

**KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KABUPATEN ACEH SINGKIL**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

**ABDUL YAHDI
NIM. 170802119**

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



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2022 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan dibawah ini

Nama : Abdul Yahdi
Nim : 170802119
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal lahir : Tanah Bara, 06 April 1998
Alamat : Desa Tanah Bara, Kec. Gunung Meriah,
Kab. Aceh Singkil

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya 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 dikemudian 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 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 22 Agustus 2022
Peneliti,



ABDUL YAHDI
NIM. 170802119

KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN ACEH SINGKIL

SKRIPSI

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

Oleh

ABDUL YAHDY
NIM. 170802119

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

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Samsul Bahri, M.Si.
NIP. 196808081988101002


Muazzinah, B. Sc., MPA.
NIP. 198411252019032012

KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN ACEH SINGKIL

SKRIPSI

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

Pada Hari/Tanggal : Senin, 31 Oktober 2022
31 Rabiul Akhir 1444

Banda Aceh
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Sekretaris,


Dr. Samsul Bahri, M.Si.
NIP. 196308081988101002


Muazzinah, M.P.A.
NIP. 198411252019032012

Penguji I,

Penguji II,


Aklima, S.Fil.L.M.A.
NIP. 198810062019032009


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

AR - RANIRY

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



ABSTRAK

Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu fungsi pembangunan dengan tujuan untuk mensejahterakan masyarakat. Dalam hal ini pemerintah memiliki peran dan tanggungjawab untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik secara profesional kepada masyarakat. Adapun tujuan penelitian dilakukan peneliti tertarik karena terkait kebutuhan legalisasi kependudukan masyarakat. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik kualitatif dengan penyajian data dalam bentuk deskriptif. Maka dari itu, data informan yang digunakan yaitu, (1) Staf Kasubbag Umum dan Kepegawaian, (2) Staf Pendaftaran Penduduk, dan (3) Masyarakat sebagai pengguna layanan. Kesimpulan dari penelitian bisa dapat dilihat dari beberapa aspek yang digunakan yaitu, (1) aspek bukti fisik (*tangible*), pada kenyataannya fasilitas pendorong sarana prasarana pelayanan di Disdukcapil Kab. Aceh Singkil belum memadai dan memuaskan masyarakat. Faktor ini sering disebabkan karena tidak adanya ruang tunggu, tidak ada speaker untuk memutuskan antrian, dan belum adanya buku atau koran yang akan dibaca saat menunggu layanan antrian, (2) aspek kehandalan (*reliability*) terlihat pada kenyataannya terlihat petugas dalam melakukan pelayanan itu cenderung lambat, sering lalai melakukan tugas serta ditunda-tunda bukannya diproses secara langsung. (3) aspek daya tanggap (*responsiveness*) pada kenyataannya terlihat petugas kurang respon terhadap kendala-kendala masyarakat serta keluhan masyarakat dibiarkan begitu saja. (4) aspek jaminan (*assurance*) terlihat masyarakat kurang nyaman pada saat proses pelayanan berlangsung sebab dari tidak adanya ruang tunggu, kejelasan antrian, serta pemanggilan antrian tanpa alat pengeras suara, sampai jaminan waktu proses penyelesaian pelayanan kurang jelas. (5) aspek empati (*empathy*) terlihat pada kenyataannya pelayanan yang dilakukan petugas berbanding terbalik atau tidak sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat.

KATA KUNCI : *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik*

KATA PENGANTAR

سَمِ اللّٰهُ الرَّحْمٰنُ الرَّحِيْم

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayahNya peneliti dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil”. Selanjutnya shalawat beserta salam pada junjungan alam Nabi besar Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat, dan para alim ulama.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Dalam penulisan skripsi ini peneliti telah banyak mendapat bimbingan, dorongan semangat serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Mujiburrahman, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam NegeriAr-Raniry.
2. Dr. Muji Mulia, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UINAr-Raniry.
3. Muazzinah, B.Sc., MPA, selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara dan Pembimbing dua (2).
4. Siti Nur Zalikha, M.Si. Selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara.
5. Dr. Samsul Bahri, M.Si. Selaku dosen pembimbing satu (1) yang telah

membimbing, mendidik, memberikan saran dan motivasi serta mengarahkan peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan.
7. Serta yang teristimewa, terima kasih setinggi-tingginya kepada kedua orang tua tercinta, yang telah mengasuh, mendidik, membimbing, membina, serta selalu menyertakan peneliti dengan do'a dan kepada seluruh keluarga yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada ke peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti tidak dapat membalas semua kebaikan yang telah mereka berikan. Hanya kepada Allah SWT diserahkan, semoga semua kebaikan mereka mendapat balasan pahala terbaik darinya. Selanjutnya, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, segala keritikan dan saran yang berguna untuk proses penyempurnaan ini sangat peneliti harapkan. Demikian semoga skripsi ini dapat berguna bagi siapa saja yang membacanya.

Aceh Singkil 21 Mei 2022

Peneliti,

Abdul Yahdi

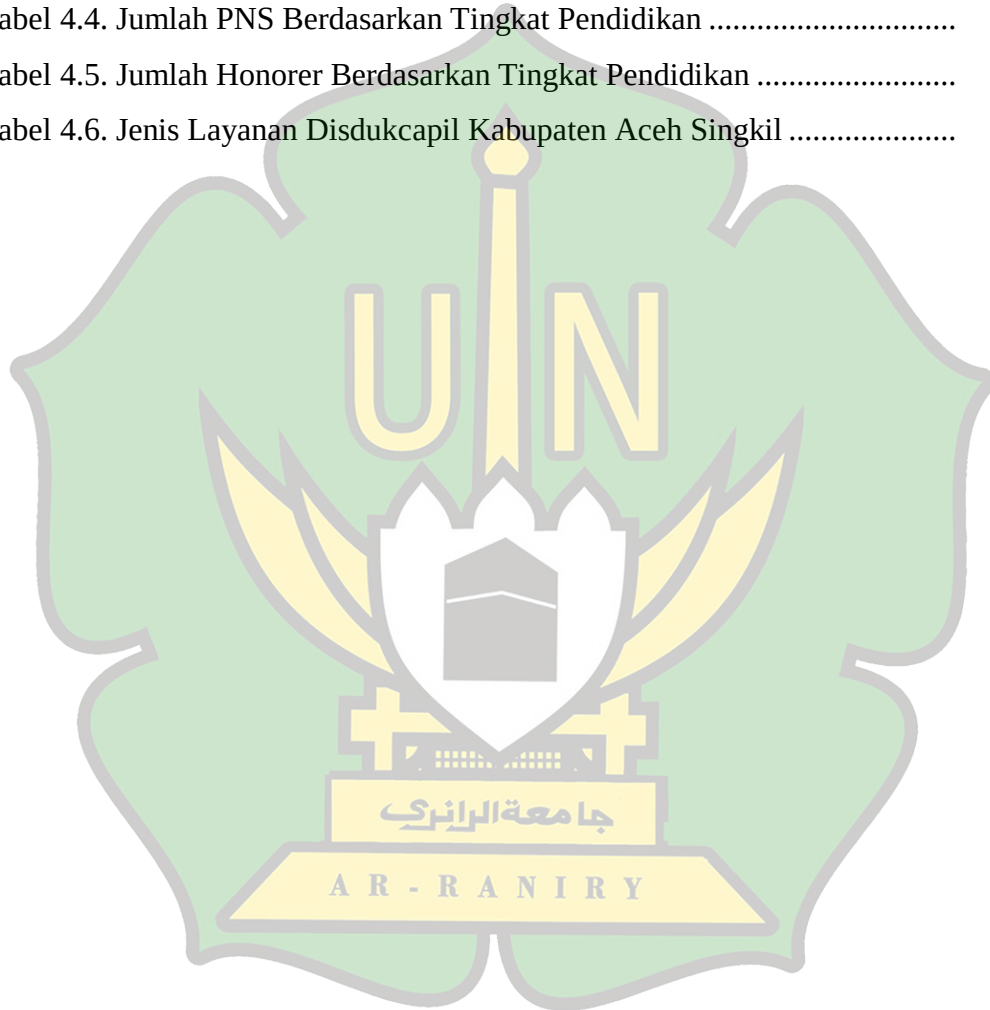
DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
PENGESAHAN PEMBIMBINGAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	8
1.3. Rumusan Masalah.....	9
1.4. Tujuan Peneltia	9
1.5. Manfaat Penelitian	9
1.6. Penjelasan Istilah	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 13
2.1. Penelitian Terdahulu.....	13
2.2. Landasan Teori	18
2.2.1. Pengertian Pelayanan.....	18
2.2.2. Tujuan Pelayanan.....	22
2.2.3. Jenis – Jenis Pelayanan.....	22
2.2.4. Penyelenggara Pelayanan	23
2.2.5. Dimensi Mutu Pelayanan.....	24
2.2.6. Kualitas Pelayanan.....	25
2.3. Kerangka Berpikir	27
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 29
3.1. Desain Penelitian	29
3.1.1. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian.....	29
3.1.2. Informan Penelitian	30
3.1.3. Fokus Penelitian	30
3.1.4. Keabsahan Data	31
3.2. Definisi Operasional Variabel	32
3.3. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	33
3.4. Sumber Data	33
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	33

3.6.	Teknik Pengelolaan Data	36
3.7.	Teknik Analisis Data	39
BAB IV	PEMBAHASAN	
4.1.	Deskripsi Tempat Penelitian	40
4.1.1.	Profil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil	40
4.1.2.	Visi dan Misi	40
4.1.3.	Sarana dan Prasarana	41
4.1.4.	Struktur Organisasi	41
4.1.5.	Tugas Pokok dan Fungsi	42
4.1.6.	Sumber Daya Manusia (SDM) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil	42
4.1.7.	Pelayanan Umum	44
4.1.8.	Standar Operasional Prosedur (SOP) Kartu Tanda Penduduk (KTP)	45
4.1.9.	Penyelenggaraan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil	45
4.2.	Deskripsi Data Penelitian	45
4.2.1.	Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil	46
4.3.	Pembahasan	55
BAB V	PENUTUP	
5.1.	Kesimpulan	66
5.2.	Saran	68
DAFTAR PUSTAKA		69
DAFTAR LAMPIRAN		72
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		87

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Informan Penelitian.....	30
Tabel 3.2. Operasional Variabel.....	32
Tabel 4.2. Sarana dan Prasarana	41
Tabel 4.4. Jumlah PNS Berdasarkan Tingkat Pendidikan	43
Tabel 4.5. Jumlah Honorer Berdasarkan Tingkat Pendidikan	43
Tabel 4.6. Jenis Layanan Disdukcapil Kabupaten Aceh Singkil	44



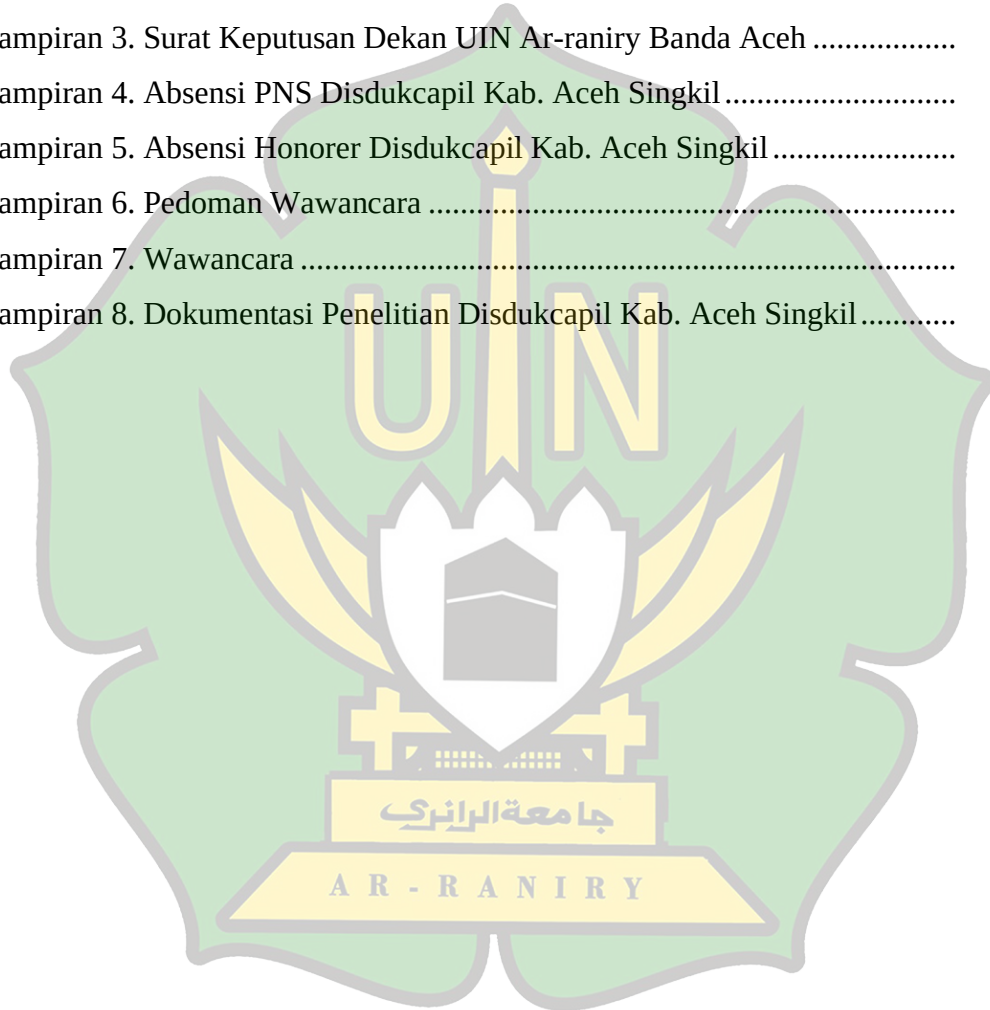
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir	28
Gambar 4.1. Dokumentasi Gedung Disdukcapil	40
Gambar 4.3. Struktur Organisasi Disdukcapil	41
Gambar 4.7. Alur Pelayanan KK	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian dari Fakultas.....	72
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian dari Disdukcapil Kab. Aceh Singkil	73
Lampiran 3. Surat Keputusan Dekan UIN Ar-raniry Banda Aceh	74
Lampiran 4. Absensi PNS Disdukcapil Kab. Aceh Singkil	75
Lampiran 5. Absensi Honorer Disdukcapil Kab. Aceh Singkil	76
Lampiran 6. Pedoman Wawancara	77
Lampiran 7. Wawancara	80
Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian Disdukcapil Kab. Aceh Singkil.....	82



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Secara umum setiap masyarakat sangat memerlukan pelayanan, bahkan dapat dinyatakan pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik memiliki harapan untuk mendapatkan pelayanan yang sangat baik. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara dalam melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1954 yang terdapat dalam pembukaan Undang – Undang Dasar pada alinea ke IV.¹

Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, serta pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang dijelaskan pada pasal 1 ayat (1).²

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan pada Pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa “Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib

¹ UUD 1954 diakses pada tanggal 16 Maret 2022.

² Peraturan perundang – undangan Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik.

menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan”.³

Pelayanan dalam pemerintahan menurut Nurdin (2019) ialah proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berkaitan dengan hak-hak dasar dan hak pemberian yang wujudnya dapat berupa jasa dan layanan. Tidak dapat dipungkiri bahwa memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi tugas pemerintah yang semakin kompleks, menyesuaikan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat diberbagai sektor baik dalam pembangunan maupun dalam memenuhi tingkat kesejahteraannya.⁴

Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu fungsi pembangunan dengan tujuan untuk mensejahterakan masyarakat. Dalam hal ini pemerintah memiliki peran dan tanggungjawab untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik secara profesional kepada masyarakat. Pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah dapat dikatakan masih lemah atau dinilai kurang berkualitas karena masih dihadapkan pada persoalan pelayanan yang lambat, kurang transparan, diskriminatif serta belum memadainya kualitas sumber daya manusia. Maka dari itu, isu

³ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, *tentang Standar Pelayanan*.

⁴ Septi Nur Rukmawati, Hanny Purnamasari, Ani Nurdiani Azizah, *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Penerapan E-Government*, Jurnal Penelitian Ilmu Sosial dan Politik Vol. 10, No, 2, Tahun 2021.

peningkatan kualitas pelayanan menjadi sangat penting merujuk pada tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang semakin besar.⁵

Namun, Meluasnya praktek - praktek KKN (Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme) dalam kehidupan birokrasi publik semakin mencoretl image masyarakat terhadap birokrasi publik. KKN tidak hanya telah membuat pelayanan birokrasi menjadi amat sulit dinikmati secara wajar oleh masyarakatnya, tetapi juga membuat masyarakat harus membayar lebih mahal pelayanan yang diselenggarakan oleh swasta.⁶

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut :⁷

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁸

Kemudian pada kenyataanya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan

⁵ Ibid

⁶ Agus Dwiyanto, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, hal.2.

⁷ Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pasal 1 diakses pada tanggal 16 Maret 2022

⁸ Ibid

efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.⁹

Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintah.¹⁰

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik kabupaten Aceh Singkil tahun 2021, penduduk Aceh Singkil berjumlah 126.514 jiwa dengan kepadatan 68 jiwa/km². Penduduk kabupaten Aceh Singkil berasal dari beragam suku, termasuk Singkil, Aneuk Jamee, Aceh, Batak Pakpak, Melayu dan Minang.¹¹

⁹ Sri Susanti, 2014, *Kualitas Pelayanan Pulik Bidang Administrasi Kependudukan*, hal 1.

¹⁰ M.Ardiansyah Eka Saputra, Afifuddin, Agus Zianal Abidin, *kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan dalam penerbitan dokumen kependudukan*, Jurnal Respon Publik Vol. 14, No, 2, Tahun 2020.

¹¹ https://id.m.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Aceh_Singkil, diakses pada tanggal 16 Maret 2022

Pada kenyataannya, dari hasil pencapaian dalam perekaman data bagi warga yang wajib KTP di Kabupaten Aceh Singkil baru mencapai 15%, dengan jumlah penduduk 127.576 jiwa, 78.788 diantaranya wajib memiliki e-KTP. Namun hingga kini, baru 6.788 orang yang melakukan perekaman dan memiliki . e-KTP. Terdiri dari 3.579 laki-laki dan 3.209 perempuan. Dari hasil perekaman data di atas, maka dapat kita lihat belum tercapainya target pelaksanaan ini menggambarkan bahwa efektivitas kegiatan masih belum tercapai maksimal.¹²

Atas dasar pengalaman peneliti dalam mengurus surat-surat yang berhubungan dengan langsung terhadap pelayanan yang diberikan para oknum petugas atau aparat lapangan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil. Telah terjadi beberapa penyimpangan pelayanan yang dilakukan oleh petugas atau aparat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil, adapun ciri-ciri permasalahan penyimpangannya itu merupakan ketidaksadaran atau kesengajaan para petugas atau aparat akan melakukan hal itu dianggap sepele tapi merugikan Instansi atau Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil dipandang buruk oleh masyarakat dalam menjalankan pelayanannya tidak sesuai yang diharapkan.

Adapun penyimpangan pelayanan lainnya yaitu ketika peneliti mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) serta legalisir fotokopi Kartu Keluarga (KK), fotokopi

¹² Jahratul Idami, *Implementasi Kebijakan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)*, Skripsi, Tahun 2019.

Kartu Tanda Penduduk (KTP), fotokopi Akte Kelahiran dan lain-lainnya. Peneliti tidak melihat syarat-syarat dalam pengurusan berkas apa saja yang harus dilengkapi untuk membuat KTP, Akte Kelahiran, KK, dan lain-lainnya, dengan demikian ruang tunggu atau antrian juga masih terlihat kurang memadai serta pendinging ruangan masih kurang lengkap, dari sisi parkir antar sepeda motor dan mobil masih berantakan asal-asalan dalam memarkirkan kendaraan bermotor. Selain itu terjadi juga Calo (pemungutan) dalam mengurus surat-surat, para oknum petugas atau aparat mengiming-imingi dengan ajakan “jika ingin cepat selesai suratnya bisa saya bantu dengan syarat ada imbalannya (uang saku)”. Masyarakat yang ingin cepat selesai memilih membayar para oknum petugas atau aparat sebab karena jarak antara rumah masyarakat dengan kantor begitu jauh dan dari pada menunggu sehari-hari selesai suratnya, untuk itu lebih baik bayar cepat selesai juga hari itu. Serta pada saat legalisir surat-surat diminta uang (uang ganti tinta) padahal tinta sudah masuk kedalam Rincian Anggaran Belanja (RKA) tetapi dipunggut biaya lagi oleh para oknum petugas atau aparat. Kemudian pernah juga terjadi dalam pengurusan beasiswa yang salah satu syaratnya Kartu Keluarga (KK) harus pakai Barcode atau Kartu Keluarga Berbarcode (KK) dalam mengurusnya dalam penyimpanan lagi terjadi yaitu mendahulukan kerabat atau saudara/i dekat oleh para petugas atau aparat padahal jumlah antrian banyak. Fasilitas sarana dan prasarana masih kurang lengkap seperti tersedianya Mushola sebab masyarakat kadang menunggu lama dan mau ibadah tidak harus jauh lagi, air bersih, ruang bersih, halaman rapi, dan kamar mandi/wc tidak jorok atau berbau tidak sedap. Dan faktor lainnya keramahan dan

sopan santun petugas atau aparat dalam melayani masih belum terlihat bagus. Serta jaringan internet masih lambat, serta penggunaan teknologi oleh petugas masih kurang paham gaptek (gagal teknologi).

Pelayanan seharusnya diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil harus efektif dan efisien agar memberikan kenyamanan dan kepuasan saat melakukan pelayanan, dengan pelayanan yang baik oleh pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil hal itu akan menciptakan hubungan yang baik serta masyarakat memiliki kepercayaan serta keyakinan lebih terhadap pegawai. Karena selain akan memberikan kenyamanan dan kepercayaan dalam mengurus surat-surat kependudukan, pegawai juga dianggap berhasil menjalankan tugas dan tujuan yakni dengan terciptanya pelayanan yang prima dan maksimal dalam menjawab kebutuhan masyarakat yang dibutuhkan terutama surat-surat kependudukan.

Berdasarkan kendala-kendala di atas menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil belum maksimal dan belum dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Maka peneliti pun tertarik untuk meneliti mengenai **“Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, identifikasi masalah pada penelitian ini merupakan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil dalam mewujudkan kualitas pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pelayanan kependudukan. Dengan demikian, setiap aparatur pelayanan harus bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing dalam melaksanakan kegiatan serta harus professional dalam menggunakan teknologi internet untuk mempercepat proses pelayanan. Jadi yang diidentifikasi ini memiliki beberapa masalah dari sudut pandang peneliti mengenai Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil sebagai berikut :

- 1.2.1. Pelayanan yang di berikan aparat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil belum memuaskan, lama,
- 1.2.2. Pelayanan cenderung berbelit - belit,
- 1.2.3. pelayanan yang di berikan aparat cenderung mendahulukan kerabat dekat terlebih dahulu,
- 1.2.4. Masih di dapati aparat yang belum paham menggunakan teknologi hal ini dilihat dari cara aparat menggunakan alat teknologi tersebut,
- 1.2.5. Terjadinya pemungutan (calo),
- 1.2.6. Masih minimnya fasilitas sarana serta prasana ruang tunggu, pendingin ruangan, tempat parkir,
- 1.2.7. Terdapat aparat yang pulang bukan pada jadwalnya (pulang duluan), dan
- 1.2.8. Papan informasi untuk berkas atau syarat yang harus dilengkapi itu juga tidak ada.

1.3. Rumusan Masalah

Dalam sub penelitian ini peneliti mengambil rumusan masalah yaitu Bagaimana Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil ?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian tersebut dilakukan adalah peneliti tertarik karena terkait kebutuhan legalisasi kependudukan masyarakat..

1.5. Manfaat Penelitian

Setiap tindakan memiliki tujuan dan manfaat masing-masing, terlebih kegiatan berupa penelitian. Maka kami berharap penelitian ini dapat bermanfaat, sebagaimana Sugiyono menyebutkan bahwa kegunaan hasil penelitian dibagi dua bagian, yaitu :¹³

1.5.1. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini dimaksudkan agar dapat mengembangkan ilmu serta kegunaan dari teori tersebut sebagai sumbangsih kami agar idealisme pemikiran dapat terus berkembang dan dapat digunakan baik di kalangan akademisi pendidikan maupun sebagai kajian teoritis oleh para pemikir pendidikan.

1.5.2. Manfaat Secara Praktis

1. Bagi Mahasiswa atau peneliti

1. Dalam penelitian ini dapat menerapkan ilmu yang diperoleh dari

¹³

Sugiyono dan R&D, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2019).

bangku kuliah dan mengimplementasikannya secara langsung.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah wawasan keilmuan tentang Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil.
3. Sebagai suatu bahan untuk penelitian-penelitian berikutnya dalam membahas hal yang sama.

2. Bagi Lembaga

Dapat menjadi bahan telaah dan pembenahan serta masukan dalam permasalahan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil.

3. Bagi Masyarakat

Menjadi salah satu bahan pustaka pendidikan dan refrensi masyarakat dalam mengenal Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil.

1.6. **Penjelasan Istilah**

1.6.1 **Pelayanan**

Pelayanan (customer service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses

pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.¹⁴

Menurut Groonros (1990:27) dalam Ratminto dan Atik (2005:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.¹⁵

1.6.2. Kualitas

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan dan profitabilitas. Tingkat kualitas yang lebih tinggi akan menghasilkan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi. Oleh sebab itu para pemasar saat ini memandang tugas peningkatan kualitas produk dan jasa sebagai prioritas utama dalam memberikan nilai tambah bagi pelanggan.

Dengan semakin banyaknya produsen yang menawarkan produk dan jasa, maka konsumen memiliki pilihan yang semakin banyak, sehingga kekuatan tawar-menawar konsumen semakin besar. Hak-hak konsumen pun mulai mendapatkan perhatian besar terutama aspek keamanan dalam pemakaian barang/jasa tertentu.

Dalam meningkatkan pemasaran sangat diperlukan suatu kualitas yang mendukung. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

¹⁴ "24 BAB III TINJAUAN TEORITIS A. Pengertian Pelayanan" <https://repository.uin-suska.ac.id/6573/4/BAB%20III.pdf>. Diakses pada 2 Nov. 2022.

¹⁵ "11 Pengertian Pelayanan Menurut Para Ahli - Seputar Pengetahuan." <https://www.seputarpengertian.co.id/2020/12/pengertian-pelayanan.html>. Diakses pada 2 Nov. 2022.

Konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relatif¹, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi.¹⁶



¹⁶

"24 BAB III TINJAUAN TEORITIS A. Pengertian Pelayanan " <https://repository.uin-suska.ac.id/6573/4/BAB%20III.pdf>. Diakses pada 2 Nov. 2022.

BAB II

TINJAUAN PUSAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu sebagai berikut :

1. M. Daimul A, Lu'lu'ul H melakukan penelitian dalam sebuah pelaksanaan pelayanan publik aparatur sipil negara bertanggung jawab memberikan pelayanan prima guna mewujudkan kesehjateraan masyarakat apalagi dalam bidang administrasi kependudukan salah satunya akte kelahiran. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan belum optimalnya kualitas pelayanan pembuatan akte kelahiran anak di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari dilihat dari kurangnya pemahaman tentang prosedur pelayanan, sarana dan prasarana yang kurang memadai serta asumsi masyarakat tentang ketepatan waktu yang dijanjikan tidak sesuai. Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mendeskripsikan, menganalisis, dan menginterpretasikan kualitas pelayanan dalam pembuatan akte kelahiran anak dan kendala yang terjadi dalam penerbitan akte kelahiran anak luar nikah di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari. Adapun metode penelitian yang digunakan yakni metode kualitatif dengan sumber data yang didapat dengan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan akte

kelahiran di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari sudah cukup baik namun terdapat beberapa indikator yang masih belum terpenuhi serta terdapat kendala-kendala yang ditemukan seperti sarana-prasarananya kurang memadai yang berimplikasi pada lambatnya proses pelayanan dan pemahaman masyarakat yang kurang paham akan prosedur pembuatan akte kelahiran anak sehingga masyarakat menganggap lambat dalam hal ketepatan waktu penerbitan¹⁷

2. Achni Sutopo melakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Temanggung dinilai dari dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Berdasarkan (1) dimensi bukti fisik (*tangible*), fasilitas pendukung pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Temnggung belum memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan belum adanya kipas angin maupun AC di ruang tunggu, belum adanya pengeras suara untuk memanggil antrian, serta belum adanya buku bacaan atau koran yang dapat dibaca selama menunggu antrian proses layanan, (2) dimensi kehandalan (*reliability*), pegawai melakukan

¹⁷ M. Daimul A , Lu'lu'ul H, *Kualitas Pelayanan Kependudukan Di UPT DisPendukCapil*, Jurnal Vol. 5 No. 2 Tahun 2021

pemrosesan produk layanan dengan tepat waktu, selain itu biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci secara jelas, (3) daya tanggap (*responsiveness*), pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahannya terkait dengan pertanyaan tersebut, (4) jaminan (*assurance*) berupa kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan, dan (5) empati (*empathy*) sikap petugas yang ramah dalam menghadapi permintaan, kritik, dan saran yang diberikan oleh masyarakat.¹⁸

3. Subhan Suaib melakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kantor Camat Sekarbela kota Mataram. Sebagai pemerintah harus melayani Masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Dan pemerintah harus memberikan pelayanan penyedia layanan publik yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Yang dimana disisi lain kepuasan masyarakat salah satu tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh media pelayanan publik Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kantor camat sekarbela.

¹⁸

Achni Sutopo, 2017, *Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung*, Skripsi UNY, hal 1.

Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kantor camat sekarbela dilihat dari aspek Bukti fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*). Yaitu bagian pelayanan umum di kecamatan sekarbela sudah memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang ada di kantor camat sekarbela dalam aspek *Reliability* mengenai keandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat . pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Keamanan di kantor camat sekarbela sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat. Empati yang diberikan pihak kecamatan sekarbela yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan.¹⁹

4. Sri Susanti melakukan penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping dilihat dari aspek fasilitas fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*)

¹⁹

Subhan Suaib, *Kualitas Pelayanan publik Bidang Administrasi Kependudukan*, Universitas Muhammadiyah Mataram, Skripsi, 2021.

yaitu: (1) Bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Gamping belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti se kursi diruang tunggu yang belum memadai dengan jumlah pengunjung setiap harinya, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan. Hal ini terjadi dikarenakan keterbatasan biaya dan belum ada dana yang diberikan Kabupaten Sleman untuk Proses Pengadaan. (2) Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Kecamatan Gamping dalam aspek reliability (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan (3) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. (4) keamanan di Kecamatan Gamping sudah menunjukan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkiran.(5) Aspek empati (empathy), yang diberikan pihak Kecamatan Gamping yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur

pelayanan dan menerima kritik mapun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik.²⁰

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Pengertian Pelayanan

Menurut Hayat (2017) bahwa pelayanan publik merupakan kepercayaan publik pelayanan publik dilakukan secara bertanggung jawab dan sesuai dalam ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani merupakan bagian terhadap pemenuhan pelayanan publik agar dapat menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat.

Pelayanan publik (public service) merupakan suatu pelayanan atau pemberian kepada suatu masyarakat yang berupa pemanfaatan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa ataupun non jasa, yang dilaksanakan oleh organisasi publik dalam hal ini ialah suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan, pihak yang juga dapat memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan bersama segenap kelengkapan kelembagaannya. Dengan demikian pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar yang sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait

²⁰ Sri Susanti, *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping*, Universitas Negeri Yogyakarta, Skripsi, 2014

dengan pelayanan publik.²¹

Pelayanan pada hakikatnya merupakan serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan sebuah proses. Sebagai sebuah proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh pemenuhan kebutuhan kehidupan orang dalam bermasyarakat. Dalam kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan memiliki 3 makna, yaitu :

- 1) Perihal atau cara melayani,
- 2) Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang),
- 3) Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.²²

Standar pelayanan yang didasarkan atas keputusan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan yang mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang telah dirumuskan secara bersama-sama antara suatu penyelenggara kebijakan publik, penerima pelayanan dan pihak yang berkepentingan. di Daerah biasanya dikenal pula apa yang disebut sebagai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang telah disiapkan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang sudah di tetapkan. Standar ini merupakan tolok ukur yang digunakan dalam memberikan petunjuk penyelenggaraan pelayanan dan menjadi acuan penilaian kualitas pelayanan

²¹ Sriwinarni, 2021, Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru, Skripsi Muhammadiyah Makasar, hal 10.

²² KBBI diakses pada tanggal 16 Maret 2022

dalam rangka memenuhi komitmen penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.²³

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2006 tentang standarisasi sarana dan prasarana kerja pemerintahan daerah pada pasal 1 dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan yaitu :

- a. Standarisasi sarana dan prasarana kerja pemerintahan daerah adalah pembakuan ruang kantor, perlengkapan kantor, rumah dinas, dan kendaraan dinas.
- b. Sarana kerja adalah fasilitas yang secara langsung berfungsi sebagai penunjang proses penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam mencapai sasaran yang ditetapkan, antara lain; ruangan kantor, perlengkapan kerja, dan kendaraan dinas.
- c. Prasarana kerja adalah fasilitas yang secara tidak langsung berfungsi menunjang terselenggaranya suatu proses kerja aparatur dalam meningkatkan kinerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya, seperti gedung kantor, rumah jabatan dan rumah instansi.
- d. Ruangan kantor adalah ruang tempat melaksanakan pekerjaan, dengan ukuran luas dan alatalat perlengkapannya disesuaikan dengan kebutuhan serta memenuhi persyaratan estetika.
- e. Perlengkapan kantor adalah alat-alat yang dipersiapkan sesuai dengan kebutuhan dan menurut jenis pekerjaan yang dilaksanakan.
- f. Rumah dinas adalah rumah milik atau yang dikelola oleh pemerintah daerah, terdiri atas rumah jabatan, rumah instansi/rumah dinas, dan rumah pegawai.
- g. Kendaraan dinas adalah kendaraan milik pemerintah daerah yang dipergunakan hanya untuk kepentingan dinas, terdiri atas kendaraan perorangan dinas, kendaraan dinas operasional/ kendaraan dinas jabatan, dan kendaraan dinas khusus/lapangan.²⁴

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2006 tentang pelayanan publik menimbang, yaitu:

²³ Sriwinarni, Op.cit.

²⁴ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2006 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana Kerja Pemerintahan Daerah.

- a. bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- b. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.
- c. bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas.
- d. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.²⁵

Adapun kriteria pelayanan publik yang baik/professional yaitu :

1. Ramah (Komunikatif) yaitu dengan ucapan selamat datang, ataupun ucapan selamat pagi, siang, sore, atau selamat malam dan tentunya disertai senyuman adalah kriteria pertama dan utama. Hal tersebut tentunya dapat mencairkan suasana tegang dalam proses selanjutnya nanti, dan si pelanggan pun akan semakin leluasa dalam mengutarakan maksud dan tujuan dari kepentingannya.
2. Responsif, yang berarti cepat merespon apa yang menjadi kebutuhan masyarakat atau pelanggan.
3. Proaktif, yaitu segera berinisiatif dalam membantu apa saja yang ada hubungannya dengan faktor kemudahan yang diberikan kepada pelanggan.
4. Konfirmasi yaitu penjelasan yang diberikan se jelas mungkin atas segala hasil proses yang telah diajukan pelanggan. Saat jam istirahat pun diberitahukan apabila tidak ada jadwal yang tertulis, agar pelanggan ataupun orang yang memiliki kepentingan tersebut tidak bertanya-tanya.
5. Tindak Lanjut, yaitu Menyediakan layanan lanjutan apabila diperlukan adanya perbaikan dan perubahan tertentu nantinya. Bisa meninggalkan kontak telepon, email ataupun sarana komunikasi lain yang bisa dihubungi dan diakses oleh pelanggan tersebut nantinya, kalau dalam jual

beli istilah ini adalah layanan purna jual.²⁶

2.2.2. Tujuan Pelayanan

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

Adapun tujuan pelayanan publik berdasarkan undang-undang Nomor 25 tahun 2009 pada pasal 3, adalah :

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.²⁷

2.2.3. Jenis – Jenis Pelayanan

Pelayanan publik dapat dikelompokkan menjadi 3 jenis, yaitu :

1. Pelayanan administratif yang menghasilkan berbagai produk berupa dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat. Produk-produk ini antara lain berupa status kewarganegaraan. Adapun contoh produk fisiknya adalah akta kelahiran, akta kematian, Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan lain-lainnya.
2. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan barang bertugas untuk melayani dan menghasilkan bermacam-macam bentuk dan jenis barang yang dibutuhkan oleh masyarakat.
3. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan jenis barang yang

²⁶ Taufiqurokhman dan Evi Satispi, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta : UMJ press, 2018), hal 94-95.

²⁷ Undang-Undang No 25 Tahun 2009, *Tentang Pelayanan Publik*.

dibutuhkan masyarakat. Pelayanan jasa bertugas untuk melayani dan menghasilkan hal yang bersifatnya berbentuk jasa.²⁸

2.2.3. Penyelenggara Pelayanan

Penyelenggara pelayanan publik dibedakan menjadi 2, yaitu :

1. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi privat, yaitu semua penyediaan barang atau jasa yang diselenggarakan oleh swasta, seperti rumah sakit swasta, perguruan tinggi swasta, perusahaan transportasi milik swasta dan lain sejenisnya.
2. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah di bagi dua, yaitu
 1. Yang bersifat primer, yaitu penyediaan barang publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tanpa ada penyelenggara lain sehingga konsumen mau tidak mau harus menggunakannya tanpa ada pilihan lain. Misalnya pelayanan keimigrasian, KTP, perizinan dan lain sejenisnya.
 2. Yang bersifat sekunder, yaitu penyediaan barang publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tetapi didalamnya ada beberapa penyelenggara pelayanan, misalnya program pendidikan dan pelayanan yang diberikan oleh BUMN dan BUMD.²⁹

2.2.4. Dimensi Mutu Pelayanan

Setiap penyelenggara pelayanan sudah semestinya memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Pelayanan yang didasarkan pada hubungan dengan kepuasan pelanggan merupakan kunci mempertahankan pelanggan dan mencakup pemberian keuntungan finansial serta

²⁸ Ahmad Mahyaruddin, *Analisis Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan (FISIP) Terhadap Pelayanan Biro Bagian Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan UIN AR-RANIRY*, Skripsi, Tahun 2020, hal, 10-11.

²⁹ *Ibid*, hal, 11-12.

sosial disamping ikatan struktural dengan pelanggan. Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Fandy Tjiptono terdapat lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang dapat digunakan sebagai indikator pelayanan yang biasa disebut SERVQUAL, yaitu :

1. Berwujud (*Tangibles*) yaitu kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi. Dimensi ini berkaitan dengan kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang seperti pamflet atau *flow chart*,
2. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Dimensi ini berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti yang diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan,
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Dimensi *responsiveness* mencakup antara lain : pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen,
4. Jaminan (*Assurance*), adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Dimensi *assurance* berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen,
5. *Emphaty*, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Dimensi *emphaty* memuat antara lain : pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, perusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat di hati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.³⁰

2.2.5. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah salah satu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses serta lingkungan yang dapat memenuhi kebutuhan atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri dapat mengandung beberapa pengertian, contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995) dalam buku Mansyur Achmad (2010) adalah:

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/catat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan dimulai dari awal dan setiap saat;
6. Melakukan dengan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa dapat membahagiakan pelanggan.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang sudah diberikan oleh aparatur pemerintah. Perlu ada kriteria apakah suatu pelayanan publik yang bisa diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) dalam pasolong (2011) mengemukakan bahwa di dalam mendukung suatu hal tersebut, ada beberapa dimensi yang harus dapat diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible*, yang terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliable*, terdiri atas kemampuan unit pelayanan saat menciptakan suatu pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu kepada konsumen dalam hal bertanggung jawab atas kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, terdapat tuntutan yang dimilikinya, memberikan pengetahuan dan keterampilan yang bermanfaat untuk aparatur dalam memberikan kualitas pelayanan.

5. *Courtesy*, sikap atau perilaku yang ramah, bersahabat, serta memiliki daya tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam segala upaya untuk dapat memikat kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang telah diberikan harus bebas dari berbagai segala bahaya dan resiko
8. *Acces*, adanya kemudahan untuk menjalankan berbagai kontak dan pendekatan;
9. *Cummunication*, keinginan pemberi pelayanan untuk dapat mendengarkan suara, keinginantahuan atau aspirasi pelanggan, sekaligus ketersediaan untuk selalu dapat menyampaikan informasi kepada masyarakat.
10. *Understanding the customer*, melakukan berbagai usaha untuk dapat mengetahui keperluan pelanggan.³¹

Kualitas pelayanan publik yang bagus akan menjadi tuntutan baik bagi masyarakat agar kebutuhan mereka baik individu maupun kelompok dapat terpenuhi. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk dapat meningkatkan pelayanan yang berkualitas bagi suatu masyarakat.³²

2.3. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori hubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting (Sugiyono, 2009). Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi, secara teoritis, peneliti perlu menjelaskan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Jika pada penelitian terdapat variabel moderator dan intervening, maka harus dijelaskan juga mengapa variabel tersebut dilibatkan dalam penelitian. Pertautan antar variabel

³¹ Sriwinarni, 2021, *Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru*, Skripsi Muhammadiyah Makasar, hal 8-10.

³² Ibid hal 10.

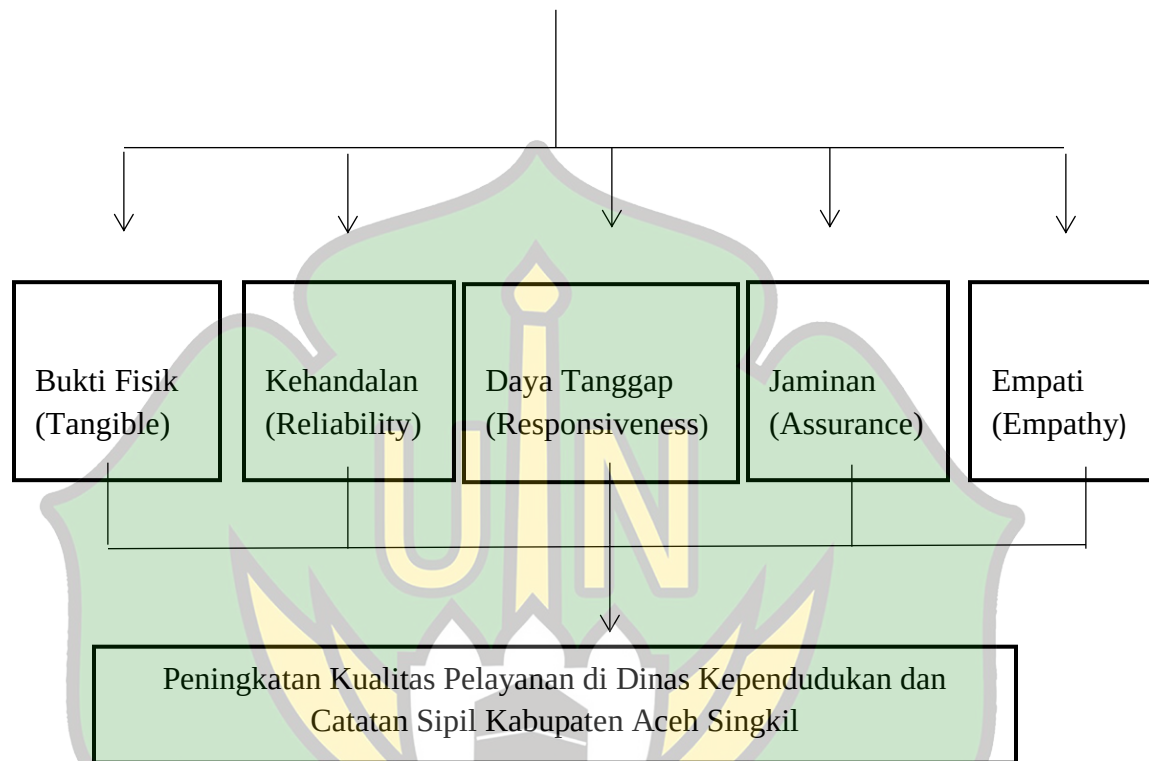
tersebut dijelaskan pada paradigma penelitian. Oleh karena itu, setiap penyusunan paradigma penelitian harus berdasarkan kerangka berpikir.³³

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil selaku penyedia jasa yang dimana berhubungan langsung pada pelanggan yang dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya yang sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satu tugas penting pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah memberikan pelayanan terhadap masyarakat pada bidang kependudukan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kepada masyarakat harus dilayani dengan baik sehingga masyarakat merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Untuk itu, guna mengetahui lebih dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil, perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan berbagai indikator pengukuran dimensi kualitas pelayanan dari Zeithaml dkk (1990) Dalam pasolong (2011) anatara lain meliputi : *Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, Empathy*. Untuk lebih jelasnya. Berikut ini bagan kerangka berpikir :

Gambar 2.1. Model Kerangka Pemikiran

Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan
Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil

³³ [https://stie-igi.ac.id/2020/04PDFBab III Landasan Teori, Kerangka Berpikir, dan Pengujian Hipotesis](https://stie-igi.ac.id/2020/04PDFBab%20III%20Landasan%20Teori,%20Kerangka%20Berpikir,%20dan%20Pengujian%20Hipotesis) diakses pada tanggal 25 Mei 2022



(Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2019)

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian

Adapun jenis penelitian kualitatif tersebut adalah penelitian studi kasus, yaitu studi kasus merupakan penelitian yang mendalam tentang individu, satu kelompok, satu organisasi, satu program kegiatan, dan sebagainya dalam waktu tertentu.

Bentuk pendekatan pada penelitian ini merupakan pendekatan penelitian kualitatif, karena peneliti ingin mendeskripsikan tentang pelaksanaan kualitas pelayanan Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil tersebut secara lebih mendalam dan jelas sesuai dengan keadaan sebenarnya.

pemahaman penelitian kualitatif tersebut adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.³⁴ Metode penelitian kualitatif ini sering

³⁴ Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, (Bandung:Alfabeta, 2019), 18.

disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah.³⁵

3.1.2. Informan Penelitian

Sebagai peneliti akan meneliti tentang Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil dengan mengumpulkan data dari sumber yang berkaitan, seperti :

Tabel 3.1.
Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Kepala Dinas	1
2	Staf Pelayanan	1
3	Masyarakat	3
	Jumlah	5

Sumber : Olahan Peneliti, 2022

3.1.3. Fokus Penelitian

Fokus dari penelitian ini adalah menjadi sasaran penelitian yang akan dicapai oleh peneliti. Adapun titik fokus penelitian sebagai berikut : Kualitas pelayanan Di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil.

³⁵ Afifuddin, Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Setia, 2018), 57.

3.1.4. Keabsahan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode triangulasi data. Triangulasi ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.³⁶

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.³⁷

Teknik triangulasi berarti menguji kreadibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu di cek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner.

Triangulasi Sumber berarti untuk menguji kreadibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dari beberapa data tersebut tidak bisa di rata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif.³⁸

Namun triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini hanya pada triangulasi sumber. Karena pengecekan data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber di lapangan.

Hal ini dilakukan dengancara :

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian R&D*,368.

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian*,315.

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian*,369.

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
2. Membandingkan apa yang dikatakan pengelola dan pengguna
3. Membandingkan hasil wawancara dengan dokumen.

3.2. Definisi Operasional Variabel

Adapun definisi operasional variabel pada kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil dapat dilihat dari tabel 3.2 sebagai berikut:

Tabel 3.2.
Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan	Bukti Langsung (Tangible)	1. Produk layanan 2. Jumlah SDM 3. Sarana prasarana 4. Kebersihan dan kerapian
	Kehandalan (Reability)	1. Prosedur layanan 2. Ketepatan waktu 3. Biaya
	Daya Tanggap (Responsiveness)	1. Kesigapan 2. Cepat tanggap keluhan dan masukan dari masyarakat
	Jaminan (Assurance)	1. Kemudahan 2. Keamanan
	Empati (Empathy)	1. Sikap Pelayanan 2. Sikap menanggapi kritik dan saran

Sumber : Olahan Peneliti, 2019

3.3. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Adapun penelitian yang dilakukan pada tanggal 18 Juli 2022 sampai selesai, tempat penelitian ialah di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil yang letaknya di Singkil.

Penulis lebih tertarik meneliti di Aceh Singkil dikarenakan selain lembaga ini maju, lembaga ini juga dapat menarik perhatian masyarakat dan bisa memberi nilai positif.

3.4. Sumber Data

Data yang dikumpulkan oleh seorang peneliti harus dilihat dari sumbernya. Secara garis besar, data dibagi menjadi dua jenis, yaitu :

1. Data Primer, yaitu hasil penelitian yang berasal dari lembaganya sendiri dan dilakukan oleh peneliti tanpa ada perantara.
2. Data Sekunder, yaitu data yang diambil berasal dari luar lembaganya sendiri.³⁹

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Pada pendekatan kualitatif, data bersifat deskriptif. Maksudnya data dapat berupa gejala-gejala yang dikategorikan ataupun dalam bentuk lainnya, seperti foto, dokumen, artefak dan catatan-catatan lapangan pada saat penelitian dilakukan.⁴⁰

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

³⁹ Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, 9.

⁴⁰ Afifuddin, Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Setia, 2018), 96.

1. Wawancara

Wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden. Caranya adalah dengan bercakap-cakap secara tatap muka. Wawancara dapat dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara atau dengan tanya jawab secara langsung. Menurut Patton, dalam proses wawancara dengan menggunakan pedoman umum wawancara, interviu dilengkapi dengan pedoman wawancara yang sangat umum, serta mencantumkan isu-isu yang harus diliput tanpa menentukan urutan pertanyaan, bahkan mungkin tidak terbentuk pertanyaan yang eksplisit. Pedoman wawancara digunakan untuk mengingat peneliti (pewawancara) mengenai aspek-aspek yang harus dibahas, juga menjadi daftar pengecek (check list) apakah aspek-aspek relevan tersebut telah di bahas atau ditanyakan.⁴¹

2. Observasi

Nasution (1998) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Mursall (1995) menyatakan bahwa “through observation, the researcher learn about behavior and the meaning attached to those behavior” melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku

⁴¹Afifuddin, Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Kualitatif*, 131.

tersebut.⁴²Observasi dibagi menjadi tiga bagian, observasi partisipatif yaitu peneliti dalam melakukan observasinya ikut melibatkan diri kedalam kehidupan sosial sehari-hari di lokasi penelitian. Dalam observasi partisipatif terdapat sikap peneliti yang berbeda-beda. Observasi terus terang atau tersamar, peneliti berterus terang bahwa dirinya sedang melakukan penelitian, dan hal itu diketahui oleh masyarakat atau orang-orang yang sedang diteliti, sejak awal, dari datang hingga selesainya penelitian. Observasi tak berstruktur, dalam penelitian kualitatif, observasi dilakukan secara acak dan multidimensi sehingga tidak memerlukan penjadwalan yang tetap. Bahkan, fokus penelitian dapat berubah bergantung pada hasil penjelajahan umum di lokasi penelitian. Peneliti melakukan penjajakan dan eksplorasi ke lokasi penelitian dan mencari serta memerhatikan apa yang ada serta gejala yang tampak pada sistematisa dan persiapan yang terstruktur.⁴³

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalkan catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain.

⁴² Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, 297.

⁴³ Afifuddin, Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Kualitatif*, 138-139.

Study dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel/dapat dipercaya kalau didukung oleh sejarah pribadi kehidupan di masa kecil, di sekolah, di tempat kerja, di masyarakat, dan autobiografi. Hasil penelitian juga akan semakin kredibel apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada. Tapi perlu dicermati bahwa tidak semua dokumen memiliki kredibilitas yang tinggi. Sebagai contoh banyak foto yang tidak mencerminkan keadaan aslinya, karena foto dibuat untuk kepentingan tertentu. Demikian juga autobiografi yang ditulis untuk dirinya sendiri, sering subyektif.⁴⁴

3.6. Teknik Pengolahan Data

Dalam penelitian ini terdapat beberapa tahapan penelitian yaitu tahap pra penelitian lapangan, tahap penelitian lapangan, dan tahap akhir penelitian lapangan, dengan rincian.

1. Tahap pra penelitian lapangan, yaitu menyiapkan segala macam perlengkapan penelitian sebelum peneliti terjun dalam kegiatan penelitian di lapangan. Dalam tahap ini peneliti mempersiapkan perlengkapan penelitian, pengurusan surat ijin penelitian, dan menyusun skripsi (menyusun rencana penelitian) sebagai rancangan awal penelitian yang nantinya terjun ke lapangan.
2. Tahap penelitian lapangan, yaitu tahap dimana peneliti berusaha dengan sungguh-sungguh memahami latar belakang dan tujuan penelitian, memasuki lokasi penelitian, mencari sumber data, mengumpulkan data, dan menganalisis data dengan menggunakan prosedur penelitian yang telah ditetapkan dalam skripsi.

⁴⁴

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 314-315.

3. Tahap akhir penelitian lapangan, yaitu tahap dimana peneliti menyajikan data yang didapatkan dilapangan penelitian dan yang telah dianalisis barulah pada tahap penyusunan laporan penelitian.

3.7. Teknik Analisis Data

Dalam menentukan metode analisa data yang akan digunakan adalah model Miles dan Huberman, yaitu aktivitas dalam analisa data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisa data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verivacation*, (penarikan kesimpulan).⁴⁵

1. *Data reduction* (reduksi data). Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reproduksi data.
2. *Data display* (penyajian data). Setelah data direduksi, maka selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles and Huberman (1983) menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teknik yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.
3. *Conclusion Drawing/ Verivication* (penarikan kesimpulan). Langkah ke empat dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan

⁴⁵

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 321.

konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.⁴⁶



⁴⁶

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 323-329.

BAB IV PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Tempat Penelitian

4.1.1. Profil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil

Adapun letak atau lokasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil di Jl. Hamzah Fansyuri, Dusun Kurnia, Desa Pulo Sarok, 01 telepon (0650) 21036, Kecamatan Singkil, Kabupaten Aceh Singkil.



Gambar 4.1 Dokumentasi Gedung DISDUKCAPIL
Sumber : Dokumentasi Penelitian, Tahun 2022

4.1.2. Visi dan Misi

1. Visi

Visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil ialah “Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan Dengan Berbasis SIAK Melalui Pelayanan Prima Menuju Penduduk Berkualitas”.

2. Misi

Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil yang ditetapkan sebagai berikut :

1. Mengembangkan kebijakan dan sistem serta penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan catatan sipil untuk menghimpun data kependudukan, menertibkan identitas dan mengesahkan perubahan status dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan.
2. Mengembangkan dan memadukan kebijakan pengelolaan informasi hasil pendaftaran penduduk dan catatan sipil sehingga mampu menyediakan data dan informasi kependudukan secara lengkap, akurat, dan memenuhi kepentingan publik dan pembangunan melalui peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia.
3. Mengembangkan prantara hukum, kelembagaan serta peran masyarakat yang mendukung proses pendaftaran penduduk, catatan sipil dan pengelolaan informasi kependudukan guna memberikan kepastian dan perlindungan sesuai hak-hak penduduk.
4. Merumuskan kebijakan pengembangan kependudukan yang serasi, selaras dan seimbang antara jumlah/pertumbuhan, kualitas serta perbesaran dengan daya dukung alam dan daya tampung lingkungan.
5. Menyusun perencanaan kependudukan sebagai dasar perencanaan dan perumusan pembangunan daerah yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan penduduk melalui peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan.

4.1.3. Sarana dan Prasarana جامعة الرانري

Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam guna mencapai suatu maksud serta tujuan tertentu. Adapun sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil dapat dilihat pada tabel berikut:

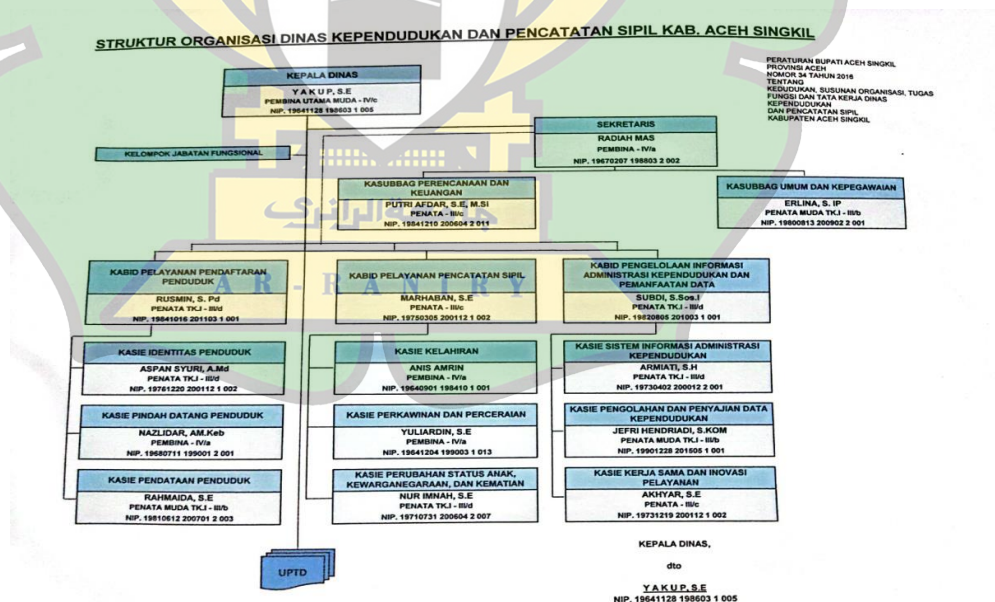
Tabel 4.2.
Sarana dan Prasarana

No.	Sarana	Prasarana
1	Komputer	Gedung
2	Kursi	Ruang tunggu
3	Meja	Tempat parkir
4	Ac / Kipas angin	Mushola
5	Kursi roda	Kamar mandi

Sumber : Observasi oleh peneliti, Tahun 2022

4.1.4. Struktur Organisasi

Adapun bagan struktur organisasi di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil dapat dilihat pada gambar 4.3 sebagai berikut:



Gambar 4.3. Struktur Organisasi DISDUKCAPIL

Sumber : Dokumentasi Penelitian, Tahun 2022

4.1.5. Tugas Pokok dan Fungsi

Jahratul Idhami (2021) menyebutkan bahwa “Disdukcapil Kab. Aceh Singkil memiliki tugas dalam melaksanakan tugas pokok sebagian urusan Pemerintah Daerah di bidang administrasi kependudukan.”⁴⁷ Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Disdukcapil Kab. Aceh Singkil mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Penyusunan program dan kegiatan dinas dalam jangka pendek, jangka menengah, jangka panjang.
2. Penyelenggaraan urusan penata usahaan perkantoran yang meliputi urusan umum, urusan keuangan, dan urusan kepegawaian.
3. Perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan catatan sipil.
4. Penyelenggaraan kegiatan teknis operasional yang meliputi bidang pendaftaran penduduk dan informasi penduduk, bidang catatan sipil dan pengendalian penduduk.
5. Penyelenggaraan administrasi dan pelayanan umum kepada masyarakat dalam lingkup tugasnya.
6. Pembinaan unit pelaksanaan teknis sesuai dengan lingkup tugasnya.
7. Pelaksanaan koordinasi dengan unsur terkait lainnya dalam setiap penyelenggaraan kegiatan dinas.
8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Bupati sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.⁴⁸

4.1.6. Sumber Daya Manusia (SDM) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil

Adapun jumlah tenaga kerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil yaitu:

⁴⁷ Jahratul Idami, *Implementasi Kebijakan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)*, Skripsi, Tahun 2019, diakses 05 Agustus 2022

⁴⁸ Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil, 08 Agustus 2022

Tabel 4.4
Jumlah PNS Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Gol/Ruang	Keterangan
1	Sarjana / S1	0	IV / b	
2	Sarjana / S1	4	IV / a	
3	Sarjana / S1	5	III / d	
4	Sarjana / S1	3	III / c	
5	Sarjana / S1	7	III / b	
6	Sarjana / S1	2	III / A	
7	Diploma III	4	II / d	
8	Diploma III	3	II / c	
9	SLTA	1	II / b	
	Jumlah	29		

Sumber : Renstra DISDUKCAPIL, Tahun 2022

Tabel 4.5.
Jumlah Honorer Berdasarkan Pendidikan

No	Tingkat Golongan	Jumlah	Keterangan
1	SLTA	12	
2	Pasca Sarjana	9	
	Jumlah	21	

Sumber : Renstra DISDUKCAPIL, Tahun 2022

4.1.7. Pelayanan Umum

1. Jam Kerja Pelayanan

Senin s.d. Kamis : 08.00 – 12.30 WIB

(istirahat 12.30 – 13.30 WIB)

13.30 – 16.45 WIB

Jumat : 08.00 – 11.30 WIB

2. Jenis Pelayanan

Adapun jenis pelayanan yang diberikan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.6
Jenis Layanan Disdukcapil Kabupaten Aceh Singkil

No.	Jenis Layanan	Layanan
1	Pendaftaran Penduduk	1. Kartu Keluarga (KK) 2. Kartu Tanda Penduduk (KTP) 3. Surat Pindah 4. Kartu Identitas Anak (KIA)
2	Catatan Sipil	1. Akta Kelahiran 2. Akta Kematian 3. Akta Perkawinan 4. Akta Perceraian 5. Perubahan Nama 6. Perubahan Kewarganegaraan 7. Pengakuan atau Pengangkatan Anak dan Pengesahan Anak

Sumber : Layanan Disdukcapil Kab. Aceh Singkil, Tahun 2022

4.1.8. Standar Operasional Prosedur (SOP) Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Standar operasional prosedur adalah sebuah petunjuk yang dimana sifatnya tertulis. Adapun menurut Jahratul Idhami (2021) menyebutkan bahwa “SOP ini juga merupakan yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada pada suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standar, dan sistematis.”⁴⁹ Adapun SOP Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil yaitu :

1. Petugas penerima berkas permohonan dan mengecek kelengkapannya selama lima (5) menit.
2. Petugas mencatat dibuku registrasi selama dua (2) menit.
3. Berkas yang telah memenuhi persyaratan diserahkan kepetugas operator yang selanjutnya dimintakan paraf ke Kasubag PAT, Sekcam dan Camat selama empat (4) menit.
4. Perekaman atau pemotretan pemohon KTP selama lima (5) menit.
5. Mengentri data selama lima (5) menit.
6. Pencetakan KTP selama tiga (3) menit.
7. Penyampaian KTP kepada pemohon selama empat (4) menit.
8. Dan yang terakhir pendokumentasian selama tiga (3) menit.⁵⁰

4.1.9. Penyelenggaraan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil

Adapun bagan mekanisme pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil dapat dilihat pada gambar 4.7 sebagai berikut:

⁴⁹ Jahratul Idami, *Implementasi Kebijakan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)*, Skripsi, Tahun 2019, diakses 05 Agustus 2022

⁵⁰ Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Aceh Singkil Nomor 23 Tahun 2022.



Gambar 4.7. Alur Pelayanan KK

Sumber : Dokumentasi DISDUKCAPIL

4.2. Deskripsi Data Penelitian

4.2.1. Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil

Dalam penyediaan pelayanan di bidang kependudukan dan catatan sipil mempunyai peran yang sangat penting dalam pelayanan khususnya pada ruang lingkup di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil. Kemudian peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk (1990) yang meliputi antara lain: bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Peneliti juga melihat upaya peningkatan kualitas pelayanan di Dinas tersebut.

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian kualitas pelayanan yang termasuk aspek sarana dan prasarana pendorong pelayanan dilihat dari (loket pelayanan, komputer, telepon, alat perekam KTP, papan

informasi, kursi tunggu, meja pelayanan dan tempat sampah). Selain itu faktor lain yaitu kenyamanan dan kebersihan ruangan pelayanan dan ruangan pendorong layanan seperti (mushola, kamar mandi), ketersediaan wadah kritik atau masukan dari masyarakat dengan tujuan memperbaiki pelayanan (kotak saran), serta kerapian petugas pelayanan. Pada dimensi ini peneliti menggunakan teknik atau metode wawancara kepada masyarakat guna mengukur kualitas bukti fisik (*tangible*) untuk mendukung pelayanan Disdukcapil Kab. Aceh Singkil.

Seperti yang sudah dijelaskan diatas, salah satu sarana pendukung pelayanan merupakan faktor kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan. Menurut informan peneliti selaku pengguna pelayanan menyebutkan bahwa “tempat ruangan pelayanan masih kurang luas serta ruangan tunggu pelayanan masih belum ada di Disdukcapil Kab. Aceh Singkil masih kurang rapi dan kebersihannya perlu diperhatikan lagi.”⁵¹

Selain itu masalah kebersihan ruangan, sebagai sarana pendukung pelayanan yaitu papan informasi yang perlu lagi diperhatikan, sehingga dapat melihat dan membaca informasi yang berada ditempelkan di papan tersebut. Seperti yang disampaikan oleh informan peneliti selaku pengguna pelayanan menyebutkan bahwa “saya melihat papan informasi, tetapi tidak ada informasi yang ditempelkan disitu atau tidak informasi

⁵¹ Wawancara dengan masyarakat, salah satu pengguna pelayanan Disdukcapil pada tanggal 02 Agustus 2022

yang dipasang disitu persyaratan mengurus surat apa saja begitu.”⁵²

Sarana dan prasarana di Disdukcapil Kab. Aceh Singkil belum sepenuhnya memuaskan dalam proses pelayanan terhadap masyarakat. Seperti yang disampaikan oleh informan peneliti selaku staf kabid pelayanan pendaftaran pendudukan menyebutkan bahwa “masih belum memuaskan sarana serta prasarana, gedung yang serba ada juga ruangan belum luas. Masih harus banyak yang disediakan lagi.”⁵³

Hal serupa disampaikan juga oleh informan peneliti selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian menyebutkan bahwa “meskipun sarana dan prasarana belum memuaskan serta belum sepenuhnya terpenuhi. Tetapi akan sepenuhnya ditingkatkan lagi agar menjadi lebih baik.”⁵⁴

Masih belum memuaskannya kualitas fasilitas sarana dan prasarana pendukung pelayanan ini juga dirasakan oleh masyarakat yang saat melakukan proses pelayanan. Menurut informan pengguna pelayanan menyebutkan bahwa “fasilitas antrian masih sangat minim diluar ruangan, karena ruang tunggu masih belum ada serta buku bacaan atau koran juga tidak ada. Untuk itu, maka perlu disediakan ruangan serta pendingin

⁵² Wawancara dengan masyarakat, salah satu pengguna pelayanan Disdukcapil pada tanggal 04 Agustus 2022

⁵³ Wawancara dengan Staf Kabid Pendaftaran Penduduk, salah satu petugas pelayanan Disdukcapil pada tanggal 29 Juli 2022

⁵⁴ Wawancara dengan Kasubag Umum dan Kepegawaian, salah satu petugas pelayanan Disdukcapil pada tanggal 28 Juli 2022

ruangan supaya masyarakat mendapatkan pelayanan lebih baik.”⁵⁵ Serta informan peneliti selaku pengguna pelayanan juga menyebutkan bahwa “memberikan masukan saran kepada Disdukcapil Kab. Aceh Singkil supaya menggunakan pengeras suara saat memanggil antrian.”⁵⁶

2. Kehandalan (*Reliability*)

Pelayanan yang berkualitas dan baik perlu adanya kehandalan dan profesionalisme dalam melakukan pelayanan secara akurat dan memuaskan. Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan dalam melakukan pelayanan dengan cepat dan memuaskan. Menurut informan peneliti selaku Kasubbag Umum dan Kepegawaian menyebutkan bahwa “penyelesaian pelayanan yang sudah dilaksanakan oleh Disdukcapil Kab. Aceh Singkil sudah sesuai dengan aturan waktu penyelesaiannya.”⁵⁷

Hal serupa juga disampaikan oleh informan peneliti selaku staf kabid pendaftaran penduduk menyebutkan bahwa “proses penyelesaian sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada pada aturan.”⁵⁸

Dengan proses penyelesaian secara ketepatan waktu, kecepatan dan kepastian biaya yang diterima pada masyarakat juga adalah aspek

⁵⁵ Wawancara dengan masyarakat, salah satu pengguna pelayanan Disdukcapil pada tanggal 02 Agustus 2022

⁵⁶ Wawancara dengan masyarakat, salah satu pengguna pelayanan Disdukcapil pada tanggal 03 Agustus 2022

⁵⁷ Wawancara dengan Kasubbag Umum dan Kepegawaian, salah satu petugas pelayanan Disdukcapil pada tanggal 28 Juli 2022

⁵⁸ Wawancara dengan Staf Kabid Pendaftaran Penduduk, salah satu petugas pelayanan Disdukcapil pada tanggal 29 Juli 2022

menjadi penilaian kualitas pelayanan. Berdasarkan disampaikan oleh informan peneliti selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian menyebutkan bahwa “semua pelayanan disini yang diberikan kepada masyarakat tanpa dikenai biaya atau tanpa ada biaya (gratis), dan pelayanan apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat didapatkan secara gratis.”⁵⁹

Hal ini juga disampaikan oleh informan peneliti selaku staf kabid pendaftaran penduduk menyebutkan bahwa “pengurusan dan penertiban administrasi kependudukan didapatkan secara gratis (*free*).”⁶⁰

Menurut informan peneliti selaku pengguna pelayanan menyebutkan bahwa “pembuatan dan proses gratis atau tidak ada dipunggut biaya apapun.”⁶¹ Serta informan peneliti selaku pengguna pelayanan menyebutkan bahwa “menambahkan rincian pembiayaan Disdukcapil Kab. Aceh Singkil terbuka dan secara terperinci sesuai peraturan.”⁶²

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil yang berhubungan langsung dengan kesiapan petugas dalam melakukan pelayanan menjadi aspek yang mempengaruhi terhadap penilaian

⁵⁹ Wawancara dengan Kasubag Umum dan Kepegawaian, salah satu petugas pelayanan Disdukcapil pada tanggal 28 Juli 2022

⁶⁰ Wawancara dengan Staf Kabid Pendaftaran Penduduk, salah satu petugas pelayanan Disdukcapil pada tanggal 29 Juli 2022

⁶¹ Wawancara dengan masyarakat, salah satu pengguna pelayanan Disdukcapil pada tanggal 03 Agustus 2022

⁶² Wawancara dengan masyarakat, salah satu pengguna pelayanan Disdukcapil pada tanggal 04 Agustus 2022

masyarakat atas dasar pelayanan yang diberikan. Untuk mengetahui respon petugas dalam menangani keluhan masyarakat dan pada saat masyarakat dalam mengalami kesulitan atau kebingungan dalam proses pelayanan, peneliti melakukan observasi dan wawancara dengan sejumlah petugas di Disdukcapil Kab. Aceh Singkil.

Pada saat observasi yang dilakukan peneliti, petugas melayani dengan cukup baik. Petugas juga merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberikan pengarahannya dengan pertanyaan tersebut. Petugas juga melakukan pelayanan cukup ramah dan sopan. Selain itu daya tanggap atau respon petugas diketahui dari hasil wawancara dengan petugas instansi atau lembaga tersebut. Menurut informan telah disampaikan oleh informan peneliti selaku Kasubbag Umum dan Kepegawaian menyebutkan bahwa “telah melakukan tindak lanjut apa saja yang keluhan dari masyarakat.”⁶³

Pernyataan sama juga disampaikan oleh informan peneliti selaku Staf Kabid Pendaftaran Penduduk menyebutkan bahwa “saran dari masyarakat telah direalisasikan dengan untuk memperbaiki masalah pelayanan, tetapi masalah ruang tunggu dan ruang pelayanan masih belum bisa diwujudkan.”⁶⁴

⁶³ Wawancara dengan Kasubbag Umum dan Kepegawaian, salah satu petugas pelayanan Disdukcapil pada tanggal 28 Juli 2022

⁶⁴ Wawancara dengan Staf Kabid Pendaftaran Penduduk, salah satu petugas pelayanan Disdukcapil pada tanggal 29 Juli 2022

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan itu sangat diperlukan supaya masyarakat merasakan kesenangan dan tenang dalam menunggu pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat tersebut. Jaminan dimaksud akan terwujud dengan petugas Disdukcapil Kab. Aceh Singkil dapat menumbuhkan rasa kepercayaan di hati masyarakat pemohon pelayanan. Agar supaya masyarakat percaya dengan pelayanan yang akan diberikan, hendaknya petugas dapat menjaga komunikasi atau interaksi, baik sesama petugas maupun dengan masyarakat.

Dengan demikian, Disdukcapil Kab. Aceh Singkil hendaknya memberikan jaminan berupa kemudahan akses pelayanan serta keamanan. Menurut informan pengguna pelayanan selaku masyarakat pengguna pelayanan menyebutkan bahwa “jika pengurusan atau pemerosesan pelayanan di Disdukcapil Kab. Aceh Singkil mudah karena semua persyaratannya sudah dijelaskan oleh petugas. Jika adapun yang tertinggal atau lupa dibawa petugas memberikan kemudahan dengan mempotokannya dikirim via Whatssap.”⁶⁵

Pendapat diatas juga ditegaskan oleh informan peneliti selaku staf kabit pendaftaran penduduk menyebutkan bahwa “tidak kesulitan dalam

⁶⁵ Wawancara dengan masyarakat, salah satu peengguna pelayanan Disdukcapil pada tanggal 04 Agustus 2022

melakukan pemrosesan atau permohonan dalam pelayanan.”⁶⁶

Kemudian jaminan keamanan juga sangat mendorong kepuasan masyarakat. Mengenai keamanan itu di Disdukcapil Kab. Aceh Singkil, informan peneliti selaku pengguna pelayanan menyebutkan bahwa “mengaku merasakan aman, walaupun tidak memiliki staf keamanan (satpam).”⁶⁷ Hal itu juga ditegaskan oleh informan peneliti selaku Kasubbag Umum dan Kepegawaian menyebutkan bahwa “belum memiliki staf keamanan, maka semua tetap menghimbau masyarakat tetap waspada.”⁶⁸

5. Empati (*Empathy*)

Dimensi empati (*empathy*) sangat memegang penting dalam peranan mengukur kualitas pelayanan, oleh sebab itu sikap baik dari petugas pelayanan sangat menumbuhkan citra rasa nyaman kepada dinas atau instansi tersebut. Untuk mengetahui sikap dari petugas dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, peneliti wawancara sejumlah petugas agar dapat melihat prinsip petugas dalam pemberian pelayanan. Menurut informan peneliti selaku staf kabid pendaftaran penduduk menyebutkan bahwa “ketika bertemu langsung dengan masyarakat,

⁶⁶ Wawancara dengan Staf Kabid Pendaftaran Penduduk, salah satu petugas pelayanan Disdukcapil pada tanggal 29 Juli 2022

⁶⁷ Wawancara dengan masyarakat, salah satu pengguna pelayanan Disdukcapil pada tanggal 03 Agustus 2022

⁶⁸ Wawancara dengan Kasubbag Umum dan Kepegawaian, salah satu petugas pelayanan Disdukcapil pada tanggal 28 Juli 2022

petugas melayani dengan sebaik-baiknya dengan sikap mudah tersenyum dan sopan santun.”⁶⁹

Pernyataan tersebut oleh petugas Disdukcapil Kab. Aceh Singkil ini sudah memuaskan masyarakat. Hal itu disampaikan oleh informan peneliti selaku pengguna pelayanan (masyarakat) menyebutkan bahwa “hal tersebut petugas telah memberikan pelayanan dengan secara baik juga ramah terhadap masyarakat.”⁷⁰

Dengan sikap dalam melakukan melayani permohonan masyarakat, sikap petugas dalam menghadapi kritikan dan masukan oleh masyarakat juga perlu diperhatikan lagi. Menurut informan peneliti selaku kasubbag umum dan kepegawaian menyebutkan bahwa “menerima masukan atau juga kritikan dengan baik, perlu dipertimbangkan terlebih dahulu kemudian baru melakukan perbaikan mana yang harus diperbaiki lagi kepada masyarakat.”⁷¹

Sementara itu, informan peneliti selaku staf kabid pendaftaran penduduk menyebutkan bahwa “menyikapi kritikan atau juga masukan oleh masyarakat, apabila kritikan dan masukan kurang jelas maka dinas memberikan sebuah penjelasan yang detail kepada masyarakat.

⁶⁹ Wawancara dengan Staf Kabid Pendaftaran Penduduk, salah satu petugas pelayanan Disdukcapil pada tanggal 29 Juli 2022

⁷⁰ Wawancara dengan masyarakat, salah satu pengguna pelayanan Disdukcapil pada tanggal 02 Agustus 2022

⁷¹ Wawancara dengan Staf Kasubbag Umum dan Kepegawaian, salah satu petugas pelayanan Disdukcapil pada tanggal 28 Juli 2022

Sedangkan masukan membangun tentu akan diterima dan berusaha melaksanakannya.”⁷²

4.3. Pembahasan

Penelitian yang dilakukan ini merupakan penelitian bersifat deskriptif tentang kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil. Untuk mendapatkan hasil seperti yang diharapkan penelitian, peneliti menggunakan metode atau teknik seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada pembahasan ini akan dilakukan menggabungkan hasil teknik observasi dan wawancara, sedangkan teknik dokumentasi berupa foto, gambar, dan bagan penelitian akan sajikan dibagian lampiran.

Pelayanan adalah sebuah kebutuhan yang tanpa sadar atau sadar sangat membutuhkannya. Oleh sebab itu, setiap instansi atau lembaga perlu berupaya dalam memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat setiap saatnya. Untuk itu perlu meningkatkan kualitas pelayanan, Disdukcapil Kab. Aceh Singkil hendaknya melihat kelima aspek yang telah dijelaskan secara terperinci, yaitu aspek bukti fisik (*tangible*), aspek kehandalan (*reliability*), aspek daya tanggap (*responsiveness*), aspek jaminan (*assurance*), dan aspek empati (*empathy*). Aspek-aspek tersebut akan diteliti secara teknik observasi dan wawancara.

⁷² Wawancara dengan Staf Kabid Pendaftaran Penduduk, salah satu petugas pelayanan Disdukcapil pada tanggal 29 Juli 2022

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Untuk mewujudkan pelayanan berkualitas perlu adanya perubahan serta perbaikan yang mengarahkan kepada kepuasan masyarakat. Aspek harus diperbaiki yaitu masalah fasilitas pelayanan. Peranan penting sarana dan prasarana pelayanan sangatlah penting dan sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan sebab dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan saat berada di ruangan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Dalam penelitian ini, aspek bukti fisik (*tangible*) ditentukan melalui indikator, yaitu: munculnya penampilan petugas saat melakukan tugas pelayanan, kenyamanan ruangan tempat pelayanan, alat bantu, dan fasilitas fisik pelayanan. Pelayanan di Disdukcapil Kab. Aceh Singkil telah dilakukan aspek bukti fisik (*tangible*) beserta indikatornya. Penilaian yang bagus pada kualitas pelayanan yang sudah berjalan sesuai dengan impian atau keinginan masyarakat di dalam dimensi antara lain penampilan petugas pelayanan saat melakukan pelayanan, kebersihan ruangan serta tempat lain, kenyamanan ruangan pelayanan, alat bantu pelayanan, dan keamanan tempat pelayanan.

Namun dalam penerapannya masih terdapat indikator yang belum berjalan dengan sesuai seperti yang diharapkan masyarakat, khususnya dalam fasilitas fisik. Untuk fasilitas yang tidak memadai seperti hanya ada dua (2) kamar mandi, ruangan belum luas, parkir sepeda motor dan

mobil yang asal-asalan parkir, tidak ada satpam pengamanan tempat, tidak adanya buku atau koran bacaan di dalam ruang tunggu dan tidak ada juga alat pengeras suara dalam memanggil antrian pelayanan. Selain itu juga, di dalam kamar ruang pelayanan minimnya mesin pendingin. Kenyamanan tempat menjadikan sangat mempengaruhi proses pelayanan.

Penyediaan pelayanan harus banyak lagi yang diperhatikan salah satunya tentang kenyamanan bagi pengguna pelayanan karena jika pengguna pelayanan merasakan nyaman maka dengan apa yang disediakan akan berdampak baik bagi pengguna pelayanan (masyarakat). Sebaliknya, jika masyarakat tidak merasakan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan, maka itu akan berdampak buruk bagi Disdukcapil Kab. Aceh Singkil.

Kesimpulan indikatornya, pada kenyataannya tidak ada terlihat peningkatan fasilitas fisik yang berkualitas serta juga penyediaan sarana prasarana yang masih minim lagi sehingga membuat pelayanan yang tidak kualitas di Disdukcapil Kab. Aceh Singkil. Hal ini belum sesuai dengan penerapan salah satu peraturan pelayanan yang tercantum dalam Perundang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang baik dan berkualitas.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*reliability*) adalah memberikan pelayanan dengan kemampuan segera, akurat, dan memuaskan. Hal ini dilihat dari aspek

seperti ketepatan waktu, kecepatan, serta kecermatan dalam melakukan tugas. Dengan begitu akan tercipta kepuasan tersendiri dari masyarakat. Kualitas pelayanan tidak akan dapat berjalan secara baik apabila tanpa adanya imbangi dengan kehandalan, kedisiplinan serta kemampuan petugas secara baik dalam proses pelayanan terhadap masyarakat.

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan masyarakat penerima layanan diketahui bahwa Disdukcapil Kab. Aceh Singkil telah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Hal ini terlaksana karena petugas melakukan proses pelayanan sesuai dengan aturan yang sudah berlaku.

Selain itu, soal masalah ketepatan waktu, kecepatan, dan kepastian pelayanan, serta biaya dibebankan pada masyarakat juga jelas. Hal ini sering ditunjukkan dengan adanya syarat, alur pemrosesan, dan rincian biaya sudah jelas. Hanya saja papan informasi mengenai syarat tidak ada ditempelkan pada papan informasi. Petugas harus dapat memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan kepada masyarakat umum sebagai pengguna pelayanan.

Kehandalan petugas di Disdukcapil Kab. Aceh Singkil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan hal yang paling penting dan ingin diperhatikan lagi karena dengan kehandalan yang dimiliki oleh petugas maka masyarakat sebagai pengguna pelayanan dapat memperoleh kembali pelayanan yang diharapkan, cepat, dan

mudah.

Kesimpulan indikatornya, pada kenyataannya terlihat petugas dalam melakukan pelayanan itu cenderung lambat, sering lalai melakukan tugas serta ditunda-tunda bukannya diproses secara langsung. Hal itu menunjukkan perlunya pembinaan dalam organisasi penyelenggara atau kepala dinas dan perlu penataan ulang lagi tentang pelayanan public yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 6 “guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan public diperlukan pembina dan penanggungjawab”.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Respon atau kesiapan petugas dalam membantu masyarakat membutuhkan pelayanan. Responsivitas menjadi bukti dan tindakan nyata yang dilakukan organisasi menjawab dan mengenali kebutuhan serta aspirasi masyarakat. Pada dimensi ini adalah kemampuan membantu serta memberikan pelayanan cepat dan tepat kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Dengan begitu menyampaikan informasi berkaitan dengan adanya keperluan pelayanan yang sangat jelas. Pelayanan responsif dan daya tanggap sangat diperlukan untuk dipengaruhi oleh sikap petugas. Kesiapan serta ketulusan untuk menjawab pertanyaan dan permintaan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan.

Pelayanan di Disdukcapil Kab. Aceh Singkil telah menegakkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) disamping indikator. Penilaian kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sesuai dengan yang diharapkan masyarakat dengan pengetahuan petugas dalam kemampuan pelayanannya antara petugas yang lain berbeda dalam memberikan pelayanan, petugas untuk menghadapi keluhan dari pengguna pelayanan harus direspon baik, merespon setiap pengguna pelayanan yang membutuhkan pelayanan, petugas pelayanan dengan secara hati-hati, cermat, keluhan dari pengguna pelayanan lebih dipertanggungjawabkan oleh petugas, petugas memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.

Dari hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa para petugas di Disdukcapil Kab. Aceh Singkil melayani masyarakat dengan secara baik. Petugas dalam menanggapi hal-hal yang ditanyakan bagi masyarakat dan memberikan arahan terkait pertanyaan ini. Namun untuk pertanyaan melalui tidak bisa lewat website atau website Disdukcapil Kab. Aceh Singkil, petugas masih kurang merespon atau kurang cepat merespon. Selain itu, petugas di Disdukcapil Kab. Aceh Singkil juga lebih bertanggungjawab atas saran dan masukan yang diberikan masyarakat.

Daya tanggap (*responsiveness*) yang baik dalam pelaksanaan pelayanan juga penting dalam mempengaruhi kinerja petugas. Petugas

mendapatkan tanggapan dengan memberikan berbagai penjelasan terkait pelayanan secara jelas, rinci, dan terarah. Jika pelayanan oleh petugas di Disdukcapil Kab. Aceh Singkil dengan baik maka akan tercipta pelayanan yang prima dan kinerja petugas yang berkualitas.

Kesimpulan Indikator, pada kenyataannya terlihat petugas kurang respon terhadap kendala-kendala masyarakat serta keluhan masyarakat dibiarkan begitu saja. Maka dari itu, petugas perlu mendapatkan pembinaan tentang standar operasional kerja dalam melakukan proses pelayanan yang tercantum pada PERMEN Nomor 7 Tahun 2006 Tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana Kerja Pemerintahan Daerah.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan aspek yang sangat perlu adanya perhatian yang sangat dari petugas instansi atau lembaga. Dimensi jaminan adalah sebagai kepastian seperti pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas untuk menumbuhkan citra rasa percaya pengguna pelayanan kepada penyedia pelayanan. Bentuk pelayanan memerlukan adanya jaminan pelayanan akan sangat menentukan oleh kinerja petugas pelayanan untuk itu, perlu adanya profesionalisme dan kompetensi petugas diperlukan untuk meningkatkan pelayanan prima dan berkualitas.

Disdukcapil Kab. Aceh Singkil yang ditunjuk untuk memberikan penanganan masalah kependudukan, khususnya bagi warga Aceh Singkil harus memberikan kenyamanan selama pelayanan, khususnya dengan

kemudahan bagi yang mengajukan pelayanan.

Jaminan diperlukan agar masyarakat merasa senang karena membutuhkan pelayanan yang sangat baik dan berkualitas. Jaminan yang dimaksud selama penelitian ini adalah dapat berupa jaminan kemudahan pelayanan dan jaminan keamanan bagi masyarakat yang mengajukan pelayanan kependudukan pada Disdukcapil Kab. Aceh Singkil.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang disebutkan bagian hasil penelitian, telah diketahui masyarakat merasa proses pengurusan serta pemrosesan pelayanan di Disdukcapil Kab. Aceh Singkil mudah, sebab semua persyaratan yang dipenuhi telah dijelaskan oleh petugas.

Selain menjamin kenyamanan dan kemudahan pelayanan, Disdukcapil Kab. Aceh Singkil juga menjamin masyarakat dengan jaminan keamanan dalam pemohon atau pengajuan pelayanan. Jaminan yang berkaitan pada kemampuan diberikan oleh petugas kepada masyarakat. Kemudian, hal tersebut untuk menghasilkan rasa percaya yang tinggi pada pengguna pelayanan, dan juga kepuasan masyarakat kepada pelayanan yang diberikan oleh petugas. Apabila pengguna pelayanan atas pelayanan yang diberikan yang secara baik maka hal tersebut akan menumbuhkan seperti: kepercayaan dan juga kepuasan pada pelayanan yang telah diterima.

Kesimpulan indikatornya, terlihat masyarakat kurang nyaman

pada saat proses pelayanan berlangsung sebab dari tidak adanya ruang tunggu, kejelasan antrian, serta pemanggilan antrian tanpa alat pengeras suara, sampai jaminan waktu proses penyelesaian pelayanan kurang jelas. Hal itu terlihat pada ruang kerja yang cukup sempit serta alat pendukung kenyamanan pendingin ruangan masih minim sehingga pada siang hari terasa sangat panas. Maka dari itu, perlu adanya penataan kelancaran proses pekerjaan, penataan ruangan kantor, perlengkapan kantor, dan lain-lainnya yang sesuai dengan tercantum dalam PERMEN Nomor 7 Tahun 2006 Tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana Kerja Pemerintahan Daerah.

5. Empati (*Empathy*)

Setiap sikap empati hendak adanya dimiliki oleh petugas pelayanan di instansi atau lembaga seperti Disdukcapil Kab. Aceh Singkil. Dengan memberikan pelayanan yang ramah akan mewujudkan citra baik.

Masyarakat akan merasa sangat puas jika tidak ada pelayanan yang diskriminatif dan menunjukkan sikap ramah dan baik kepada masyarakat. Faktor kesuksesan dalam pelayanan yaitu dengan adanya sikap keramahan dan sikap baik dari petugas kepada masyarakat dengan salah satu contohnya yaitu dengan mudah tersenyum serta menyapa masyarakat. Maka akan timbul rasa nyaman pada petugas dengan masyarakat serta menjalin hubungan baik.

Pengguna pelayanan akan senang jika petugas pelayanan tidak melakukan diskriminatif dan bersikap ramah kepada pengguna pelayanan. Salah satu faktor paling sukses petugas dalam melakukan pelayanan adalah dengan keramahan kepada pengguna pelayanan, salah satu contohnya adalah dengan tersenyum dan menyapa. Jika petugas ramah, sopan, senyum, bisa menghasilkan cara kenyamanan bagi pengguna pelayanan. Sambutan yang ramah bukanlah hal yang sulit dilakukan oleh petugas, sebab keramahan adalah kunci sukses bagi petugas pelayanan di Disdukcapil Kab. Aceh Singkil untuk menentukan hubungan yang baik dengan pengguna pelayanan.

Hal ini telah di tangani oleh staf Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Disdukcapil Kab. Aceh Singkil, terbukti dengan prinsip senyum yang diterapkan oleh salah satu pimpinan instansi pemerintah tersebut. Petugas sopan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Selain dari pernyataan petugas, pernyataan pengguna pelayanan juga diperlukan sebagai bukti bahwa Disdukcapil Kab. Aceh Singkil telah menegakkan perspektif empati. Oleh karena itu peneliti mewawancarai narasumber serta menyatakan bahwa petugas di Disdukcapil Kab. Aceh Singkil baik dan ramah melayani. Keramahan petugas juga dilakukan dalam menanggapi kritik dan saran dari masyarakat. Oleh karena itu, terlihat bahwa peralatan pelayanan di Disdukcapil Kab. Aceh Singkil masih belum memuaskan, khususnya dalam menerapkan aspek empati.

Selain itu, kendala lain yang ditemui adalah sarana prasarana yang kurang memadai dalam pelayanan, serta pada tempat pelayanan yang dibatasi, kurangnya meja bagi pengguna pelayanan, MCK (mandi, cuci, kakus) yang tidak memadai bagi pengguna pelayanan, tidak ada ruangan tunggu (masih diluar ruangan atau dihalaman depan gedung) serta tidak ada Ac atau kipas sebagai pendingin ruangan sehingga mengakibatkan kepanasan bagi pengguna pelayanan, dan tidak ada alat pengeras suara untuk memanggil antrian serta tidak ada buku atau koran sebagai bacaan sambil menunggu dipanggil untuk pelayanan.

Kesimpulan indikatornya, pada kenyataannya pelayanan yang dilakukan petugas berbanding terbalik atau tidak sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. Masih ada perlakuan mendahulukan kerabat sendiri atau teman serta keluarganya tanpa melakukan antrian, itu menunjukkan bahwa tidak ada sikap empatinya terhadap yang sudah lama menunggu giliran pelayanan. Hal itu juga menyebabkan pelayanan cenderung lama atau lambat. Maka untuk itu, petugas perlu dibina lagi dalam hal maksud dan tujuan dari pelayanan publik yang membina baik itu kepala dinas atau kepala daerah serta dibina pada keprovinsian. Hal tersebut tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 3 tentang pelayanan publik.

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang dilakukan peneliti mengenai standar pelayanan publik pada Disdukcapil Kab. Aceh Singkil sebagai berikut:

1. Aspek bukti fisik (*tangible*), hasil penelitian yang dilakukan berkaitan dengan bukti fisik, fasilitas pendorong sarana prasarana pelayanan di Disdukcapil Kab. Aceh Singkil belum memadai dan memuaskan masyarakat. Faktor ini sering disebabkan karena tidak adanya ruang tunggu, tidak ada speaker untuk memutuskan antrian, dan belum adanya buku atau koran yang akan dibaca saat menunggu layanan antrian.
2. Dari segi kehandalan (*reliability*), Disdukcapil Kab. Aceh Singkil pada kenyataannya terlihat petugas dalam melakukan pelayanan itu cenderung lambat, sering lalai melakukan tugas serta ditunda-tunda bukannya diproses secara langsung. Hal itu menunjukkan perlunya pembinaan dalam organisasi penyelenggara atau kepala dinas dan perlu penataan ulang lagi tentang pelayanan public yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 6 “guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan public diperlukan pembina dan penanggungjawab”.
3. Dilihat dari aspek daya tanggap (*responsiveness*), terlihat bahwa di Disdukcapil Kab. Aceh Singkil pada kenyataannya terlihat petugas

kurang respon terhadap kendala-kendala masyarakat serta keluhan masyarakat dibiarkan begitu saja. Maka dari itu, petugas perlu mendapatkan pembinaan tentang standar operasional kerja dalam melakukan proses pelayanan yang tercantum pada PERMEN Nomor 7 Tahun 2006 Tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana Kerja Pemerintahan Daerah.

4. Dari segi jaminan (*assurance*), seringkali Disdukcapil Kab. Aceh Singkil terlihat masyarakat kurang nyaman pada saat proses pelayanan berlangsung sebab dari tidak adanya ruang tunggu, kejelasan antrean, serta pemanggilan antrean tanpa alat pengeras suara, sampai jaminan waktu proses penyelesaian pelayanan kurang jelas. Hal itu terlihat pada ruang kerja yang cukup sempit serta alat pendukung kenyamanan pendingin ruangan masih minim sehingga pada siang hari terasa sangat panas. Maka dari itu, perlu adanya penataan kelancaran proses pekerjaan, penataan ruangan kantor, perlengkapan kantor, dan lain-lainnya yang sesuai dengan tercantum dalam PERMEN Nomor 7 Tahun 2006 Tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana Kerja Pemerintahan Daerah. Dilihat dari

5. aspek empati (*empathy*), di Disdukcapil Kab. Aceh Singkil pada kenyataannya pelayanan yang dilakukan petugas berbanding terbalik atau tidak sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. Masih ada perlakuan mendahulukan kerabat sendiri atau teman serta keluarganya tanpa

melakukan antrian, itu menunjukkan bahwa tidak ada sikap empatinya terhadap yang sudah lama menunggu giliran pelayanan. Hal itu juga menyebabkan pelayanan cenderung lama atau lambat. Maka untuk itu, petugas perlu dibina lagi dalam hal maksud dan tujuan dari pelayanan publik yang membina baik itu kepala dinas atau kepala daerah serta dibina pada keprovinsian. Hal tersebut tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 3 tentang pelayanan publik.

5.2. Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Disdukcapil Kab. Aceh Singkil, peneliti memberikan saran:

1. Disdukcapil Kab. Aceh Singkil hendaknya menambah sarana pendukung pelayanan atau sarana prasarana pelayanan, misalnya dengan mengadakan ruang tunggu dalam antrian kemudian memberikan ruang pendingin ac atau kipas dirungan tersebut dan menyediakan buku bacaan, koran, atau majalah di dalam ruang tunggu.
2. Menempelkan syarat-syarat dalam mengurus surat apa saja yang dibutuhkan didalam melengkapi dokumennya. Harus ditempelkan dipapan informasi sehingga masyarakat dapat membacanya info yang disediakan dipapan informasi Disdukcapil Kab. Aceh Singkil.

Daftar Pustaka

BUKU

Afifuddin, Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Setia, 2018), 57.

Agus Dwiyanto, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, hal.2.

Sugiyono dan R&D, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2019).

Taufiqurokhman dan evi satispi, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta : UMJ press, 2018), hal 94-95.

WEBSITE

[https://id.m.wikipedia.org/wiki/Kabupaten Aceh Singkil](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Aceh_Singkil), diakses pada tanggal 16 Maret 2022

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://eprints.umpo.ac.id/4767/1/BAB%2520II.pdf&ved=2ahUKEwi4jliOl8v2AhWwCTQIHR2xDTUQFnoECEEQAAQ&usg=AOvVaw02FsEoz1B82gX2SLOFxbLC> diakses pada tanggal 16 maret 2022

<https://kependudukan.denpasarkota.go.id/artikel/read/6387> di akses pada tanggal 16 Maret 2022

<https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-administrasi/> di akses pada tanggal 16 Maret 2022

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://eprints.umpo.ac.id/4767/1/BAB%2520II.pdf&ved=2ahUKEwi4jliOl8v2AhWwCTQIHR2xDTUQFnoECEEQAAQ&usg=AOvVaw02FsEoz1B82gX2SLOFxbLC> diakses pada tanggal 2022

<https://kependudukan.denpasarkota.go.id/artikel/read/6387> di akses pada tanggal 16 Maret 2022

[https://stie-igi.ac.id/2020/04/PDF/Bab III Landasan Teori, Kerangka Berpikir, dan Pengujian Hipotesis](https://stie-igi.ac.id/2020/04/PDF/Bab%20III%20Landasan%20Teori,%20Kerangka%20Berpikir,%20dan%20Pengujian%20Hipotesis) diakses pada tanggal 25 Mei 2022

[https://id.m.wikipedia.org/wiki/Kabupaten Aceh Singkil](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Aceh_Singkil) diakses pada tanggal 16 Maret 2022

KBBI diakses pada tanggal 16 Maret 2022

"24 BAB III TINJAUAN TEORITIS A. Pengertian Pelayanan"
<https://repository.uin-suska.ac.id/6573/4/BAB%20III.pdf>. Diakses pada 2 Nov. 2022.

"11 Pengertian Pelayanan Menurut Para Ahli - Seputar Pengetahuan."
<https://www.seputarpengetahuan.co.id/2020/12/pengertian-pelayanan.html>.
Diakses pada 2 Nov. 2022.

JURNAL

Achni Sutopo, 2017, *Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung*, Skripsi UNY, hal 1.

Ahmad Kevin Maulana, Endang Larasati, *Analisi Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Klaria Kabupaten Karawang*, Universitas Diponegoro.

Ahmad Mahyaruddin, *Analisis Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan (FISIP) Terhadap Pelayanan Biro Bagian Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan UIN AR-RANIRY*, Skripsi, Tahun 2020,

M.Ardiansyah Eka Saputra, Afifuddin, Agus Zianal Abidin, *kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan dalam penerbitan dokumen kependudukan*, Jurnal Respon Publik Vol. 14, No, 2, Tahun 2020.

M. Daimul A , Lu'lu'ul H, *Kualitas Pelayanan Kependudukan Di UPT DisPendukCapil*, Jurnal Vol. 5 No. 2 Tahun 2021

Jahratul Idami, *Implementasi Kebijakan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)*, Skripsi Tahun 2019.

Septi Nur Rukmawati, Hanny Purnamasari, Ani Nurdiani Azizah, *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Penerapan E-Government*, Jurnal Penelitian Ilmu Sosial dan Politik Vol. 10, No, 2, Tahun 2021.

Subhan Suaib, *Kualitas Pelayanan publik Bidang Administrasi Kependudukan*, Universitas Muhammadiyah Mataram, Skripsi, 2021.

Sri Susanti, 2014, *Kualitas Pelayanan Pulik Bidang Administrasi Kependudukan*, hal 1.

Sriwinarni, 2021, *Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru*, Skripsi Muhammadiyah Makasar, hal 10.

REGULASI

UUD 1954 diakses pada tanggal 16 Maret 2022.

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009, *tentang pelayanan publik*

Peraturan perundang – undangan Nomor 25 Tahun 2009, *tentang Pelayanan Publik*.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, *tentang Standar Pelayanan*.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2006 *Tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana Kerja Pemerintahan Daerah*

Badan Pusat Statistik Kabupaten Aceh Singkil, *Kabupaten Aceh Singkil Dalam Angka 2018*, 2018, hlm. 3-4

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian dari Fakultas



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

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

Nomor : B-1684/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/07/2022

Lamp : -

Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,

Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

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

Nama/NIM : **ABDUL YAHDI / 170802119**

Semester/Jurusan : **X / Ilmu Administrasi Negara**

Alamat sekarang : **Desa Tanah Bara, Kecamatan Gunung Meriah, Kabupaten Aceh Singkil**

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 ***Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil***

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

Banda Aceh, 13 Juli 2022

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



Berlaku sampai : 09 Januari
2023

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

Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian dari DISDUKCAPIL Kab. Aceh Singkil



ACEH SINGKIL

PEMERINTAH KABUPATEN ACEH SINGKIL
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 Jalan Syech Hamzah Fansury No.1 Pulo Sarok, Kecamatan Singkil
 Kode Pos : 24785, Email: disdukcapil@acehsingkilkab.go.id
 Website : disdukcapil.acehsingkilkab.go.id - WA & Telegram : 082246877866

Nomor : 470 / 181 / 2022
 Lampiran : -
 Perihal : Penelitian Ilmiah Mahasiswa

Singkil, 27 Juli 2022

Kepada Yth :
 Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
 Pemerintahan Universitas Islam
 Negeri AR-RANIRY
 DI - Tempat

1. Menindaklanjuti Surat dari Universitas Islam Negeri AR-RANIRY, Nomor : B-1684/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/07/2022 Tanggal 13 Juli 2022 Perihal Penelitian Ilmiah Mahasiswa atas nama :

1. Nama : ABDUL YAHDY
 NIM : 170802119
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
 Alamat : Desa Tanah Bara, Kec. Gunung Meriah
2. Berkenaan dengan hal tersebut diatas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil tidak keberatan menerima untuk melaksanakan Penelitian Ilmiah selama tidak bertentangan dengan peraturan yang ada.
3. Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terimakasih.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN PENCATATAN SIPIL
 KABUPATEN ACEH SINGKIL



YAKUP, S.E
 PEMBINA UTAMA MUDA – IV/c
 Nip. 19641128 198603 1 005

جامعة الرانيري
 AR - RANIRY

Lampiran 3 : Surat Keputusan Dekan UIN Ar-raniry Banda Aceh

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor : 858/Un.08/FISIP/Kp.07.6/03/2022

TENTANG

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

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

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
 b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
 3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
 5. Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
 6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
 7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
 8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
 9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;
 10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
 11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Memperhatikan** : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 09 Maret 2022
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan** :
PERTAMA : Menunjuk Saudara :
 1. Dr. Samsul Bahri, M.Si. : Sebagai pembimbing pertama
 2. Muazzinah, B.Sc., MPA. : Sebagai pembimbing kedua
 Untuk membimbing skripsi :
 Nama : Abdul Yahdi
 NIM : 170802119
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Judul : Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gunung Meriah Kabupaten Aceh Singkil Tahun 2020/2021
- KEDUA** : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2020.
- KETIGA** : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
 Pada Tanggal : 23 Maret 2022

An. Rektor
 Dekan,


 Ernita Dewl



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

Lampiran 4 : Absensi PNS DISDUKCAPIL Kab. Aceh Singkil



PEMERINTAH KABUPATEN ACEH SINGKIL DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Syech Hamzah Fansury No.1 Pulo Sarok, Kecamatan Singkil
Kode Pos : 24785, Email: disdukcapil@acehsingkilkab.go.id
Website : disdukcapil.acehsingkilkab.go.id - WA & Telegram : 082246877866

DAFTAR HADIR PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ACEH SINGKIL TAHUN 2022

HARI
TANGGAL

NO	NAMA / NIP	PANGKAT / GOL	JABATAN	PAGI		SORE		KET
				JAM	PARAF	JAM	PARAF	
1	RADIAH MAS NIP. 19670207 198803 2 002	Pembina IV/a	Sekretaris	08.00 s.d. 12.30		13.30 s.d. 16.45		
2	RUSMIN, S.Pd NIP. 19841016 201103 1 001	Penata Tk. I III/d	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	08.00 s.d. 12.30		13.30 s.d. 16.45		
3	SUBDI, S.Sos.I NIP. 19820805 201003 1 001	Penata Tk. I III/d	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data	08.00 s.d. 12.30		13.30 s.d. 16.45		
4	MARHABAN, S.E NIP. 19750305 200112 1 002	Penata III/c	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	08.00 s.d. 12.30		13.30 s.d. 16.45		
5	YULIARDIN, S.E NIP. 19641204 199003 1 013	Pembina IV/a	Kasie Perkawinan dan Perceraian	08.00 s.d. 12.30		13.30 s.d. 16.45		
6	ANIS AMRIN NIP. 19840901 198410 1 001	Pembina IV/a	Kasie Kelahiran	08.00 s.d. 12.30		13.30 s.d. 16.45		
7	Hj. NAZLIDAR, AM.Keb NIP. 19680711 199001 2 001	Pembina IV/a	Kasie Pindah Datang Penduduk	08.00 s.d. 12.30		13.30 s.d. 16.45		
8	ARMIAI, S.H NIP. 19730402 200012 2 001	Penata Tk. I III/d	Kasie Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	08.00 s.d. 12.30		13.30 s.d. 16.45		
9	NUR IMNAH, S.E NIP. 19710731 200604 2 007	Penata Tk. I III/d	Kasie Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian	08.00 s.d. 12.30		13.30 s.d. 16.45		
10	ASPAN SYURI, A.Md NIP. 19761220 200112 1 002	Penata Tk. I III/d	Kasie Identitas Penduduk	08.00 s.d. 12.30		13.30 s.d. 16.45		
11	AKHYAR, S.E NIP. 19731219 200112 1 002	Penata III/c	Kasie Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan	08.00 s.d. 12.30		13.30 s.d. 16.45		
12	PUTRI AFDAR, S.E, M.Si NIP. 19841210 200604 2 011	Penata III/c	Kasubbag Perencanaan dan Keuangan	08.00 s.d. 12.30		13.30 s.d. 16.45		
13	RAHMAIDA, S.E NIP. 19810612 200701 2 003	Penata Muda Tk. I III/b	Kasie Pendataan Penduduk	08.00 s.d. 12.30		13.30 s.d. 16.45		
14	JEFRI HENDRIADI, S.Kom NIP. 19901228 201505 1 001	Penata Muda Tk. I III/b	Kasie Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan	08.00 s.d. 12.30		13.30 s.d. 16.45		
15	ERLINA, S.IP NIP. 19800813 200902 2 001	Penata Muda Tk. I III/b	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	08.00 s.d. 12.30		13.30 s.d. 16.45		
16	MARLENI, S.IP NIP. 19840122 201001 2 005	Penata Muda Tk. I III/b	Penyusun Laporan Keuangan	08.00 s.d. 12.30		13.30 s.d. 16.45		
17	ZULKIFLI, S.E NIP. 19810105 200801 1 026	Penata Muda Tk. I III/b	Analisis Kerja Sama	08.00 s.d. 12.30		13.30 s.d. 16.45		
18	NETTI HERAWATI, S.IP NIP. 19801010 201001 2 017	Penata Muda Tk. I III/b	Penyusun Kebutuhan Rumah Tangga dan Perlengkapan	08.00 s.d. 12.30		13.30 s.d. 16.45		
19	WULANDERI KESUMA, A.Md NIP. 19860807 201003 2 001	Penata Muda Tk. I III/b	Pengelola Kepegawaian	08.00 s.d. 12.30		13.30 s.d. 16.45		
20	RANA ATIQA MAWADDAH, S.E NIP. 19970908 202203 2 005	Penata Muda III/a	Penyusun Program Anggaran dan Pelaporan	08.00 s.d. 12.30		13.30 s.d. 16.45		
21	ZUKRI NIP. 19800607 200604 1 018	Penata Muda III/a	Pengadministrasi Persuratan	08.00 s.d. 12.30		13.30 s.d. 16.45		
22	NASRI NIP. 19650822 200604 1 001	Pengatur Tk. I II/d	Pengadministrasi Kependudukan	08.00 s.d. 12.30		13.30 s.d. 16.45		
23	HERRY WAHYUDI, A.Md NIP. 19850221 201505 1 001	Pengatur Tk. I II/d	Pengelola Database	08.00 s.d. 12.30		13.30 s.d. 16.45		
24	MARNI NIP. 19830317 200902 2 001	Pengatur Tk. I II/d	Pengadministrasi Perkawinan dan Pencatatan Pernikahan	08.00 s.d. 12.30		13.30 s.d. 16.45		
25	NIDA WARSITA NIP. 19820205 201001 2 013	Pengatur Tk. I II/d	Pengadministrasi Akta Kelahiran dan Kematian	08.00 s.d. 12.30		13.30 s.d. 16.45		
26	LINDA SAPUTRA NIP. 19810228 201310 1 001	Pengatur II/c	Pengadministrasi Kependudukan	08.00 s.d. 12.30		13.30 s.d. 16.45		
27	FUAD AMINURRAZI, A. Md NIP. 19901005 202203 1 001	Pengatur III/c	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	08.00 s.d. 12.30		13.30 s.d. 16.45		
28	SARIBUDIN NIP. 19710714 201402 1 001	Pengatur II/c	Teknisi Peralatan, Listrik, dan Elektronika	08.00 s.d. 12.30		13.30 s.d. 16.45		
29	IRFAN BUDIANTO NIP. 19851203 201408 1 001	Pengatur Muda Tk. I II/b	Pengadministrasi Kependudukan	08.00 s.d. 12.30		13.30 s.d. 16.45		

KETERANGAN:

A : Absen
I : Izin
S : Sakit
C : Cuti
DL : Dinas Luar

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

YAKUP, S.E
PEMBINA UTAMA MUDA - IV/c
NIP. 19641128 198603 1 005

Lampiran 5 : Absensi Honorer DISDUKCAPIL Kab. Aceh Singkil



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

Jalan Syech Hamzah Fansury No.1 Pulo Sarok, Kecamatan Singkil
Kode Pos : 24785, Email: disdukcapil@acehsingkilkab.go.id
Website : disdukcapil.acehsingkilkab.go.id - WA & Telegram : 082246877866

**DAFTAR HADIR PTT /BAKTI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN ACEH SINGKIL TAHUN 2022**

HARI
TANGGAL

NO	NAMA	TEMPAT TUGAS	STATUS KEPEGAWAIAN PTT/HONORER	JAM	PARAF	KET
1	Y E N I	Staf Kasi Identitas Penduduk	PTT			
2	DODI KURNIAWAN	Staf Kasi Kelahiran	Honorier			
3	ADI SUPARDI	Staf Kasi Identitas Penduduk	Honorier			
4	JUNAIDI DINAMIKA, S.Sos	Staf Kasi Pendataan Penduduk	Honorier			
5	ZAIMAR, S.Pdi	Staf Kasi Identitas Penduduk	Honorier			
6	AJIADI, A.Md	Staf Kasi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan	Honorier			
7	ANDIKA MULYA	Staf Kasi Identitas Penduduk	Honorier			
8	SURATMAN, A.Md	Staf Kasi Kelahiran	Honorier			
9	ITA PURNAMA SARI, S.Pdi	Staf Kasi Pendataan Penduduk	Honorier			
10	ASPARDIN	Staf Kasi Identitas Penduduk	Honorier			
11	IRWANSYAH PUTRA LUBIS	Staf Kasi Identitas Penduduk	Honorier			
12	RISKA AGUSTIANA	Staf Kasi Pendataan Penduduk	Honorier			
13	SITI AISYAH, S.P	Staf Kasi Pendataan Penduduk	Honorier			
14	RAPIANTI	Staf Kasi Kasi Perkawinan dan Perceraian	Honorier			
15	SYAFNIZAR	Supir	Honorier			
16	ANTONI	Staf Kasi Identitas Kependudukan	Honorier			
17	RAFIKA	Staf Kasi Identitas Kependudukan	Honorier			
18	NELLYANA FITRI, S. Sos	Staf Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Honorier			
19	IRWAN SATRIA WARDANA, S.Pd	Staf Kasubbag Perencanaan dan Keuangan	Honorier			
20	MAULIDIA FERENIKA	Staf Kasubbag Perencanaan dan Keuangan	Honorier			
21	AFRIANSYAH, S.PI	Staf Kasi Pendataan Penduduk	Honorier			

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL**

KETERANGAN

A : Alpa
I : Izin
S : Sakit
DL : Dinas Luar
TD : Terlambat Datang
PC : Pulang Cepat

YAKUP.S.E
PEMBINA UTAMA MUDA - IV/c
NIP. 19641128 198603 1 005

Lampiran 6 : Pedoman Wawancara

Pedoman Pertanyaan Wawancara Kepada Kepala Dinas

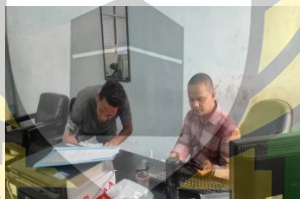
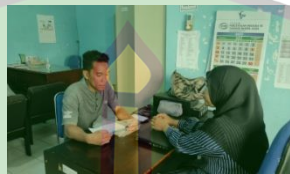
1. Bagaimana prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil ?
2. Berapa jumlah pegawai yang bekerja di bagian pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil ?
3. Apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil ?
4. Apakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas ?
5. Apa saja produk pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil ?
6. Apakah sarana prasarana kerja telah mendukung dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil ?
7. Kemudahan akses apa saja yang diberikan kepada masyarakat ?
8. Bagaimana tindakan bila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam pelayanan ?
9. Bagaimana sikap dalam menyikapi saran atau masukan dari masyarakat ?
10. Apakah dari berbagai keluhan yang masuk telah digunakan atau telah di realisasikan untuk memperbaiki pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil ?
11. Apa saja keluhan dan masukan dari masyarakat yang telah ditindaklanjuti ?
12. Bagaimana keamanan lingkungan di sekitar Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil telah memberikan rasa aman bagi masyarakat ?
13. Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil ?
14. Upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil?

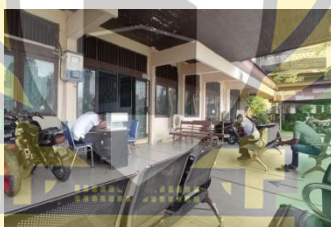
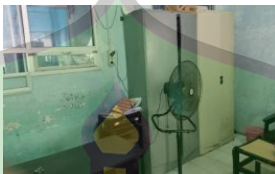
Pedoman Pertanyaan Wawancara Kepada Petugas Pelayanan

1. Produk apa saja yang dilayani dalam pengurusan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil ?
2. Berapa banyak petugas pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil ?
3. Bagaimana pembagian tugas di bagian pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil ?
4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil ?
5. Apakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas ?
6. Apakah sarana prasarana kerja telah mendukung dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil ?
7. Bagaimana cara petugas dalam memberikan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil ?
8. Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang sudah ada ?
9. Bagaimana tindakan Bapak / Ibu bila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam pelayanan ?
10. Bagaimana sikap Bapak / Ibu dalam menyikapi saran atau masukan dari masyarakat ?
11. Apakah dari berbagai keluhan yang masuk telah digunakan atau telah di realisasikan untuk memperbaiki pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil ?
12. Bagaimana keamanan lingkungan di sekitar Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil telah memberikan rasa aman bagi masyarakat ?
13. Bagaimana sikap Bapak / Ibu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan?
14. Bagaimana kepedulian kepegawai ketika mengetahui ada masyarakat yang membutuhkan informasi tentang biaya, syarat, prosedur dalam pelayanan ?
15. Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil ?

Pedoman Pertanyaan Wawancara Kepada Masyarakat

1. Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat – syarat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil?
2. Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil?
3. Bagaimana kerapian dan keseragaman dalam melayani masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil ?
4. Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil ?
5. Bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani masyarakat ?
6. Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan ?
7. Bagaimana kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil ?
8. Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam menunggu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil ?
9. Bagaimana tingkat keamanan lingkungan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil ?
10. Hambatan yang Bapak / Ibu / saudara/I temui saat melaksanakan pelayanan di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil ?
11. Berikan saran atau kritik kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan kedepannya ?

Lampiran 7 : Wawancara



جامعة الرانري

AR - RANIRY

Lampiran 8 : Dokumentansi Penelitian DISDUKCAPIL Kab. Aceh Singkil

A R - R A N I R Y

