hal tersebut terlihat dari proses pelayanan yang dilakukan secara sistematis mulai dari pemeriksaan berkas, penginputan data, pemeriksaan kembali melalui draft,

verifikasi hingga penerbitan dokumen. Selain itu, petugas juga memberikan pelayanan secara ramah, membantu masyarakat dalam memahami proses perbaikan data, serta menyediakan fasilitas yang mendukung proses pelayanan. Temuan tersebut sejalan dengan teori kualitas pelayanan menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, serta fasilitas pendukung pelayanan.

Pada indikator ketepatan waktu pelayanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa admin (operator) telah memberikan informasi kepada masyarakat mengenai perkiraan waktu penyelesaian perbaikan akta kelahiran. Namun, dalam pelaksanaannya proses perbaikan masih membutuhkan waktu sekitar dua sampai tiga hari dan pada kondisi tertentu masyarakat harus kembali ke kantor apabila dokumen belum selesai. Hal tersebut menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan belum hanya dapat dilihat dari pemberian informasi mengenai waktu penyelesaian, tetapi juga dari kesesuaian antara waktu yang diinformasikan dengan waktu yang benar-benar dialami masyarakat.

Jika dikaitkan dengan teori kualitas pelayanan yang digunakan, pelayanan pada aspek ketepatan waktu dapat dikatakan telah dilaksanakan dalam hal pemberian informasi kepada masyarakat. Akan tetapi, masih terdapat kondisi yang perlu diperhatikan karena proses perbaikan belum selalu dapat diselesaikan dalam satu kali kunjungan. Dengan demikian, kejelasan informasi yang diberikan petugas sudah menjadi bagian positif dalam pelayanan, tetapi perlu diikuti dengan upaya

agar penyelesaian pelayanan dapat sesuai dengan waktu yang telah diinformasikan kepada masyarakat.

Pada indikator akurasi pelayanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa admin (operator) telah melakukan beberapa tahapan pemeriksaan untuk menjaga ketepatan data akta kelahiran. Setelah data diinput, operator melakukan pemeriksaan kembali dan mencetak data dalam bentuk draft. Draft tersebut kemudian diberikan kepada masyarakat untuk diperiksa kembali sebelum diteruskan kepada verifikator. Dengan adanya pemeriksaan yang dilakukan oleh petugas dan masyarakat, terdapat upaya untuk mencegah terjadinya kesalahan sebelum dokumen diterbitkan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa akurasi pelayanan telah menjadi bagian penting dalam proses penanganan kesalahan data akta lahir. Operator tidak langsung menerbitkan dokumen setelah melakukan penginputan, tetapi masih melakukan pemeriksaan dan verifikasi. Masyarakat juga diberikan kesempatan untuk mencocokkan kembali data yang tercantum pada draft. Dengan demikian, proses pelayanan telah memiliki mekanisme pemeriksaan yang dapat membantu meminimalkan terjadinya kesalahan data. Namun, masih ditemukannya kesalahan kecil seperti kekurangan atau kelebihan huruf menunjukkan bahwa ketelitian petugas tetap menjadi hal yang penting dalam menjaga akurasi pelayanan.

Pada indikator kesopanan dan keramahan, hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas memberikan pelayanan dengan sikap yang baik, ramah dan sopan. Masyarakat menyampaikan bahwa petugas tidak bersikap kasar, tidak marah-marah, serta tetap memberikan pelayanan dengan baik meskipun masyarakat harus

menunggu antrean. Dokumentasi penelitian juga menunjukkan adanya interaksi langsung antara petugas dan masyarakat selama proses pelayanan.

Jika dikaitkan dengan teori kualitas pelayanan, kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan admin (operator) telah memenuhi aspek kesopanan dan keramahan. Sikap petugas dalam memberikan penjelasan, menerima keluhan, dan membantu masyarakat menjadi bagian yang mendukung terciptanya hubungan pelayanan yang baik. Meskipun masyarakat masih mengalami kendala berupa waktu tunggu antrean, kendala tersebut tidak berkaitan dengan sikap petugas ketika memberikan pelayanan.

Pada indikator kemudahan mendapatkan pelayanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas memberikan penjelasan mengenai syarat dan tahapan perbaikan data akta lahir secara mendetail. Masyarakat juga diberikan kesempatan untuk memeriksa draft dokumen sebelum diterbitkan. Selain itu, tersedia fasilitas pengaduan yang dapat digunakan masyarakat untuk menyampaikan permasalahan atau kendala yang dialami selama proses pelayanan. Kondisi tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memahami dan mengikuti tahapan pelayanan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan admin (operator) tidak hanya berorientasi pada penyelesaian dokumen, tetapi juga memberikan kemudahan kepada masyarakat selama mengikuti proses pelayanan. Penjelasan mengenai prosedur, kesempatan untuk memeriksa draft, serta adanya sarana pengaduan dapat membantu masyarakat memperoleh informasi dan bantuan ketika mengalami permasalahan. Dengan demikian, aspek kemudahan mendapatkan pelayanan telah dilaksanakan dengan baik.

Pada indikator kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi ruang pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh cukup memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Ruang pelayanan dilengkapi dengan pendingin ruangan dan tempat bermain anak sehingga masyarakat yang datang bersama anak tetap dapat merasa nyaman ketika harus menunggu proses pelayanan.

Jika dikaitkan dengan teori kualitas pelayanan, kenyamanan yang dirasakan masyarakat tidak hanya berkaitan dengan kondisi ruangan, tetapi juga dengan fasilitas yang tersedia selama proses pelayanan. Adanya pendingin ruangan dan tempat bermain anak membantu mengurangi ketidaknyamanan masyarakat selama menunggu. Dengan demikian, lingkungan pelayanan yang tersedia telah mendukung terciptanya pengalaman pelayanan yang lebih nyaman bagi masyarakat.

Pada indikator fasilitas pendukung pelayanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia secara umum telah mendukung pelaksanaan pelayanan admin (operator). Perangkat yang tersedia masih dapat digunakan untuk menunjang pekerjaan sehari-hari, meskipun terdapat kebutuhan untuk menyesuaikan spesifikasi komputer dengan perkembangan sistem pelayanan. Selain itu, masyarakat juga didukung dengan fasilitas pengaduan seperti meja pengaduan, kotak pengaduan, website, media sosial, dan layanan WhatsApp.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa fasilitas pendukung pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh secara umum telah tersedia dan dapat digunakan untuk menunjang pelayanan. Fasilitas tidak hanya

membantu petugas dalam melaksanakan pekerjaan, tetapi juga memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh informasi maupun menyampaikan pengaduan. Meskipun masih terdapat kebutuhan untuk menyesuaikan perangkat dengan perkembangan sistem, fasilitas yang ada masih dinilai memadai dalam menunjang pelayanan sehari-hari.

Selanjutnya, terkait faktor penyebab terjadinya kesalahan data akta lahir, hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor tersebut dapat dikelompokkan menjadi faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal berasal dari kondisi petugas dan proses kerja, sedangkan faktor eksternal berasal dari luar petugas, khususnya masyarakat sebagai pemohon pelayanan.

Pada faktor internal, salah satu penyebab kesalahan data adalah tingginya beban pekerjaan petugas. Jumlah masyarakat yang harus dilayani dengan jumlah petugas yang terbatas dapat menyebabkan kelelahan dan menurunkan konsentrasi. Kondisi tersebut kemudian meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahan pengetikan atau typo dalam proses penginputan data. Selain itu, kurangnya ketelitian dalam proses pemeriksaan dan verifikasi juga dapat menyebabkan kesalahan kecil masih terlewat.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kondisi sumber daya manusia menjadi bagian yang berpengaruh terhadap ketepatan pelayanan. Ketika beban pekerjaan meningkat, petugas harus menyelesaikan banyak pelayanan dalam waktu yang relatif bersamaan sehingga konsentrasi dapat menurun. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, kondisi tersebut perlu diperhatikan karena kesalahan

kecil dalam pengetikan dapat menyebabkan ketidaksesuaian data pada dokumen akta kelahiran.

Sementara itu, faktor eksternal berasal dari masyarakat sebagai pemohon pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, salah satu faktor yang ditemukan adalah pengisian formulir menggunakan tulisan tangan yang kurang jelas. Perbedaan bentuk tulisan masyarakat dapat menyebabkan informasi tertentu sulit dibaca oleh petugas sehingga berpotensi memengaruhi proses penginputan data. Selain itu, kurangnya ketelitian masyarakat dalam memeriksa kembali draft dokumen sebelum diterbitkan juga dapat menyebabkan kesalahan yang seharusnya dapat diketahui lebih awal baru diketahui setelah dokumen selesai dicetak.

Berdasarkan keseluruhan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa pelayanan admin (operator) dalam menangani kesalahan data akta lahir pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh secara umum telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan melalui adanya prosedur pelayanan yang sistematis, pemeriksaan dan verifikasi data, sikap petugas yang ramah, kemudahan yang diberikan kepada masyarakat, kondisi ruang pelayanan yang nyaman, serta tersedianya fasilitas pendukung. Temuan tersebut sesuai dengan indikator kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian, meskipun pada aspek ketepatan waktu dan ketelitian masih terdapat kondisi yang perlu diperhatikan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan admin (operator) tidak hanya ditentukan oleh kemampuan petugas dalam menyelesaikan proses administrasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi petugas, ketelitian masyarakat, serta fasilitas yang tersedia. Kesalahan data akta lahir tidak

sepenuhnya disebabkan oleh petugas, tetapi merupakan hasil dari berbagai kondisi yang terjadi dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan ketelitian petugas, pengelolaan beban kerja, kejelasan pengisian formulir, serta keterlibatan masyarakat dalam memeriksa kembali data menjadi hal penting untuk meminimalkan terjadinya kesalahan data akta lahir di masa yang akan datang.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pelayanan Admin (Operator) terhadap Kesalahan Data Akta Lahir pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan admin (operator) terhadap kesalahan data akta lahir pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh telah dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari proses pelayanan yang dilakukan secara sistematis, mulai dari pemeriksaan berkas, penginputan data, pemeriksaan kembali oleh operator, pemeriksaan draft oleh masyarakat, verifikasi oleh verifikator hingga pengesahan sebelum dokumen diterbitkan. Petugas juga memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah dan sopan, memberikan informasi dan bantuan kepada masyarakat, serta didukung oleh fasilitas pelayanan yang memadai. Meskipun masih ditemukan kesalahan data pada beberapa dokumen, secara keseluruhan sistem pelayanan yang diterapkan telah berjalan dengan baik.
2. Faktor penyebab terjadinya kesalahan data akta lahir terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi tingginya beban kerja petugas, kelelahan, menurunnya konsentrasi, serta kurangnya ketelitian atau human error dalam proses penginputan, pemeriksaan dan verifikasi data. Sementara itu, faktor eksternal berasal dari masyarakat, yaitu pengisian formulir dengan tulisan yang kurang jelas serta kurangnya ketelitian

masyarakat dalam memeriksa kembali draft dokumen sebelum dicetak. Dengan demikian, terjadinya kesalahan data akta lahir tidak hanya dipengaruhi oleh petugas, tetapi juga oleh keterlibatan dan ketelitian masyarakat dalam setiap tahapan pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, pelayanan yang telah berjalan dengan baik perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan, terutama dengan meningkatkan ketelitian pada setiap tahapan penginputan, pemeriksaan dan verifikasi data. Selain itu, evaluasi terhadap beban kerja petugas perlu dilakukan agar konsentrasi dan ketelitian petugas tetap terjaga sehingga potensi terjadinya kesalahan data dapat diminimalkan.
2. Bagi admin (operator), diharapkan dapat lebih teliti dalam melakukan penginputan dan pemeriksaan data, terutama pada penulisan nama, tanggal lahir dan identitas lainnya. Pemeriksaan secara berulang perlu terus dilakukan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan sebelum dokumen diterbitkan.
3. Bagi masyarakat, diharapkan lebih teliti dalam mengisi formulir serta memeriksa kembali draft akta kelahiran yang diberikan oleh petugas sebelum dokumen dicetak. Masyarakat juga perlu memastikan bahwa data

yang diberikan kepada petugas telah benar dan jelas agar kesalahan dapat diketahui dan diperbaiki sejak awal proses pelayanan.

4. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian mengenai pelayanan administrasi kependudukan dapat dikembangkan dengan mengkaji aspek lain yang berkaitan dengan kesalahan data dokumen kependudukan, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Yahdi. *Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil*. Skripsi, Universitas Islam Negeri, 2022.
- Ashiddiqy, Abdullah Faqih. “Kebijakan Pemerintah Daerah dalam Perubahan Data Akta Kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Karanganyar.” *Journal of Law, Society, and Islamic Civilization* 9 (2021): 16. <https://doi.org/10.20961/jolsic.v9i2.54912>.
- Aziz, Hasnah. “Perlindungan Hukum bagi Anak dalam Memperoleh Akta Kelahiran Berdasarkan Prinsip-Prinsip Perlindungan Anak.” *Lex Jurnalica* 15, no. 1 (2018): 56–66.
- H., M. Ghufuran, dan Kordi K. *Hak dan Perlindungan Anak di Atas Kertas*. Jakarta: PT Perca, 2010. 50, 2013, 32–57.
- Hanim, Miladianur Wulandari, dan Lathifah. “Pelaksanaan Perubahan Kesalahan Penulisan Biodata dalam Akta Kelahiran Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.” *Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula*, 2021, 133–44.
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- Hasibuan, Yuli Ajizah, Rudi Salam Sinaga, dan Adam. “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.” *Perspektif: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial* 11, no. 2 (2022): 394–406. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5680>.
- Hidayatullah, Gusti Muhammad. “Penerapan Pelayanan Prima pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara.” 3 (2024): 1219–29.
- Ismail Dkk Wkke Suardi. *Metode Penelitian Sosial. Angewandte Chemie International Edition* 6, no. 11 (2019): 951–952.
- Karundeng, Meijina Exreana, Lucky F. Tamengkel, dan Aneke Y. Pununidoong. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih.” 2 (2021): 511–17.
- Kasenda, Marven Ajels, Daniel Reihan Palar, Claudio Junior Willem Raming, Olivia Zefanya Karundeng, Esther Tesalonika Putrigrace Liuw, Sisilia Koloay, dan Sefania Gloria. “Implikasi Putusan Pengadilan terhadap Keabsahan Perubahan Data Akta Kelahiran dalam Pencatatan Sipil.” *Khatulistiwa: Jurnal Pendidikan dan Sosial Humaniora* 5, no. 1 (2025): 431–443. <https://doi.org/10.55606/khatulistiwa.v5i1.6037>.

Kepala Bidang Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. Hasil wawancara, 18 Juni 2026.

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

Keputusan Wali Kota Banda Aceh Nomor 710 Tahun 2023 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

Kotler dan Keller. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen." *Jurnal Ekonomi* (2016): 1–5.

Matra, Chintia Aprillina, dan Faisal Trimurni. "Implementasi Program Siap Akta Kelahiran dan Kartu Identitas Anak (Program Si Adik) pada Tingkat Sekolah Dasar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai." *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 10, no. 1 (2024): 87–101. <https://doi.org/10.25299/jiap.2024.16400>.

Miles dan Huberman. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press, 2007.

Nadirah, S. Pd, M.Pd, Dwi, Andi Resqi Pramana, S.Pd, dan Nurmalinda, S.Pd., M.Pd. *Metodelogi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mix Method Mengelola Penelitian dengan Mendeley dan NVivo*. Diedit oleh Safrinal. 2022. <https://books.google.co.id/books?id=Yet9EAAAQBAJ&lpg=PR4&hl=id&pg=PR4#v=onepage&q&f=false>.

Nawawi, I. *Perilaku Administrasi: Kajian Paradigma, Konsep, Teori dan Pengantar Praktik*. Surabaya: ITS Press, 2009.

Nugrahini, Ita, Cicilia Dyah Sulistyaningrum, dan Muhammad Choerul Umam. "Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta." *JIKAP: Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran* 7, no. 3 (2023): 262–267. <https://doi.org/10.20961/jikap.v7i3.62013>.

Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 4, no. 1 (1988): 12–40.

Pasolong, H. *Theory of Public Administration*. Bandung: Alfabeta, 2011.

Pasolong, Harbani. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta, 2019.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2020 tentang Jabatan Fungsional Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

Petugas Loker Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. Hasil wawancara, 18 Juni 2026.

Pratiwi, Nuning. "Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi." *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial* 213 (2017).

Prosedur Perubahan Pembuatan Akta Kelahiran atas Kesalahan dalam Pencatatan Berdasarkan Perda Nomor 1 Tahun 2010 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang. 2020. 711–21.

Qanun Aceh Nomor 6 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.

Revida, Erika, A. Nururrochman Hidayatulloh, Marto Silalahi, Hengki Mangiring Parulian Simarmata, Sukarman Purba, dan Muhammad Nurjaya. *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Diedit oleh Janner Simarmata.

Rianto, M. Nur. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2010.

Simamora, Bilson. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.

Sjahrazad Masdar, Sulikah Asmorowati, dan Jusuf Irianto. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik*. Surabaya: Airlangga University Press, 2009.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2022.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

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

Wahab, Abdul, Akhmad Syahid, dan Junaedi. "Penyajian Data dalam Tabel Distribusi Frekuensi dan Aplikasinya pada Ilmu Pendidikan." 2 (2021): 40–48.

Waruwu, Marinu, Magister Administrasi Pendidikan, Universitas Kristen, dan Satya Wacana. "Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)." 7 (2023): 2896–2910.

Wawancara dengan Bapak RS, masyarakat, 20 Juni 2026.

Wawancara dengan Ibu MA, masyarakat, 20 Juni 2026.

Wekke, Ismail, dkk. *Metode Penelitian Sosial*. 2019.

Yusup, Muhammad, ed. *Kualitas Pelayanan Islami dan Kepuasan Konsumen: Teori dan Praktik*. <https://id.z-library.im/book/9JDO0qNnkw/kualitas-pelayanan-islami-kepuasan-konsumen-teori-dan-praktik.html>.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keputusan Pembimbing



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: 3059/Un.08/FISIP/Kp.07.6/12/2025

TENTANG
PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU PEMERINTAHAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang** :
- 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;
 - bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi;
 - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu menetapkan surat keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu pemerintahan.
- Mengingat** :
- Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 - Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
 - Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
 - Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
 - Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
 - Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
 - Peraturan Menteri Agama RI Nomor 14 Tahun 2022, tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 statuta UIN Ar-Raniry banda Aceh ;
 - Peraturan Menteri Agama Nomor 44 tahun 2022 tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
 - Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag RI;
 - 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;
 - Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan nomor PER-50/PB/2007 tentang Pelaksanaan Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Oleh Satuan Kerja Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU);
 - DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor: 025.04.2.423925/2025, Tanggal 02 Desember 2024.

Memperhatikan : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 05 November 2025

MEMUTUSKAN

Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

KESATU : Menunjuk dan mengangkat Saudara :

- Dr. Said Amirulqamar, M.M., M.Si** Sebagai pembimbing I
- Habibul Abrar, B.Sc., M.P.P.** Sebagai pembimbing II

Untuk membimbing skripsi :

Nama : Ryna Septiana
NIM : 220802067
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Pelayanan Admin (Operator) Terhadap Kesalahan Data Akta Lahir Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

KEDUA : Segala pembiayaan yang diakibatkan oleh surat keputusan ini dibebankan pada DIPA Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Ganjil Tahun Akademik 2026/2027 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.



Tembusan:

- Rector UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
- Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
- Yang bersangkutan.

Lampiran 2: Surat Permohonan Penelitian



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH

BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Twk. Hasyim Banta Muda No. 1 Telepon Banda Aceh (0651) 22888

Faxsimile (0651) 22888, Website : <http://kesbangpol.bandaacehkota.go.id>, Email : kesbangpolpemkoba@gmail.com



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh Telp/Fax : 0651-752921

Nomor : B-149/Un.08/FISIP.1.05/02/2026
Lamp : -
Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,
Disdukcapi Kota Banda Aceh
Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

NIM : 220802067
Nama : RYNA SEPTIANA
Program Studi/Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Alamat : JL.UJONG BEURASOK DESA LAPANG LAPANG

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 **PELAYANAN ADMIN (OPERATOR) TERHADAP KESALAHAN DATA AKTA LAHIR PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDA ACEH**

Banda Aceh, 03 Februari 2026
An. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan



Eka Januar, M.Soc.Sc.
NIP. 198401012015031003

Berlaku sampai : 30 Juni 2026

Lampiran 3: Surat Keterangan Penelitian Kesbangpol



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH

BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Twk. Hasyim Banta Muda No. 1 Telepon Banda Aceh (0651) 22888

Faxsimile (0651) 22888, Website : <http://kesbangpol.bandaacehkota.go.id>, Email : kesbangpolpembkoba@gmail.com

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

NOMOR : 070/354/Ba.Kesbangpol/2026

- Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian
2. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 66 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh.
3. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 31 Tahun 2020 tentang Standar Operasional Prosedur pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh

- Menimbang : 1. Surat Dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Nomor: B-149/Un.08/FISIP.1.05/04/2026 tanggal 03 Februari 2026 perihal Penelitian Ilmiah Mahasiswa.

Berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b di atas, maka Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh, memberikan Rekomendasi kepada :

- Nama/NIM : Ryna Septiana / 220802067
Pekerjaan Peneliti : Mahasiswa
Alamat Peneliti : Jln. Gang Lorong T Arbi, Gp .Baet, Kec. Baitussalam, Kab. Aceh Besar
Lokasi Penelitian : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh
Lama Penelitian : 15 April s/d 15 Juni 2026
Status Penelitian : ~~Baru~~ / Lanjutan
Judul Penelitian : Pelayanan Admin (Operator) terhadap Kesalahan Data Akta Lahir pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh
Tujuan Penelitian : Untuk Mengetahui Pelayanan Admin (Operator) terhadap Kesalahan Data Akta Lahir pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh
Peserta : -
Penanggung jawab : Eka Januar, M.Soc.Sc. (Wakil Dekan Bid. Akademik dan Kelembagaan).

CATATAN :

1. Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan untuk kepentingan penelitian yang bersangkutan.
2. Tidak dibenarkan melakukan Penelitian/Survei yang tidak sesuai/tidak ada kaitannya dengan judul kegiatan Penelitian/Survei tersebut di atas.
3. Peneliti harus memberikan hasil laporan penelitiannya kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh.
4. Apabila masa berlaku surat Surat Keterangan Penelitian ini berakhir, sedangkan pelaksanaan peneliti belum selesai maka perpanjangan Surat Keterangan Penelitian harus diajukan kembali kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh dengan melampirkan laporan kegiatan penelitian
5. Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali apabila pemegangnya tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.



Dikeluarkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 15 April 2026

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA BANDA ACEH,



Rizal Abdillah, S.Sos, M.Si

Pembina Utama Muda
NIP. 19731218 199303 1 005

1. Walikota Banda Aceh (sebagai laporan)
2. Para Kepala SKPK/Camat di Wilayah Kota B.Aceh;
3. Dekan Fakultas/PTN/PTS/Lembaga
4. Arsip.

Lampiran 4: Surat Selesai Penelitian Disdukcapil Kota Banda Aceh



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Tgk. Abu Lam U No 7 Banda Aceh 23242
Telp. 08116815919/08116108449, e-mail : disdukcapilbandaaceh@yahoo.com

Banda Aceh, 10 Juli 2026 M
24 Muharram 1448 H

Nomor : 070/ 234
Lampiran : Satu Lembar
Hal : Pemberitahuan Selesai
Penelitian

Yth;
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri Ar - Raniry
di-
Banda Aceh

Sehubungan dengan surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh Nomor: 070/354/Ba.Kesbangpol/2026 tanggal 15 April 2026 hal Surat Rekomendasi Penelitian atas nama: Ryna Septiana, dapat kami sampaikan bahwa yang bersangkutan telah menyelesaikan penelitian Pengumpulan Data di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, dengan judul "(Pelayanan Admin (Operator) terhadap Kesalahan Data Akta Lahir pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh)."

Demikian untuk dimaklumi dan terima kasih.

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh,


HERU TRIWIJANARKO, S. STP, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19800104 199810 1 001

Lampiran 5: Dokumentasi Penelitian



Wawancara Kepala Bidang Pencatatan Sipil



Wawancara Loker Pengaduan



Wawancara Operator



Wawancara Masyarakat



Wawancara Masyarakat



Wawancara Masyarakat



Wawancara Masyarakat