

**PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL  
ADMINDUK PADA UPTD WILAYAH I INGIN JAYA  
KABUPATEN ACEH BESAR**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh :**

**M. ALWI ALHARIS**  
**NIM. 170802107**

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

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
2024 M / 1445 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : M. Alwi Alharis  
NIM : 170802107  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Tempat Tanggal Lahir : Banda Aceh, 08 Maret 1998  
Alamat : Gp. Ajee Pagar Air, Kecamatan Ingin Jaya,  
Kabupaten Aceh Besar

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap 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 bertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

AR - RANIRY

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 13 Agustus 2024



**M. ALWI ALHARIS**

NIM. 170802107

**PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL  
ADMINDUK PADA UPTD WILAYAH I INGIN JAYA  
KABUPATEN ACEH BESAR**

**SKRIPSI**

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

Oleh :

**M. ALWI ALHARIS**

**NIM. 170802107**

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

**جامعة الرانيري**

**AR - RANIRY**

**Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :**

**Pembimbing I,**

**Dr. Saïd Amirulkamar, M.M., M.Si.**  
**NIP. 196110051982031007**

**Pembimbing II,**

**Dr. Mahmuddin, M.Si.**  
**NIP. 197210201997031002**

**PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL  
ADMINDUK PADA UPTD WILAYAH I INGIN JAYA  
KABUPATEN ACEH BESAR**

**SKRIPSI**

**M. Alwi Alharis**  
**NIM. 170802107**

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 : Selasa, 13 Agustus 2024 M  
8 Safar 1446 H

**Banda Aceh,  
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi**

Ketua,

  
**Dr. Saïd Amirulkamar, M.M., M.Si**  
**NIP. 96110051982031007**

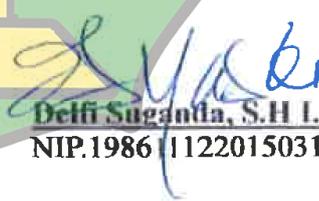
Sekretaris,

  
**Dr. Mahmuddin, M.Si.**  
**NIP. 197210201997031002**

Penguji I,

  
**Muazzinah, B.Sc., M.P.A.**  
**NIP. 198411252019032012**

Penguji II,

  
**Delfi Suganda, S.H.I., LLM.**  
**NIP.198611122015031005**

**Mengetahui**

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



## ABSTRAK

Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Wilayah I Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar merupakan organisasi di bawah pemerintah daerah yang memiliki tugas dan fungsi tertentu. Berdasarkan Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 17 Tahun 2018 UPTD Wilayah I dibentuk dan memiliki wilayah kerja 5 kecamatan dengan total luas 120,45 km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk 135.189 jiwa. UPTD ini bertujuan untuk penyusunan program, pemrosesan dokumen penduduk dan penerbitan akta lahir dan akta mati, pengoordinasian kerjasama dengan pihak lain di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan lainnya. Meskipun UPTD Wilayah I ini secara umum capaian yang dilaksanakan sudah cukup baik, namun dalam proses pelaksanaannya memiliki hambatan-hambatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan standar pelayanan minimal adminduk dan faktor-faktor penghambat dan pendukungnya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan standar pelayanan minimal adminduk memiliki dua jenis pelayanan yaitu pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang mengurus penerbitan KK, KTP-el, pindah dalam wilayah Indonesia (WNI), akta kelahiran dan akta perkawinan yang direkapitulasi menggunakan aplikasi *Oracle Database 11g Release*, sedangkan jenis dokumen lainnya tidak dimasukkan dalam database ini. Faktor penghambat pelaksanaan standar pelayanan minimal adminduk seperti jaringan komunikasi data, sarana dan prasarana serta sumber daya manusia yang kurang memadai. Namun ada dukungan dari pimpinan (lembaga yang lebih tinggi) dan tersedianya sistem elektronik menjadikan pelaksanaan standar pelayanan minimal lebih optimal, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa UPTD Wilayah I Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar secara umum telah melaksanakan standar pelayanan minimal adminduk yang ditetapkan.

Kata Kunci: *Disdukcapil, SPM, Adminduk, Penduduk, Pencatatan Sipil.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah ﷻ karena dengan rahmat dan karunia-Nya penulis telah dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Adminduk Pada UPTD Wilayah I Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, di Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

Banyak pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Muji Mulia, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan.
2. Ibu Muazzinah, B.Sc., MPA. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
3. Bapak Delfi Suganda, S.H.I., LLM. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
4. Ibu Cut Zamharira, S.IP., Ak., MPA. selaku Penasihat Akademik.
5. Bapak Dr. Said Amirulkamar, M.M., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Dr. Mahmuddin, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penyusunan skripsi ini hingga selesai.
6. Seluruh civitas akademika Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.

7. Ayahanda Awaluddin, S.H. dan ibunda (almh) Ir. Nurul Fajri tercinta, keluarga besar kakek (alm) Bahari bin Daeng Nya'Kamin dan keluarga besar kakek (alm) Tadjuddin bin Mahyiddin, serta khususnya kepada bapak Ir. Adriansyah, M.M., ibu Yusnizar, S.Pt., dan adik Mina Shafira, S.T. yang selalu mendoakan kesehatan, keberhasilan, serta membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Munazar, S.Pd.I selaku Kepala UPTD Wilayah I Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar dan Bapak Afdhalur Rachmatillah, SE selaku Operator UPTD Wilayah I Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar serta Muhammad Ihsan, S.I.Kom staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Aceh Besar, yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Kepada teman-teman dan semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis mengharapkan semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi pembaca.

Banda Aceh, 13 Agustus 2024  
Penulis,

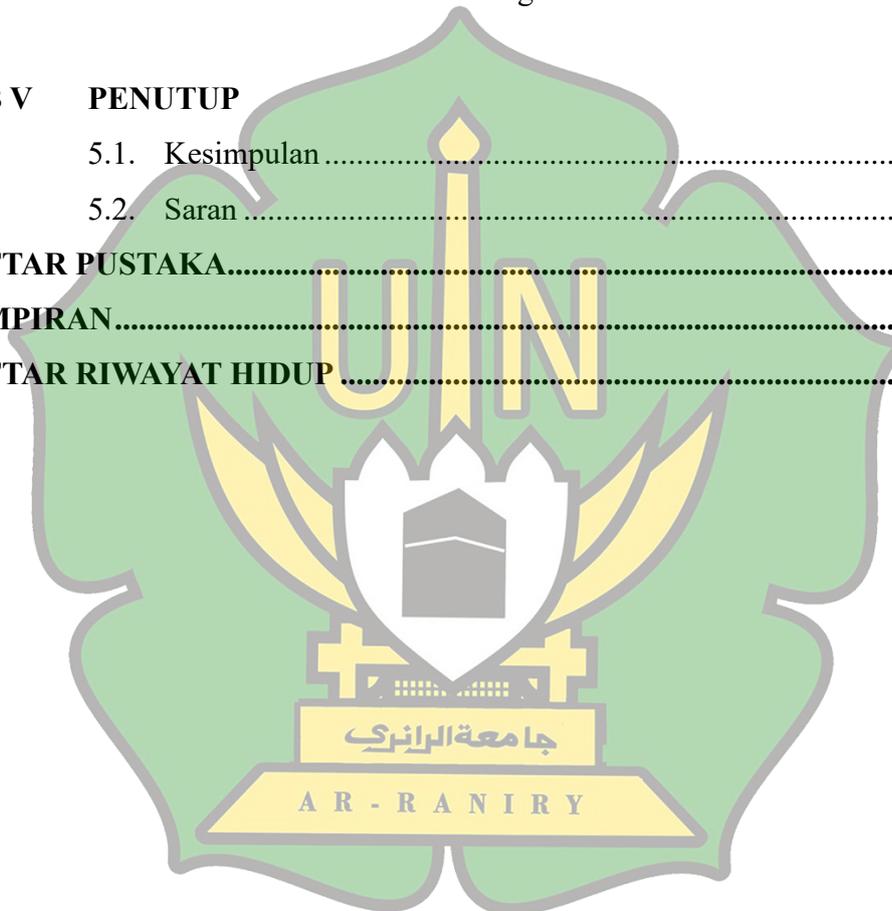
M. Alwi Alharis  
NIM. 170802107

## DAFTAR ISI

<b>LEMBARAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
1.5. Penjelasan Istilah .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu .....	8
2.2. Konsep Standar Pelayanan Minimal .....	10
2.3. Teori Pelayanan Publik .....	13
2.4. Teori Administrasi .....	15
2.5. Kerangka Pemikiran .....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Pendekatan Penelitian .....	18
3.2. Definisi Operasional Variabel .....	18
3.3. Fokus Penelitian .....	19
3.4. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	21
3.5. Informan Penelitian .....	21

3.6.	Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.7.	Jenis dan Sumber Data.....	24
3.8.	Teknik Pengolahan Data .....	24
3.9.	Teknik Analisis Data.....	25
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1.	Gambaran Umum.....	27
4.1.1.	Gambaran Umum UPTD Wilayah I Ingin Jaya .....	27
4.1.2.	Letak Geografis UPTD .....	27
4.1.3.	Jam Kerja Pelayanan.....	27
4.1.4.	Luas Daerah Administrasi UPTD Wilayah I.....	28
4.1.5.	Keadaan Penduduk.....	29
4.1.6.	Profil UPTD Wilayah I .....	29
4.1.7.	Susunan Organisasi dan Tugas UPTD Wilayah I .....	30
4.2.	Hasil Penelitian.....	32
4.2.1.	Pendaftaran Penduduk .....	33
a.	Pelayanan Kartu Keluarga (KK) .....	34
b.	Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).....	34
c.	Pelayanan Pindah Dalam Wilayah Indonesia (WNI).....	35
4.2.2.	Pencatatan Sipil.....	36
a.	Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran.....	37
b.	Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan.....	38
4.3.	Pembahasan .....	41
4.3.1.	Pelaksanaan SPM Adminduk UPTD Wilayah I Ingin Jaya Aceh Besar .....	41
a.	Pelayanan Kartu Keluarga (KK) .....	45
b.	Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).....	47
c.	Pelayanan Pindah Dalam Wilayah Indonesia (WNI).....	49

d. Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran .....	51
e. Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan .....	54
4.3.2. Faktor Penghambat dan Pendukung Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Adminduk Pada UPTD Wilayah I Ingin Jaya Aceh Besar .....	55
a. Faktor Penghambat.....	56
b. Faktor Pendukung .....	59
<b>BAB V    PENUTUP</b>	
5.1. Kesimpulan .....	63
5.2. Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>68</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>81</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Dimensi dan Indikator Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal .	20
Tabel 3.2.	Dimensi dan Indikator Faktor Penghambat dan Pendukung Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal .....	20
Tabel 3.3.	Informan Penelitian.....	22
Tabel 4.1.	Jam Kerja Pelayanan.....	28
Tabel 4.2.	Luas Daerah Administrasi.....	28
Tabel 4.3.	Jumlah Penduduk Kabupaten Aceh Besar Berdasarkan Kecamatan Tahun 2023 .....	29
Tabel 4.4.	Jenis dan Kode Formulir Pada Pelayanan Pendaftaran Penduduk	33
Tabel 4.5.	Kepemilikan Kartu Keluarga Penduduk Kabupaten Aceh Besar Berdasarkan Kecamatan Tahun 2023.....	34
Tabel 4.6.	Cakupan Kepemilikan KTP Elektronik Penduduk Kabupaten Aceh Besar Berdasarkan Kecamatan Tahun 2023 .....	35
Tabel 4.7.	Pindah Datang Penduduk Kabupaten Aceh Besar Menurut Kecamatan Tahun 2023.....	36
Tabel 4.8.	Jenis dan Kode Formulir Pada Pelayanan Pencatatan Sipil.....	37
Tabel 4.9.	Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran Menurut Kecamatan Tahun 2023 .....	39
Tabel 4.10.	Jumlah Kepemilikan Akta Perkawinan Penduduk Kabupaten Aceh Besar Menurut Kecamatan Tahun 2023 .....	40

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran .....	17
Gambar 4.1. Bagan Struktur Organisasi UPTD Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	30



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Pengesahan Pembimbing .....	68
Lampiran 2	Surat Keputusan (SK).....	69
Lampiran 3	Surat Izin Penelitian .....	70
Lampiran 4	Foto Wawancara Dengan Kepala UPTD Wilayah I .....	71
Lampiran 5	Foto Wawancara Dengan Operator UPTD Wilayah I.....	71
Lampiran 6	Foto Wawancara Dengan Ibu Ratna Wati.....	72
Lampiran 7	Foto Wawancara Dengan Ibu Diah.....	72
Lampiran 8	Foto Wawancara Dengan Bapak Saidi Nur .....	72
Lampiran 9	Foto Wawancara Dengan Ibu Yusnani.....	73
Lampiran 10	Foto Wawancara Dengan Ibu Nurhani Bardan.....	73
Lampiran 11	Foto Wawancara Dengan Ibu Nadia.....	73
Lampiran 12	Foto Wawancara Dengan Ibu Laili Astina.....	74
Lampiran 13	Foto Wawancara Dengan Ibu Cut Nadia .....	74
Lampiran 14	Foto Wawancara Dengan Bapak Marzuki .....	75
Lampiran 15	Foto Wawancara Dengan Bapak Ridwan .....	75
Lampiran 16	Brosur Alur Pelayanan Penerbitan KK Baru, Tambah / Rubah KK, dan Surat Pindah Datang .....	76
Lampiran 17	Brosur Alur Pelayanan Penerbitan KTP - Elektronik dan KIA ...	76
Lampiran 18	Alur Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran, Perkawinan dan Kematian.....	77
Lampiran 19	Pedoman Wawancara.....	77

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Salah satu peran penting dalam pemerintahan adalah untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat yang berpedoman pada segala jenis aturan yang telah ditetapkan, yang secara umum sering dikenal dengan istilah pelayanan publik. Untuk melakukan pelayanan publik yang baik dari sisi pemerintah sebagai pelayan maupun sisi masyarakat sebagai yang dilayani maka wujud dari pelayanan publik dituangkan dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagai acuan untuk memastikan bahwa setiap warga negara mendapatkan haknya atas pelayanan yang berkualitas. SPM ditetapkan dan diterapkan berdasarkan prinsip kesesuaian kewenangan, ketersediaan, keterjangkauan, kesinambungan, keterukuran, dan ketepatan sasaran.<sup>1)</sup>

UPTD Wilayah 1 Ingin Jaya, Kabupaten Aceh Besar, memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan SPM di bidang administrasi kependudukan, yang mencakup penerbitan dokumen penting seperti Kartu Keluarga, KTP, dan akta kelahiran. Pelaksanaan SPM yang efektif diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, tantangan dalam implementasi SPM seringkali muncul, baik dari segi sumber daya manusia, infrastruktur, maupun kesadaran masyarakat akan

---

<sup>1)</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal.

hak-hak mereka. Dengan demikian perlu dilakukan kajian tentang penerapan atau pelaksanaan SPM pada UPTD Wilayah I Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar serta dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Dalam Undang-undang Nomor 9 tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah menetapkan bahwa “Ada 3 (tiga) jalur untuk mempercepat peningkatan kesejahteraan masyarakat, yaitu peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat dan peran serta masyarakat. Ini menunjukkan bahwa pelayanan publik adalah salah satu tugas umum pemerintah.”<sup>2)</sup>

Kabupaten Aceh Besar adalah wilayah di Provinsi Aceh yang sangat fokus pada pelayanan Administrasi Kependudukan (Admuduk). Pelayanan ini memainkan peran krusial dalam administrasi pemerintahan untuk memastikan data kependudukan akurat dan memberikan layanan yang cepat serta efisien kepada masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas layanan, Pemerintah Kabupaten Aceh Besar melalui Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Wilayah 1 Ingin Jaya telah menerapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagai pedoman utama dalam penyediaan layanan kepada masyarakat.

UPTD Wilayah 1 Ingin Jaya berperan sebagai lembaga pelaksana untuk memberikan layanan yang berkualitas dan memenuhi standar yang ditetapkan oleh pemerintah, baik dalam aspek kelengkapan dokumen kependudukan atau waktu proses yang diperlukan. Administrasi Kependudukan mencakup berbagai kegiatan yang bertujuan untuk mengelola dan menata dokumen serta data kependudukan

---

<sup>2)</sup> Disa Mulia Oktasari, “*Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis*”, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau, Pekanbaru : Tahun (2020).

melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi, serta pemanfaatannya dalam pelayanan publik dan pengembangan sektor lainnya.<sup>3)</sup>

Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional, Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk dan/atau Warga Negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.<sup>4)</sup>

Implementasi SPM di UPTD Wilayah 1 Ingin Jaya bertujuan untuk memberikan panduan yang jelas kepada seluruh pegawai dan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Standar ini mencakup berbagai aspek, seperti waktu tunggu, ketersediaan formulir, prosedur pengajuan, pengambilan dokumen, hingga penanganan keluhan masyarakat. Dengan adanya SPM yang terstruktur, diharapkan dapat tercipta konsistensi dan kepastian dalam setiap tahap proses pelayanan Adminduk.

Selain itu, SPM juga bertujuan untuk meningkatkan keterbukaan (transparansi) dan tanggung jawab (akuntabilitas) dalam pelayanan publik. Dengan adanya standar yang terukur, masyarakat dapat mengetahui apa yang dapat mereka harapkan dari setiap kunjungan mereka ke UPTD Wilayah 1 Ingin Jaya. Hal ini juga

---

<sup>3)</sup> Peraturan Daerah Kota Prabumulih Nomor 3 Tahun 2008 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Penyelenggaraan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK).

<sup>4)</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

membantu dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah setempat serta memotivasi pegawai untuk menyediakan pelayanan yang optimal.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, terdapat beberapa masalah terkait pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, salah satunya sebagian masyarakat masih belum memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pengurusan dokumen terkait.

Penerapan Standar Pelayanan Minimal Adminduk di UPTD Wilayah 1 Ingin Jaya, Kabupaten Aceh Besar, dapat menjadi salah satu upaya yang positif agar efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan meningkat. Dengan adanya SPM yang terintegrasi dengan baik, diharapkan masyarakat dapat merasakan manfaatnya melalui proses pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan akurat. Selain itu, penerapan SPM juga memberikan dampak positif terhadap peningkatan citra dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang disediakan pemerintah daerah.

## 1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Pada penelitian ini yang berdasarkan latar belakang masalah maka terbentuknya identifikasi masalah yaitu :

1. Terbatasnya kewenangan pelaksanaan adminduk pada UPTD Wilayah I Ingin Jaya Aceh Besar dalam pelayanan sehingga masih membutuhkan lebih banyak informasi.

2. Belum selesainya faktor-faktor penghambat pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal adminduk pada UPTD Wilayah I Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar.

Berdasarkan identifikasi masalah, permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal adminduk pada UPTD Wilayah I Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar.
2. Faktor penghambat dan pendukung pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal adminduk pada UPTD Wilayah I Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar.

### 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pada penelitian ini yang didasari pada rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal adminduk pada UPTD Wilayah I Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Faktor penghambat dan pendukung pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal adminduk Pada UPTD Wilayah I Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar.

### 1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk melihat manfaat dari sisi praktis dan teoritis yaitu :

## 1. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan dalam meningkatkan pelaksanaan standar pelayanan minimal pada UPTD Wilayah I Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar.

## 2. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini untuk meningkatkan pengetahuan tentang pelaksanaan standar pelayanan minimal adminduk pada UPTD Wilayah I Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar serta dapat dijadikan acuan untuk penelitian di masa depan.

### 1.5. Penjelasan Istilah

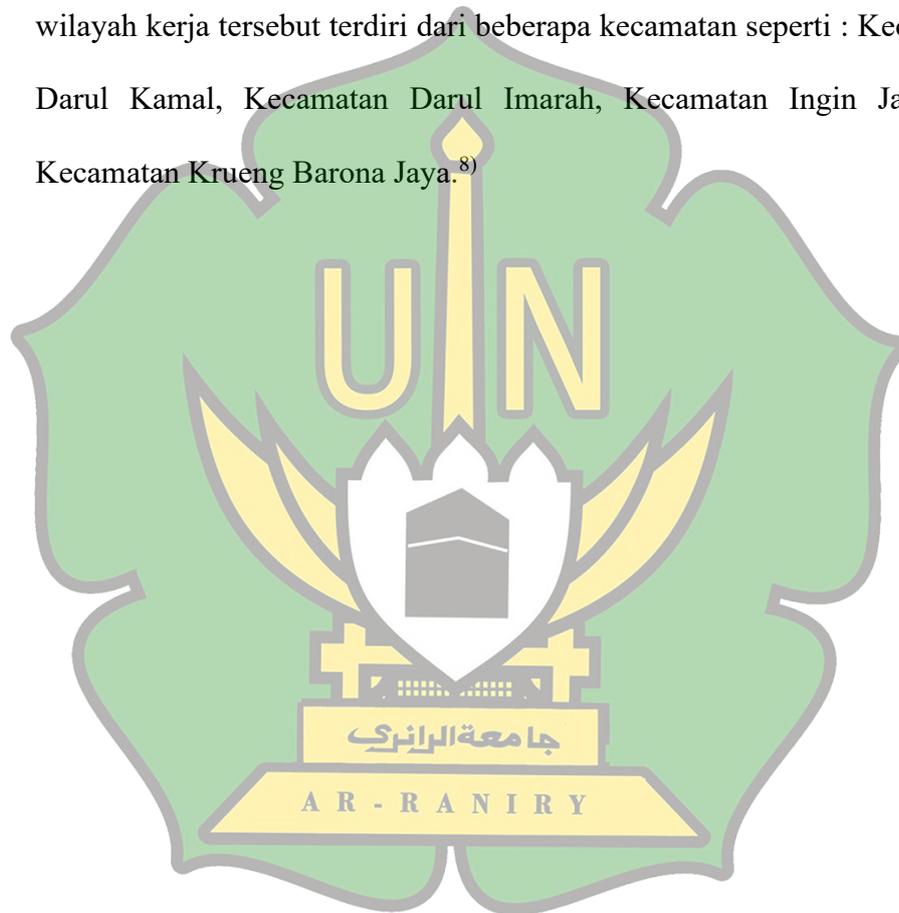
Beberapa istilah yang digunakan dalam studi ini yang perlu dijelaskan untuk menghindari kesalahan pemahaman atau multi interpretasi. Berikut adalah beberapa istilah yang digunakan yaitu :

1. Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan Pemerintah wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal.<sup>5)</sup>
2. Administrasi Kependudukan (Adminduk) adalah serangkaian kegiatan yang mencakup penataan, dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.<sup>6)</sup>

<sup>5)</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018, Op.cit., hlm. 2.

<sup>6)</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013, Op.cit., hlm. 3.

3. Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) merupakan suatu organisasi yang melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu pada Dinas atau Badan Daerah.<sup>7)</sup>
4. Wilayah I Ingin Jaya merupakan salah satu cakupan wilayah kerja dari UPTD di dalam Kabupaten Aceh Besar, Provinsi Aceh, Indonesia. Cakupan wilayah kerja tersebut terdiri dari beberapa kecamatan seperti : Kecamatan Darul Kamal, Kecamatan Darul Imarah, Kecamatan Ingin Jaya dan Kecamatan Krueng Barona Jaya.<sup>8)</sup>



---

<sup>7)</sup> Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar.

<sup>8)</sup> Ibid.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Penelitian Terdahulu

Dalam judul skripsi ini, peneliti mengumpulkan segala hal terkait studi-studi sebelumnya sebagai referensi dan perbandingan untuk mengevaluasi kelebihan dan kekurangan yang ada.

1. Devi Safrina (2022) dengan judul skripsi “Peningkatan Pelayanan Pencatatan Sipil Pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar” Universitas Islam Negeri Ar Raniry Banda Aceh, Aceh. Tujuan penelitian adalah untuk memahami mekanisme pelayanan pencatatan sipil di UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar serta strategi yang diterapkan untuk mengoptimalkan pelayanan tersebut di UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan pendekatan metodologi kualitatif deskriptif. Berdasarkan analisis dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, ditarik kesimpulan UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar telah melaksanakan pembinaan dan pengawasan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Hal ini mendukung pegawai untuk melaksanakan dan menyediakan pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik, akibat tersedianya prosedur administrasi kependudukan yang efektif, disamping juga menjadi salah satu strategi pelayanan publik yang dapat berjalan dengan baik, didorong oleh

dukungan dana dari pemerintah serta fasilitas yang memadai untuk kelancaran pekerjaan.<sup>9)</sup>

Penelitian ini memiliki kesamaan pada topik pelayanan pencatatan sipil di UPTD Wilayah Disdukcapil Aceh Besar. Namun, perbedaannya terletak pada fokus penelitian dan pemilihan wilayah kerja yang digunakan.

2. Ari Pebriyadi (2023) dengan judul skripsi “Implementasi Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Tertib Administrasi Kependudukan di Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru Provinsi Riau” Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keteraturan administrasi sebagai indikator keberhasilan pemerintah daerah dalam melayani masyarakat. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan adanya penerapan strategi dan langkah-langkah pelaksanaan yang disusun oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk memperbaiki keteraturan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Menurut Ari Pebriyadi mengatakan bahwa “Hambatan yang terjadi dalam penelitian ini juga mempengaruhi jalannya tata kelola administrasi kependudukan di Kecamatan Sukajadi, seperti rendahnya kemampuan teknis SDM, budaya

---

<sup>9)</sup> Defi Safrina, “Peningkatan Pelayanan Pencatatan Sipil Pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar”, Universitas Islam Negeri Ar Raniry, Banda Aceh : Tahun (2022).

kerja yang belum optimal, sarana dan prasarana yang masih terus ditingkatkan, serta belum optimalnya pengembangan kinerja organisasi.”<sup>10)</sup>

Persamaan penelitian yaitu tentang pencatatan sipil dan administrasi kependudukan. Sedangkan perbedaannya terdapat pada fokus penelitian dan lokasi penelitian.

## 2.2. Konsep Standar Pelayanan Minimal

Untuk memberikan pelayanan yang merupakan kewajiban, Pemerintah Daerah, baik di tingkat Provinsi maupun Kabupaten/Kota harus mematuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan oleh Pemerintah. SPM berfungsi sebagai ukuran dan panduan dalam penyelenggaraan pelayanan, serta sebagai komitmen dari penyelenggara kepada masyarakat untuk menyediakan layanan yang berkualitas.

Adapun maksud dilaksanakannya SPM adalah :

1. Masyarakat terjamin haknya untuk menerima layanan dasar yang disediakan oleh pemerintah daerah dengan standar kualitas tertentu.
2. Sebagai acuan dalam penetapan kebutuhan anggaran daerah.
3. Menjadi dasar dalam menetapkan pembagian keuangan dan atau bantuan lainnya secara adil dan transparan.
4. Sebagai basis untuk penentuan anggaran yang didasarkan pada manajemen kinerja.
5. Menjelaskan tugas utama pemerintahan daerah dan mendorong adanya mekanisme pengawasan serta keseimbangan.
6. Meningkatkan keterbukaan dan keterlibatan masyarakat dalam proses administrasi pemerintahan daerah.<sup>11)</sup>

<sup>10)</sup> Ari Pebriyadi, “Implementasi Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Tertib Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru Provinsi Riau”, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau : Tahun (2023).

<sup>11)</sup> Mohammad Roudo, Asep Saepudin, *Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) : Konsep, Urgensi dan Tantangan*. Jurnal Riptek Vol 2, No 1, 2008, Hal 3.

Selanjutnya menurut Mohammad Roudo dan Asep Saepudin mengatakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) juga memiliki prinsip-prinsip pada penerapannya, antara lain :

1. Sebagai sarana bagi Pemerintah dalam memastikan akses dan kualitas pelayanan yang merata.
2. Ditentukan oleh Pemerintah dan berlaku untuk seluruh Pemerintah Provinsi serta Pemerintah Kabupaten/Kota, dan merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan dasar secara nasional.
3. Menyesuaikan dengan evolusi kebutuhan dan prioritas, serta kapasitas keuangan nasional dan daerah, termasuk kemampuan kelembagaan dan personel daerah.<sup>12)</sup>

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan yang mengatur jenis dan mutu pelayanan dasar yang wajib diterima oleh warga negara. Pelaksanaan pelayanan dasar merupakan bagian dari kewajiban pemerintah daerah dalam mengelola urusan-urusan wajib. SPM dirancang untuk menangani aspek-aspek krusial dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, terutama dalam menyediakan pelayanan dasar yang mendukung pencapaian kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan masyarakat adalah tujuan negara yang dijamin oleh konstitusi. Implementasi SPM harus memastikan akses masyarakat terhadap pelayanan dasar dari Pemerintah Daerah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.<sup>13)</sup>

Zulkarnain Umar, menyebutkan bahwa dalam penerapan standar dalam pelayanan juga memiliki keterbatasan. Beberapa keterbatasan termasuk standar tidak selalu konsisten dan variasi standar yang dimiliki tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan khusus pengguna jasa, standar terkadang tidak didasarkan pada keadaan sebenarnya atau disusun dengan cara yang tidak sesuai dengan kondisi daerah, yang dapat merugikan pengguna jasa, dan standar mengabaikan kompleksitas pelaksanaan layanan. Pelayanan SPM tersebut dimasukkan ke dalam renstra daerah dan dilaksanakan melalui APBD setiap tahunnya.<sup>14)</sup>

Urusan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil tercantum dalam UU No 23 Tahun 2014 jo. UU No 9 Tahun 2015 Tentang Pemerintah Daerah pasal

---

<sup>12)</sup> Ibid.

<sup>13)</sup> Rina Novianti, *“Implementasi Standar Pelayanan Minimal Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Kemranjen Kabupaten Banyumas”*, Universitas Negeri Semarang, Semarang : Tahun (2016). Hlm. 2.

<sup>14)</sup> Zulkarnain Umar, *Analisis Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Publik di Daerah*. Jurnal Analisis dan Kebijakan Publik Vol 3, No 1, 2017, Hal 6.

12 ayat (2) sebagai urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar.

Sebagai bagian dari Republik Indonesia, pemerintah daerah memiliki tanggung jawab untuk menerapkan SPM. Secara umum, SPM berada dalam ranah hukum, Hukum Tata Negara dan Hukum Administrasi Negara.<sup>15)</sup>

Secara umum, menurut Defi Safrina terdapat 3 (tiga) jenis pelayanan publik yaitu :

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan administrasi menghasilkan berbagai jenis dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti status kewarganegaraan serta kepemilikan atau penguasaan aset. Contoh dokumen ini termasuk paspor, KTP-el, akta kelahiran, akta pernikahan, izin mendirikan bangunan (IMB), dan sertifikat kepemilikan atau penguasaan tanah.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan yang menyediakan berbagai kebutuhan masyarakat, seperti infrastruktur telepon, pasokan listrik, dan penyediaan air bersih.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa mencakup penyediaan berbagai layanan yang dibutuhkan masyarakat, seperti pendidikan pada tingkat tinggi dan menengah, perawatan kesehatan, transportasi, layanan pos, sanitasi lingkungan, pengelolaan sampah, sistem drainase, dan infrastruktur jalan.<sup>16)</sup>

---

<sup>15)</sup> Habib Muhsin Syafingi, *Konstitusionalitas Standar Pelayanan Minimal*. Jurnal Hukum Vol 8, No 2, Agustus 2017, Hal 219.

<sup>16)</sup> Defi Safrina, “*Peningkatan Pelayanan Pencatatan Sipil Pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar*”, Universitas Islam Negeri Ar Raniry, Banda Aceh: Tahun (2022). Hlm. 18.

Survei kepuasan masyarakat memiliki sembilan ruang lingkup, yaitu :

1. Kriteria, aspek teknis, dan administrasi
2. Proses, sistem pengaduan
3. Durasi pelayanan
4. Kejelasan biaya
5. Spesifikasi produk sesuai dengan ketentuan
6. Kualifikasi pelaksana
7. Sikap pelaksana
8. Informasi tentang pelayanan
9. Penanganan keluhan, saran, dan masukan<sup>17)</sup>

### 2.3. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kerangka konseptual digunakan untuk menjelaskan bagaimana pelayanan dapat diberikan pemerintah kepada masyarakat yang seharusnya dilaksanakan, serta prinsip-prinsip yang mendasari penyelenggaraan tersebut. Layanan publik didefinisikan sebagai suatu kegiatan dengan tujuan untuk melayani kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, serta layanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Hal ini diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 4, yang menekankan pentingnya penyediaan pelayanan yang berkualitas dan terjangkau untuk setiap warga negara yang berasaskan :

- a. Kepentingan masyarakat
- b. Kepastian hukum
- c. Kesetaraan hak  
Keseimbangan antara hak dan kewajiban
- d. Profesionalisme
- e. Partisipasi
- f. Perlakuan yang adil/tanpa diskriminasi
- g. Keterbukaan
- h. Akuntabilitas
- i. Fasilitas dan perlakuan khusus untuk kelompok rentan
- j. Ketepatan waktu

<sup>17)</sup> Endro Tri Susdarwono, M Syamsul Rizal, *Pemahaman dan Harmonisasi Konsep – Konsep Standar Pelayanan Minimal Desa Terhadap Aparatur Desa Adinuso Kecamatan Reban Kabupaten Batang*. Jurnal Public Vol 3, No 3, November-Januari 2020, Hal 553.

k. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan<sup>18)</sup>

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan masyarakat sesuai dengan harapan mereka. Untuk mencapai tujuan ini, diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi masyarakat..<sup>19)</sup>

Miftah Thoha menyatakan bahwa pelayanan publik ialah upaya yang dilaksanakan individu, kelompok, atau lembaga tertentu dalam upaya memberikan kemudahan kepada masyarakat agar mencapai tujuan yang diinginkan. Disisi lain Moenir menyatakan pelayanan sebagai aktivitas yang dilaksanakan individu atau kelompok berdasarkan acuan tertentu, agar tingkat kepuasan bisa dirasakan pihak yaitu pihak melayani dan dilayani, serta tergantung pada kompetensi penyedia jasa untuk memenuhi keinginan pihak yang dilayani.<sup>20)</sup>

Hakikat pelayanan adalah serangkaian proses kegiatan pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud adalah hubungan keperluan antara penerima dan pemberi kebutuhan, dimana mereka saling menerima baik tanpa adanya keluhan ketidakpuasan pelayanan.<sup>21)</sup>

Handayaniingat membedakan antara layanan masyarakat dan layanan publik (*public service*). Menurutnya, pelayanan masyarakat adalah aktivitas yang bertujuan memberikan jasa dan kemudahan kepada masyarakat. Sebaliknya, pelayanan umum adalah pelayanan yang dilakukan dengan memperhatikan prinsip efisiensi, efektivitas, dan penghematan, serta memenuhi kebutuhan publik dalam sektor produksi atau distribusi yang berhubungan dengan layanan-layanan penting.<sup>22)</sup>

<sup>18)</sup> Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

<sup>19)</sup> Ni Ketut Riani, *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*. Jurnal Inovasi Penelitian Vol 1, No 11, April 2021, Hal 2448.

<sup>20)</sup> Irjen Pol. Teddy Minahasa Putra. “*Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*”, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta: Thn. 2019. Hlm 3.

<sup>21)</sup> Ibid.

<sup>22)</sup> Ibid hal 4.

## 2.4. Teori Administrasi

Pemahaman terhadap teori administrasi dapat dilakukan melalui 2 (dua) pendekatan terminologi yaitu terminologi dalam arti luas dan terminologi dalam arti sempit.

Terminologi administrasi dalam arti luas adalah istilah-istilah yang digunakan untuk menggambarkan proses kerja sama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama. Terminologi administrasi dalam arti luas meliputi:

- a. Kerja sama adalah aktivitas yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama.
- b. Tujuan adalah hasil akhir yang ingin dicapai dari suatu aktivitas.
- c. Rencana adalah rancangan aktivitas yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan.
- d. Organisasi adalah sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.
- e. Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan.<sup>23)</sup>

Selanjutnya terminologi administrasi dalam arti sempit adalah istilah-istilah yang digunakan untuk menggambarkan kegiatan tata usaha. Terminologi administrasi dalam arti sempit meliputi:

- a. Tata usaha adalah aktifitas yang mencakup pengumpulan, pendokumentasian, pemrosesan, penyimpanan, serta penyampaian informasi.
- b. Surat adalah sarana komunikasi tertulis yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari satu pihak ke pihak lain.
- c. Dokumen adalah bukti tertulis yang digunakan untuk mendukung suatu kegiatan atau peristiwa.
- d. Arsip merupakan kumpulan dari segala dokumen yang disimpan secara tertib dan sistematis.<sup>24)</sup>

<sup>23)</sup> M. Haryy Mulya Zein dan Sisca Septiani. "Ilmu Administrasi Negara", PT Sada Kurnia Pustaka, Banten: Thn. 2023. Hlm 4–5.

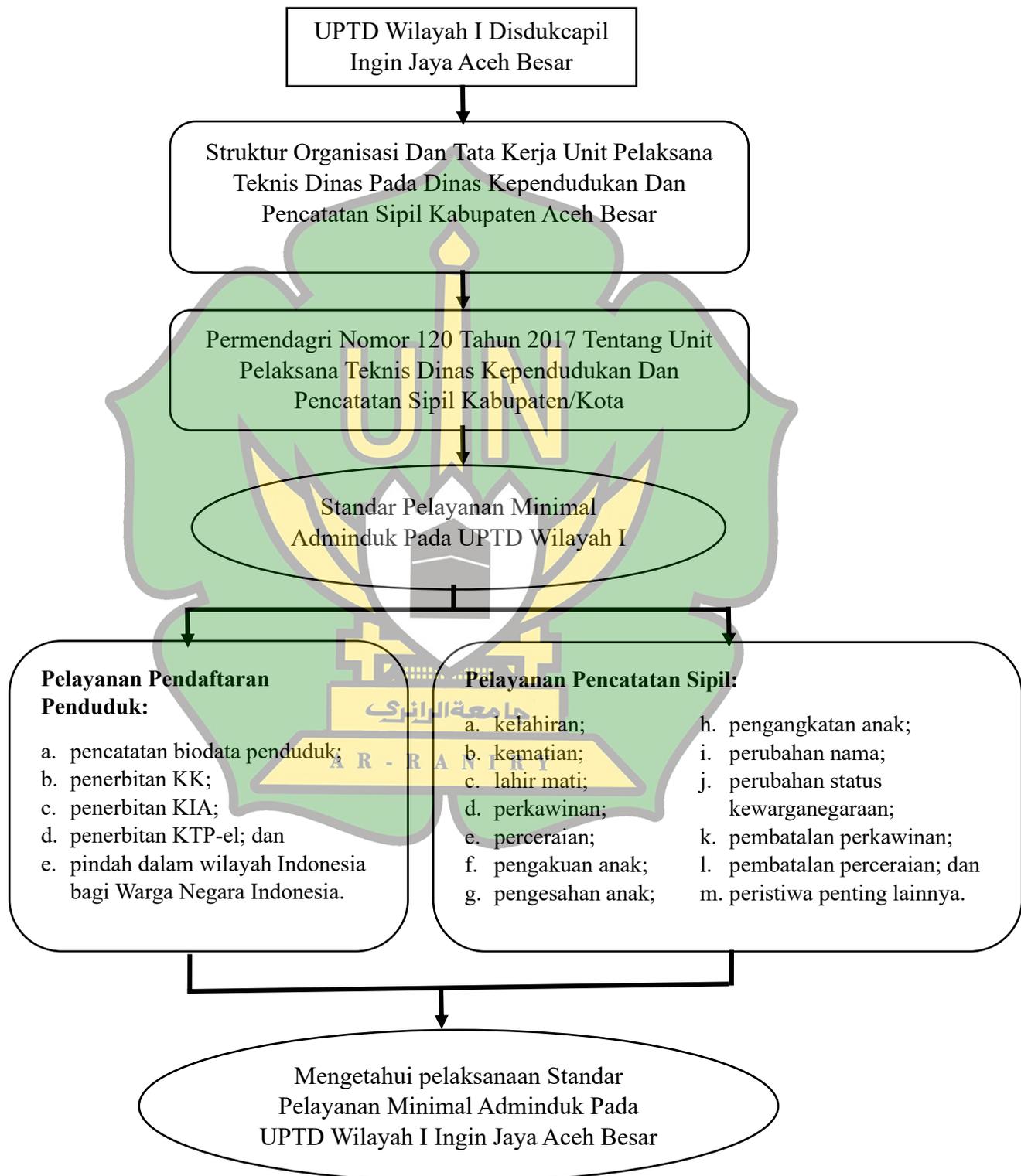
<sup>24)</sup> Ibid.

Administrasi kependudukan mencakup serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pendaftaran, pencatatan, dan pengelolaan data penduduk serta penerbitan dokumen-dokumen penting seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, dan akta kematian. Tujuan dari administrasi kependudukan adalah untuk memberikan keabsahan identitas dan hak-hak hukum bagi setiap individu, serta mendukung perencanaan pembangunan dan kebijakan publik yang berbasis data.



## 2.5. Kerangka Pemikiran

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



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, merupakan suatu metode untuk bertujuan memaparkan dan memahami fenomena sosial secara mendalam melalui pengumpulan data yang bersifat naratif dan deskriptif. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data seperti wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai bagaimana masyarakat berinteraksi dengan layanan yang diberikan oleh pemerintah. Pendekatan kualitatif ini sangat relevan untuk menganalisis kompleksitas dan dinamika yang ada dalam konteks pelayanan publik, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang mereka terima. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh wawasan yang lebih dalam mengenai tantangan dan harapan masyarakat terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan, serta rekomendasi untuk perbaikan yang dapat dilakukan oleh penyelenggara layanan.

#### **3.2. Definisi Operasional Variabel**

Menurut Makmur, suatu pelayanan dikatakan efektif jika memenuhi berbagai indikator yang menentukan tingkat efektivitasnya, seperti ketepatan waktu, akurasi perhitungan biaya, ketepatan pengukuran, keputusan yang tepat, pemikiran yang akurat, pelaksanaan instruksi dengan benar, penetapan tujuan yang tepat, dan pencapaian sasaran yang sesuai. Suatu pelayanan akan dikatakan efektif jika telah berhasil mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan. Oleh sebab itu, efektivitas juga dapat didefinisikan sebagai tingkat kemampuan dari suatu

lembaga dalam melaksanakan tugas yang menjadi kewenangannya atau kemampuan untuk mencapai suatu tujuan.<sup>25)</sup>

Menurut Sugiyono dalam Husain Umar, variabel adalah atribut yang dimiliki oleh sekelompok objek yang diteliti dan dapat bervariasi antara satu objek dengan objek lainnya dalam kelompok tersebut. Sebagai contoh, tinggi badan dan berat badan adalah atribut seseorang yang menjadi objek penelitian. Jika tinggi badan dan berat badan sekelompok orang sama, maka dalam konteks ini, hal tersebut tidak dianggap sebagai variabel.<sup>26)</sup>

Pada penelitian ini indikator yang digunakan dan diukur terhadap untuk setiap jenis pelayanan sebagaimana tercantum Tabel 3.1. Untuk Pelayanan Pendaftaran Penduduk, variabel yang ditinjau ialah penerbitan KK, penerbitan KTP-el, dan pindah wilayah dalam negeri (WNI). Untuk Pelayanan Pencatatan Sipil, variabel yang ditinjau ialah penerbitan akta kelahiran dan akta perkawinan, sebagaimana tercantum Tabel 3.2.

### 3.3. Fokus Penelitian

Penelitian ini hanya dibatasi atau fokus pada pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal adminduk serta faktor penghambat dan pendukungnya pada UPTD Wilayah I Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar. Adapun fokus penelitian untuk pelaksanaan standar pelayanan minimal terdiri dari beberapa dimensi dengan indikator tersendiri. Dimensi yang dimaksud adalah terdiri dari dimensi penerbitan, waktu, kualitas layanan dan fasilitas (Tabel 3.1.). Untuk faktor penghambat dan pendukung pelaksanaan standar pelayanan minimal terdiri dari dimensi faktor penghambat dan faktor pendukung (Tabel 3.2.).

<sup>25)</sup> Ibid hal 80.

<sup>26)</sup> Husein Umar. *“Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi”*, PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta: Thn. 2003.

**Tabel 3.1.**  
**Dimensi dan Indikator Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal**

No	Dimensi	Indikator
1.	Penerbitan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu Keluarga</li> <li>b. Kartu Tanda Penduduk Elektronik</li> <li>c. Keterangan Pindah Dalam Wilayah (WNI)</li> <li>d. Akta Kelahiran</li> <li>e. Akta Perkawinan</li> </ul>
2.	Waktu	1-24 Jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap
3.	Kualitas Layanan	Terintegrasi dan/atau jemput bola
4.	Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan pengaduan</li> <li>b. Nomor telepon pengaduan</li> <li>c. Informasi produk dokumen yang telah selesai melalui media informasi.</li> <li>d. Informasi blanko KTP-el yang tersedia</li> </ul>

Sumber: Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.

**Tabel 3.2.**  
**Dimensi dan Indikator Faktor Penghambat dan Pendukung Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal**

No	Dimensi	Indikator
1.	Faktor Penghambat	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Jaringan Komunikasi Data</li> <li>b. Sarana dan Prasarana</li> <li>c. Sumber daya manusia</li> </ul>
2.	Faktor Pendukung	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pimpinan</li> <li>b. Sistem Elektronik</li> </ul>

Sumber: Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan dan Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar.

### 3.4. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dan Waktu Penelitian adalah tergantung pada tujuan dan fokus penelitian. Lokasi bisa berada di satu atau lebih kantor pemerintah yang bertanggung jawab untuk menyediakan layanan administrasi kependudukan, atau bisa juga meliputi beberapa wilayah yang berbeda. Waktu penelitian bisa berlangsung selama beberapa tergantung pada ukuran sampel dan kompleksitas penelitian. Lokasi dan waktu penelitian ini sangat penting bagi peneliti untuk memungkinkan dalam mengumpulkan data yang valid dan representatif sehingga dapat menghasilkan data yang benar. Dalam kaitan ini peneliti memilih pada Kantor UPTD Wilayah I Ingin Jaya, Kabupaten Aceh Besar. Dengan waktu penelitian dilakukan pada bulan Juli 2024.

### 3.5. Informan Penelitian

Sumber informasi dalam penelitian ini berasal dari individu, kelompok atau organisasi yang memiliki data sebagai bahan penelitian. Informan dapat berperan sebagai subyek, saksi, atau sumber informasi dalam penelitian. Dalam penelitian ini, informan menjadi peran penting bagi peneliti dalam pengumpulan data.

Jumlah informan yang dijadikan sebagai sasaran wawancara tentang pelaksanaan standar pelayanan minimal adminduk sebanyak 12 (dua belas) orang terdiri dari unsur pemerintahan sebagai pelayan masyarakat sebanyak 2 (dua) orang dan unsur masyarakat itu sendiri sebagai yang berhak memperoleh pelayanan sebanyak 10 (sepuluh) orang. Informan dari unsur pemerintah diperlukan untuk memperoleh gambaran tentang pelaksanaan standar pelayanan minimal adminduk, dari sisi pelaksana itu sendiri mencakup segala aspek terkait. Informan dari unsur

masyarakat diambil sebanyak sepuluh orang yang dijadikan sebagai sasaran wawancara dengan mempertimbangkan keterwakilan kondisi masing-masing. Kondisi tersebut terdiri dari informan pertama yang lokasi tempat tinggalnya relatif dekat dengan UPTD Wilayah I, informan kedua lokasi tempat tinggalnya dekat dengan rumah peneliti dan informan ketiga berasal dari luar Kabupaten Aceh Besar yang telah menetap di kabupaten ini.

Berikut adalah tabel dari beberapa informan yang terlibat dalam penelitian pada Kantor UPTD Wilayah I Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar :

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

No.	Informan	Jumlah
1.	Kepala UPTD Wilayah I Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar	1 Orang
2.	Operator UPTD Wilayah I Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar	1 Orang
3.	Masyarakat Kabupaten Aceh Besar	10 Orang
<b>Jumlah</b>		<b>12 Orang</b>

Sumber : Data diolah Tahun 2024.

### 3.6. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data ini adalah proses mengumpulkan informasi dari berbagai sumber untuk menjawab pertanyaan atau memecahkan masalah yang dihadapi peneliti. Beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari :

#### 1. Observasi

Secara umum observasi bertujuan untuk mengamati fenomena dengan cermat, mencatat kejadian yang terjadi, dan menganalisis hubungan antar aspek

dalam fenomena tersebut. Kerlinger menyatakan bahwa pengamatan harus dilakukan dalam kondisi yang alami, di mana pengamat harus terlibat sepenuhnya dalam situasi yang realistis dan tidak terputus dari konteksnya.<sup>27)</sup>

Pada observasi peneliti mengamati proses pelayanan, sarana dan prasarana serta sumber daya manusia pada UPTD Wilayah I Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar.

## 2. Wawancara

Slamet mengartikan wawancara sebagai metode untuk mendapatkan informasi melalui interaksi sosial antara peneliti dan responden. Sementara itu, Djuharie mendefinisikan wawancara sebagai salah satu bagian dari proses rekrutmen pegawai atau anggota untuk berbagai tujuan.<sup>28)</sup>

Wawancara terbagi menjadi 2 (dua) cara, wawancara terstruktur yaitu menggunakan daftar pertanyaan yang disusun dengan sistematis, sedangkan wawancara tidak terstruktur yaitu tidak menggunakan pedoman yang telah tersusun dengan sistematis.<sup>29)</sup>

## 3. Dokumentasi

Wildan dan Hidayat menjelaskan bahwa secara umum, dokumentasi merujuk pada catatan otentik atau dokumen asli yang dapat digunakan sebagai bukti dalam konteks hukum. Di sisi lain, Fauziah, Afroh, & Sudarti menjelaskan bahwa kata dokumentasi berasal dari istilah "dokumen", yang mencakup bahan pustaka

<sup>27)</sup> Ni'matuzahroh dan Susanti Prasetyaningrum. *“Observasi: Teori dan Aplikasi Dalam Psikologi”*, Universitas Muhammadiyah Malang: Thn. 2018.

<sup>28)</sup> Fandi Rosi Sarwo Edi. *“Teori Wawancara Psikodiagnostik”*, PT leutika Nouvalitera Yogyakarta: Thn. 2016.

<sup>29)</sup> Ali Idris Soentoro. *“Metodologi Penelitian Bisnis”*, CV Taramedia Depok: Thn. 2003.

dalam berbagai bentuk, baik secara tertulis maupun hasil rekaman lainnya seperti pita suara, kaset, video, film, gambar, dan foto.<sup>30)</sup>

### 3.7. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data merupakan tipe informasi dan sumber data yang dikumpulkan oleh peneliti. Jenis dan sumber data yang dipergunakan berasal dari data :

#### 1. Data Primer

Husein Umar menyebutkan “Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama baik berasal dari individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau dari hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh peneliti”.<sup>31)</sup>

#### 2. Data Sekunder

Husein Umar menjelaskan bahwa data sekunder adalah data primer yang telah diolah dan disajikan lebih lanjut, baik oleh pengumpul data primer itu sendiri atau oleh pihak lain, biasanya dalam bentuk tabel atau diagram.<sup>32)</sup>

### 3.8. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan suatu proses mengolah dan menganalisis data agar dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan atau memecahkan masalah. Adapun beberapa teknik yang digunakan dalam pengolahan data sebagai berikut :

<sup>30)</sup> Sih Rini Handayani dan Triwik Sri Mulyati. “*Dokumentasi Kebidanan*”, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Jakarta: Thn 2017.

<sup>31)</sup> Husein Umar. “*Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*”, PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta: Thn. 2003.

<sup>32)</sup> Ibid.

### 1. Analisis Tematik

Menurut Braun dan Clarke mengatakan analisis tematik adalah memahami dan mengidentifikasi tema-tema atau kategori-kategori dalam data kualitatif yang dikumpulkan oleh peneliti.<sup>33)</sup>

### 2. Diskursus Analisis

Analisis diskursus merujuk pada berbagai paradigma yang digunakan untuk menganalisis teks, ucapan, atau penggunaan bahasa. Dalam penelitian ini, pendekatan yang diterapkan adalah konsep Roland Barthes tentang makna denotatif dan konotatif untuk menguraikan makna yang terkandung.<sup>34)</sup>

### 3. Analisis Naratif

Webster dan Metrova menjelaskan narasi merupakan metode penelitian yang umum digunakan dalam ilmu sosial dengan tujuan untuk dapat memahami fenomena dan cara pandang dunia seseorang. Metode ini berfokus narasi yang diperoleh atau yang diceritakan dalam kegiatan sehari-hari individu.<sup>35)</sup>

## 3.9. Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data adalah metode yang digunakan peneliti untuk mengubah data menjadi informasi yang tepat dan bermanfaat. Menurut Mathew B. Miles dan A. Michael Huberman dalam Ahmad Rijali, analisis kualitatif dilaksanakan dengan 3 langkah sebagai berikut :

<sup>33)</sup> Yuli Asmi Rozali, *Penggunaan Analisis Konten dan Analisis Tematik*. Jurnal Forum Ilmiah Vol 19, No 1, Januari 2022, Hal 71.

<sup>34)</sup> Putri Ferian Ikaryati, FX Sri Sadewo, *Analisis Diskursus Iklan Pasta Gigi Pepsodent*. Jurnal Paradigma Vol 4, No 1, 2016, Hal 3.

<sup>35)</sup> A.M. Irfan Taufan Asfar, *Analisis Naratif, Analisis Konten, dan Analisis Semiotik*. Jurnal Penelitian Kualitatif, Januari 2019, Hal 10.

### 1. Reduksi Data

Tahapan reduksi data adalah penyaringan dan pemadatan data ke dalam konsep, kategori, dan tema tertentu. Bentuk reduksi data bisa berupa sketsa, sinopsis, matriks, atau format lainnya, yang penting untuk mempermudah penyajian dan penegasan kesimpulan. Proses ini tidak dilakukan sekaligus, melainkan melibatkan interaksi berulang.

### 2. Penyajian Data

Penyajian data kualitatif dapat dilakukan dalam bentuk teks naratif seperti catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, atau bagan. Format-format ini menyusun informasi dengan cara yang teratur dan mudah diakses, sehingga memudahkan pemahaman situasi yang ada, evaluasi keakuratan kesimpulan, atau melakukan analisis ulang jika diperlukan.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Proses penarikan kesimpulan dilaksanakan terus-menerus selama kegiatan berlangsung di lapangan. Sejak awal, peneliti kualitatif melakukan pengumpulan data, mencari makna dari objek yang diteliti, kecenderungan maupun pola-pola yang terjadi serta mengidentifikasi makna, bentuk atau struktur yang mungkin, serta fenomena sebab-akibat, dan proposisi.<sup>36)</sup>

---

<sup>36)</sup> Ahmad Rijali, *Analisi Data Kualitatif*. Jurnal Alhadharah Vol 17, No 33, Januari - Juni 2018, Hal 91-94.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Gambaran Umum

##### 4.1.1. Gambaran Umum UPTD Wilayah I Ingin Jaya

UPTD Wilayah I Ingin Jaya Aceh Besar didirikan tahun 2011 berdasarkan Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 17 Tahun 2018. UPTD ini terletak di Lambaro, Kecamatan Ingin Jaya, Kabupaten Aceh Besar, Provinsi Aceh. Wilayah layanan kerja mencakup penduduk dari Kecamatan Ingin Jaya, Kecamatan Darul Imarah, Kecamatan Krueng Barona Jaya, dan Kecamatan Darul Kamal.

##### 4.1.2. Letak Geografis UPTD

Sebelah Timur : berbatasan dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Aceh Besar

Sebelah Utara : berbatasan dengan Kantor Samsat Aceh Besar

Sebelah Selatan : berbatasan dengan Unit Daerah Kerja Pembangunan Ingin Jaya

Sebelah Barat : berbatasan dengan Kantor Kecamatan Ingin Jaya

##### 4.1.3. Jam Kerja Pelayanan

UPTD Wilayah I sebagai kantor yang bertanggung jawab atas pengadministrasian masyarakat memiliki jadwal hari dan jam pelayanan yang telah diatur. Hari Senin, Selasa, Rabu, Kamis, dan Jumat merupakan hari kerja pelayanan yang dimulai dari pagi sampai sore hari, terhitung dengan jam istirahat, sedangkan

hari Sabtu, Minggu, dan Libur Nasional kantor UPTD Wilayah I tutup atau tidak beroperasi. Jam kerja pelayanan tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.1 di bawah ini.

**Tabel 4.1.**  
**Jam Kerja Pelayanan**

<b>Senin s.d Kamis</b>	<b>Jumat</b>
<b>Pagi</b> Pukul: 09.00 – 12.00 WIB	<b>Pagi</b> Pukul: 09.00 – 11.30 WIB
<b>Istirahat</b> Pukul: 12.00 – 14.00 WIB	<b>Istirahat</b> Pukul: 11.30 – 14.00 WIB
<b>Siang</b> Pukul: 14.00 – 16.00 WIB	<b>Siang</b> Pukul: 14.00 – 16.00 WIB
<b>Sabtu, Minggu, Libur Nasional Tidak Beroperasi</b>	

Sumber: UPTD Wilayah I

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

UPTD Wilayah 1 memiliki wilayah kerja, terdiri 5 (lima) wilayah kecamatan dengan total luas 120,45 km<sup>2</sup> sebagaimana tercantum dalam Tabel 4.2. Dari 5 kecamatan tersebut, kecamatan terluas adalah Blang Bintang 41,76 km<sup>2</sup>, sedangkan kecamatan yang luasnya paling kecil yaitu Krueng Barona Jaya 6,96 km<sup>2</sup>.

**Tabel 4.2.**  
**Luas Daerah Administrasi**

<b>No.</b>	<b>Nama Kecamatan</b>	<b>Luas (km<sup>2</sup>)</b>
1.	Ingin Jaya	24,34
2.	Darul Imarah	24,35
3.	Krueng Barona Jaya	6,96
4.	Darul Kamal	23,04
<b>Jumlah</b>		<b>78,69</b>

Sumber: Profil Perkembangan Kependudukan Kabupaten Aceh Besar Tahun 2024

#### 4.1.5. Keadaan Penduduk

Jumlah penduduk yang dilayani disdukcapil Wilayah 1 sebanyak 122.540 orang, terdiri dari laki-laki 61.175 orang dan Perempuan 61.365 orang. Jumlah penduduk terpadat terdapat di Kecamatan Darul Imarah sebanyak 58.494 orang, sedangkan jumlah penduduk yang relatif jarang di Kecamatan Darul Kamal yaitu 9.132 orang, sebagaimana tercantum dalam Tabel 4.3.

**Tabel 4.3.**  
**Jumlah Penduduk Kabupaten Aceh Besar Berdasarkan Kecamatan Tahun 2023**

No.	Kecamatan	Laki - Laki	Perempuan	Jumlah Penduduk
1.	Darul Imarah	29.131	29.363	58.494
2.	Ingin Jaya	18.264	18.134	36.398
3.	Darul Kamal	4.523	4.609	9.132
4.	Krueng Barona Jaya	9.257	9.259	18.516
<b>Total</b>		<b>61.175</b>	<b>61.365</b>	<b>122.540</b>

Sumber: Profil Perkembangan Kependudukan Kabupaten Aceh Besar Tahun 2024

#### 4.1.6. Profil UPTD Wilayah I

UPTD Wilayah I memiliki tugas utama dalam melayani pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Untuk menjalankannya, UPTD ini menjalankan fungsi-fungsi tertentu, antara lain:

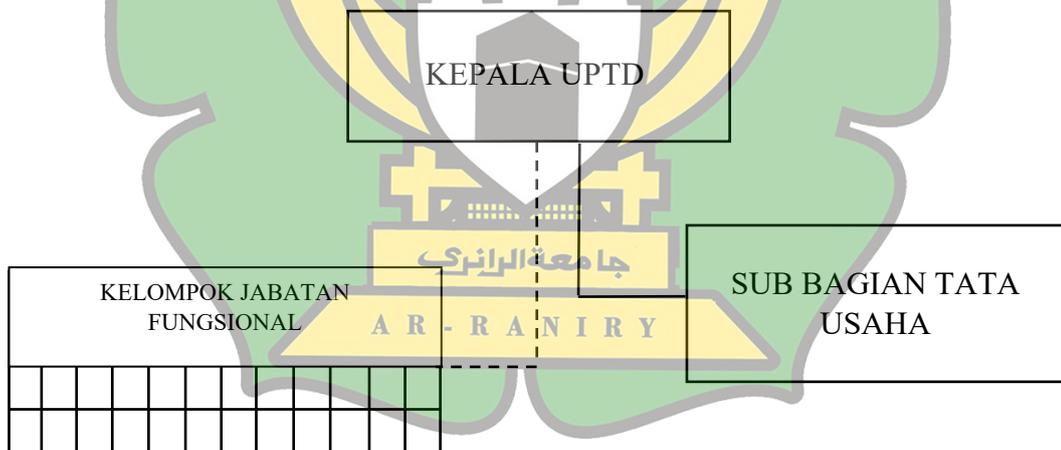
- a. Pengendalian pelaksanaan penyusunan program pelayanan;
- b. Pengendalian pemrosesan dokumen penduduk dan penerbitan akta lahir dan akta mati;
- c. Pengoordinasian kerjasama dengan pihak lain di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- d. Pengendalian pelaksanaan ketatausahaan;
- e. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas, dan

- f. Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Kepala Dinas.<sup>37)</sup>

#### 4.1.7. Susunan Organisasi dan Tugas UPTD Wilayah I

Berdasarkan Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar, struktur organisasinya sebagaimana Gambar 4.1.

**Gambar 4.1. Bagan Struktur Organisasi UPTD Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Sumber: Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar)**



Keterangan:

1. ————— : Garis Atasan Langsung
2. - - - - - : Garis Pembinaan

<sup>37)</sup> Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar.

Adapun tugas dan fungsi masing-masing jabatan dalam bagan struktur organisasi UPTD Wilayah I di atas sebagai berikut:

1. Kepala UPTD bertanggung jawab untuk memimpin UPTD dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan kebijakan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dalam wilayah kerjanya. Untuk menjalankan tugas tersebut, Kepala UPTD memiliki fungsi-fungsi sebagai berikut:
  - a. Pengendalian pelaksanaan penyusunan program pelayanan
  - b. Pengendalian pemrosesan dokumen penduduk dan penerbitan akta lahir dan akta mati
  - c. Pengoordinasian kerjasama dengan pihak lain di bidang kependudukan dan pencatatan sipil
  - d. Pengendalian pelaksanaan ketatausahaan
  - e. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dan
  - f. Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Kepala Dinas.
2. Sub Bagian Tata Usaha bertugas untuk mengoordinasikan penyusunan program kerja UPTD, mengelola urusan umum, rumah tangga, perlengkapan, keuangan, kepegawaian, serta pelayanan administrasi di lingkungan UPTD. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Sub Bagian Tata Usaha memiliki fungsi-fungsi sebagai berikut:
  - a. Pengoordinasian penyusunan program kerja UPTD
  - b. Pelaksanaan pengelolaan urusan umum
  - c. Pelaksanaan urusan kerumahtanggaan
  - d. Pelaksanaan penyediaan perlengkapan
  - e. Pelaksanaan administrasi keuangan
  - f. Pelaksanaan administrasi kepegawaian
  - g. Pelaksanaan pelayanan hubungan masyarakat
  - h. Pelayanan administrasi di lingkungan UPTD dan
  - i. Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Kepala UPTD.
3. Kelompok Jabatan Fungsional bertugas melaksanakan tugas teknis sesuai dengan keahlian dan keterampilan yang dimiliki. Kelompok ini, sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 17 Tahun

2018 pasal 9, terdiri dari sejumlah tenaga kerja dalam jabatan fungsional yang dikelompokkan berdasarkan bidang keahlian masing-masing.<sup>38)</sup>

#### 4.2. Hasil Penelitian

Di Kabupaten Aceh Besar, pemerintah telah menerapkan sistem pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan mempergunakan aplikasi *Oracle Database 11g Release 2*. Ekstraksi data dari data dasar kependudukan menggunakan *Structured Query Language (SQL)*, yaitu sekumpulan perintah khusus untuk mengakses data dalam data dasar relasional. SQL merupakan bahasa sistem yang mengikuti standar ANSI (*American National Standards Institute*) untuk manajemen data dasar relasional. Data dari data dsar kependudukan diekstrak menggunakan *Toad for Oracle* versi 12.9, lalu dianalisis menggunakan Microsoft Excel versi 2019.<sup>39)</sup>

Dari kedua jenis pelayanan tersebut, dihasilkan 18 dokumen kependudukan yang dibutuhkan oleh pemerintah sebagai pengambil kebijakan dalam membangun masyarakatnya dan digunakan oleh masyarakat untuk berbagai keperluan sebagai warga negara Indonesia. Hal tersebut di atas sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan operator UPTD hari Selasa, 30 Juli 2024 yang mengatakan bahwa “UPTD ini menangani seluruh administrasi kependudukan yang berjumlah 18 jenis dari 2 jenis pelayanan utama yang tercantum dalam peraturan negara.”<sup>40)</sup>

---

<sup>38)</sup> Ibid.

<sup>39)</sup> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar, Profil Perkembangan Kependudukan Tahun 2003.

<sup>40)</sup> Hasil wawancara dengan Operator Wilayah I Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar, Afdhalur, pada tanggal 30 Juli 2024.

#### 4.2.1. Pendaftaran Penduduk

Berdasarkan Permendagri Nomor 120 Tahun 2017 Tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota terdapat 5 (lima) jenis pelayanan terdiri dari pencatatan biodata penduduk, penerbitan Kartu Keluarga, penerbitan Kartu Identitas Anak, penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dan surat keterangan pindah dalam wilayah Indonesia (WNI).

Untuk memperoleh dokumen-dokumen terkait dengan pendaftaran penduduk, maka dilakukan pengisian formulir tertentu sesuai jenis pelayanan. Adapun jenis formulir tersebut tercantum dalam Tabel 4.4.

**Tabel 4.4.**  
**Jenis dan Kode Formulir Pada Pelayanan Pendaftaran Penduduk**

No	Jenis Formulir	Kode Formulir
1.	Tambah Biodata atau Tambah Keluarga Baru	Form F-1.01
2.	Pernyataan Perubahan Data Kependudukan Warga Negara Indonesia	Form F-1.05
3.	Biodata Penduduk Untuk Perubahan Data Warga Negara Indonesia	Form F-1.06
4.	Biodata Penduduk Orang Asing Yang Memiliki Izin Tinggal Terbatas/Tinggal Tetap	Form F-1.08
5.	Permohonan Kartu Keluarga (KK) Baru Warga Negara Indonesia	Form F-1.15
6.	Permohonan Perubahan Kartu Keluarga (KK) Warga Negara Indonesia	Form F-1.16
7.	Permohonan KK Baru Orang Asing Yang Memiliki Izin Tinggal Tetap	Form F-1.17
8.	Permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Warga Negara Indonesia	Form F-1.21
9.	Permohonan Pindah Datang WNI (Satu Desa)	Form F-1.23
10.	Permohonan Pindah WNI (Antar Kecamatan)	Form F-1.25

11.	Permohonan Pindah WNI (Antar Kecamatan Satu Kabupaten)	Form F-1.29
12.	Surat Pengantar Pindah Antar Kabupaten/Kota Atau Antar Provinsi	Form F-1.33
13.	Permohonan Pindah WNI (Antar Kabupaten Antar Propinsi)	Form F-1.34
14.	Permohonan Pindah WNI (Antar Kab Propinsi)	Form F-1.36

Sumber: Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan.

**a. Pelayanan Kartu Keluarga (KK)**

Terkait dengan pelayanan KK relatif sudah maksimal, dalam proses pelayanan ini bisa dilihat dari jumlah capaian atau persentase KK yang telah diterbitkan di masing-masing kecamatan dalam wilayah kerja UPTD Wilayah I, yaitu mencapai 99,15% (35.740 KK). Dari 5 (lima) kecamatan tersebut semuanya telah mencapai lebih dari 99,50%, sebagaimana tercantum pada Tabel 4.5., sedangkan untuk alur pelayanan KK sebagaimana tercantum pada Lampiran 16.

**Tabel 4.5.**  
**Kepemilikan Kartu Keluarga Penduduk Kabupaten Aceh Besar**  
**Berdasarkan Kecamatan Tahun 2023**

No	Kecamatan	Jumlah Telah Cetak KK	Jumlah Belum Cetak KK	Jumlah KK	Persen Telah Cetak KK
1.	Darul Imarah	17.164	52	17.216	99,70
2.	Ingin Jaya	10.603	36	10.639	99,66
3.	Darul Kamal	2.746	9	2.755	99,67
4.	Krueng Barona Jaya	5.409	24	5.433	99,56
<b>Total</b>		<b>35.740</b>	<b>121</b>	<b>36.043</b>	<b>99,15</b>

Sumber: Profil Perkembangan Kependudukan Kabupaten Aceh Besar Tahun 2024.

**b. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)**

Jumlah wajib KTP-el pada UPTD Wilayah I tercatat sebesar 86.045 jiwa, dengan capaian yang telah dicetak 84.854 KTP (98,61%) dan yang belum dicetak

1.191 KTP, sebagaimana tercantum pada Tabel 4.6. Secara umum seluruh kecamatan di wilayah kerja ini sangat baik dengan rata-rata capaian di atas 98,20%.

Alur pelayanan KTP-el sebagaimana tercantum pada Lampiran 17.

**Tabel 4.6.**  
**Cakupan Kepemilikan KTP Elektronik Penduduk Kabupaten Aceh Besar**  
**Berdasarkan Kecamatan Tahun 2023**

No	Kecamatan	Wajib KTP	Jumlah Sudah Cetak KTP	Jumlah Belum Cetak KTP	Persen Telah Cetak KTP
1.	Darul Imarah	41.207	40.599	608	98,52
2.	Ingin Jaya	25.440	25.159	281	98,90
3.	Darul Kamal	6.344	6.261	83	98,69
4.	Krueng Barona Jaya	13.054	12.835	219	98,32
	<b>Total</b>	<b>86.045</b>	<b>84.854</b>	<b>1.191</b>	<b>98,61</b>

Sumber: Profil Perkembangan Kependudukan Kabupaten Aceh Besar Tahun 2024

**c. Pelayanan Pindah Dalam Wilayah Indonesia (WNI)**

Jumlah penduduk di wilayah kerja UPTD Wilayah I yang pindah ke daerah lain sebanyak 3.855 jiwa terdiri dari 2.151 laki-laki dan 1.704 perempuan, sedangkan jumlah penduduk yang datang ke wilayah ini sebanyak 4.806 jiwa terdiri dari 1.170 laki-laki dan 3.636 perempuan. Kecamatan yang mengalami pindah datang penduduk yang relatif tinggi terdapat di Kecamatan Darul Imarah dan Ingin Jaya sebagaimana tercantum pada Tabel 4.7. Alur pelayanan pindah datang penduduk dapat dilihat sebagaimana tercantum pada Lampiran 16.

**Tabel 4.7.**  
**Pindah Datang Penduduk Kabupaten Aceh Besar Menurut Kecamatan**  
**Tahun 2023**

No	Kecamatan	Pindah			Datang		
		Laki – Laki	Perempuan	Jumlah	Laki – Laki	Perempuan	Jumlah
1.	Darul Imarah	1.252	971	2.223	568	1.901	2.469
2.	Ingin Jaya	541	419	960	351	963	1.314
3.	Darul Kamal	107	86	193	68	206	274
4.	Krueng Barona Jaya	251	228	479	183	566	749
<b>Total</b>		<b>2.151</b>	<b>1.704</b>	<b>3.855</b>	<b>1.170</b>	<b>3.636</b>	<b>4.806</b>

Sumber: Profil Perkembangan Kependudukan Kabupaten Aceh Besar Tahun 2024.

Dari 5 jenis pelayanan pendaftaran penduduk pada UPTD Wilayah I hanya 3 jenis pelayanan yang telah dilakukan dan sudah memiliki rekapitulasi pendataan yang relatif baik yaitu pelayanan penerbitan KK, penerbitan KTP-el, dan pindah dalam wilayah Indonesia (WNI), sedangkan 2 jenis pelayanan lainnya yaitu pencatatan biodata penduduk dan penerbitan KIA sudah dilakukan namun belum masuk dalam rekapitulasi pendataan terhadap jumlah hasil layanan dalam buku Data Agregat Kependudukan Semester II Tahun 2023.

#### **4.2.2. Pencatatan Sipil**

Berdasarkan Permendagri Nomor 120 Tahun 2017 Tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota terdapat 13 (tiga belas) jenis pelayanan pencatatan sipil yaitu: kelahiran, pengangkatan anak, kematian, perubahan nama, lahir mati, perubahan status perkawinan, kewarganegaraan, perceraian, pembatalan perkawinan, pengakuan anak, pembatalan perceraian, pengesahan anak, dan peristiwa penting lainnya. Untuk

mendapatkan pelayanan terhadap ke-13 jenis dokumen pencatatan sipil, masyarakat terlebih dahulu mengisi formulir sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan terlihat dalam Tabel 4.8.

**Tabel 4.8.**  
**Jenis dan Kode Formulir Pada Pelayanan Pencatatan Sipil**

No	Jenis Formulir	Kode Formulir
1.	Surat Keterangan Kelahiran	Form F-2.01
2.	Surat Keterangan Kelahiran (Warga Negara Indonesia)	Form F-2.02
3.	Surat Keterangan Kelahiran (Anak Yang Tidak Diketahui Asal-Usulnya)	Form F-2.03
4.	Pelaporan Lahir Mati	Form F-2.08
5.	Surat Keterangan Lahir Mati	Form F-2.09
6.	Pencatatan Perkawinan	Form F-2.12
7.	Pencatatan Perceraian	Form F-2.19
8.	Pelaporan Kematian	Form F-2.28
9.	Pelaporan Pengangkatan Anak	Form F-2.35
10.	Pelaporan Pengakuan Anak	Form F-2.38
11.	Pelaporan Pengesahan Anak	Form F-2.40
12.	Pelaporan Perubahan Nama	Form F-2.41

Sumber: Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan.

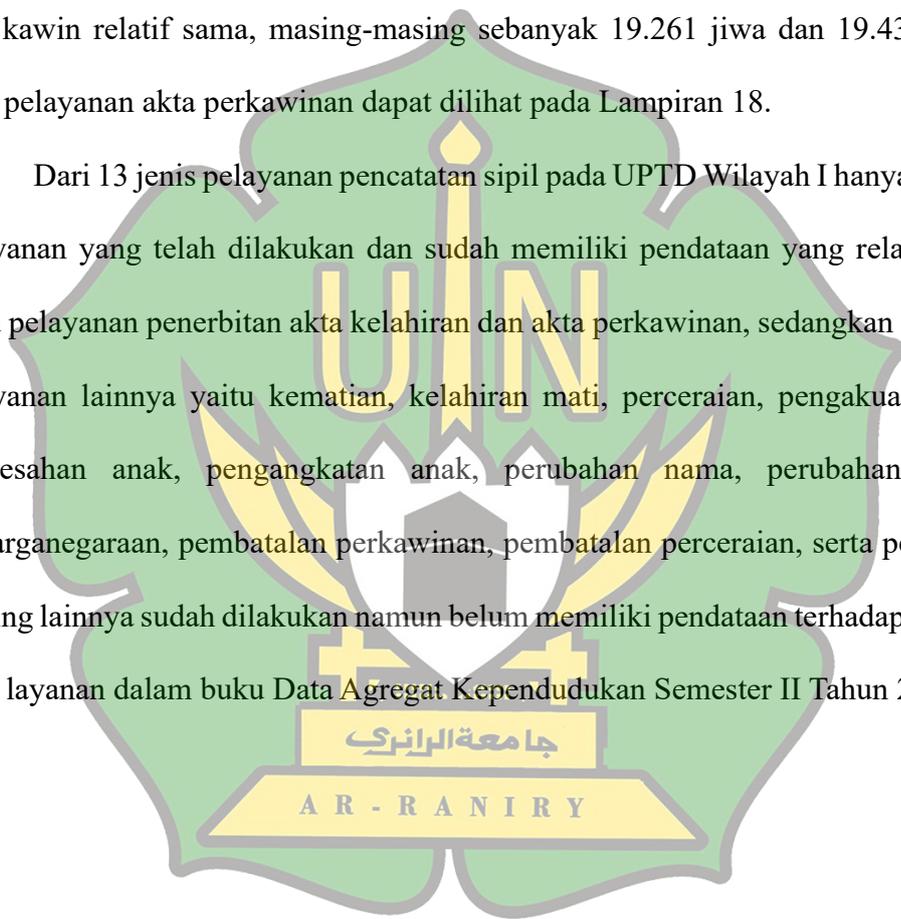
**a. Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran**

Berdasarkan Tabel 4.9. terlihat bahwa dari jumlah penduduk sebanyak 122.540 jiwa, yang telah memiliki akta lahir sebanyak 78.226 jiwa (63,83%), dan yang belum memiliki akta lahir sebanyak 44.299 jiwa (36,17%). Perbandingan antara penduduk perempuan dengan laki-laki dalam hal kepemilikan akta kelahiran relatif sama, masing-masing sebanyak 39.299 jiwa dan 38.927 jiwa. Alur pelayanan penerbitan akta lahir dapat dilihat pada Lampiran 18.

**b. Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan**

Berdasarkan Tabel 4.10. terlihat bahwa dari jumlah penduduk kawin sebanyak 53.185 jiwa, yang telah memiliki akta kawin sebanyak 38.698 jiwa (72,76%), dan yang belum memiliki akta kawin sebanyak 14.487 jiwa (27,24%). Perbandingan antara penduduk perempuan dengan laki-laki dalam hal kepemilikan akta kawin relatif sama, masing-masing sebanyak 19.261 jiwa dan 19.437 jiwa. Alur pelayanan akta perkawinan dapat dilihat pada Lampiran 18.

Dari 13 jenis pelayanan pencatatan sipil pada UPTD Wilayah I hanya 2 jenis pelayanan yang telah dilakukan dan sudah memiliki pendataan yang relatif baik yaitu pelayanan penerbitan akta kelahiran dan akta perkawinan, sedangkan 11 jenis pelayanan lainnya yaitu kematian, kelahiran mati, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama, perubahan status kewarganegaraan, pembatalan perkawinan, pembatalan perceraian, serta peristiwa penting lainnya sudah dilakukan namun belum memiliki pendataan terhadap jumlah hasil layanan dalam buku Data Agregat Kependudukan Semester II Tahun 2023.



**Tabel 4.9.**  
**Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran Menurut Kecamatan Tahun 2023**

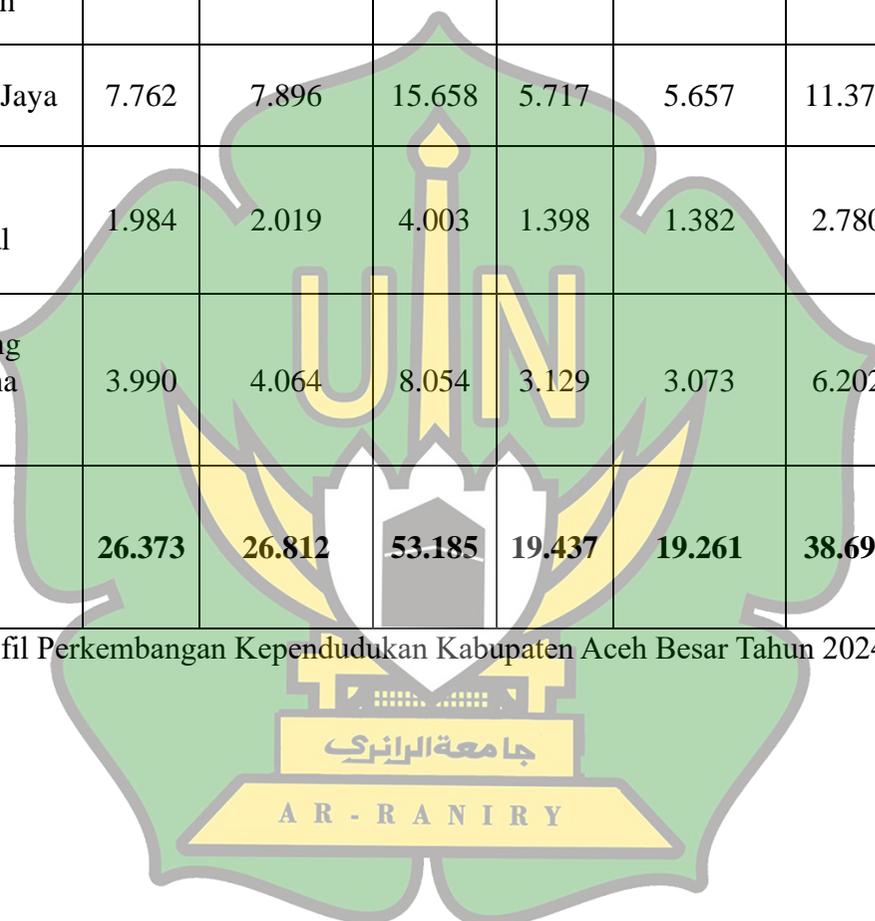
No	Kecamatan	Jumlah Penduduk			Jumlah Memiliki Akta Lahir			Jumlah Belum Memiliki Akta Lahir			% Kepemilikan Akta Lahir
		Laki-Laki	Perempuan	Jumlah	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah	
1.	Darul Imarah	29.131	29.363	58.494	18.017	18.111	36.128	11.108	11.244	22.352	61,78
2.	Ingin Jaya	18.264	18.134	36.398	11.926	12.054	23.980	6.334	6.079	12.413	65,89
3.	Darul Kamal	4.523	4.609	9.132	2.935	2.979	5.914	1.585	1.629	3.214	64,79
4.	Krueng Barona Jaya	9.257	9.259	18.516	6.049	6.155	12.204	3.217	3.103	6.320	65,88
<b>Total</b>		<b>61.175</b>	<b>61.365</b>	<b>122.540</b>	<b>38.927</b>	<b>39.299</b>	<b>78.226</b>	<b>22.244</b>	<b>22.055</b>	<b>44.299</b>	<b>63,83</b>

Sumber: Profil Perkembangan Kependudukan Kabupaten Aceh Besar Tahun 2024.

**Tabel 4.10.**  
**Jumlah Kepemilikan Akta Perkawinan Penduduk Kabupaten Aceh Besar Menurut Kecamatan Tahun 2023**

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk Kawin			Jumlah Memiliki Akta Kawin			Jumlah Belum Memiliki Akta Kawin			% Kepemilikan Akta Kawin
		Laki-Laki	Perempuan	Jumlah	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah	
1.	Darul Imarah	12.637	12.833	25.470	9.193	9.149	18.342	3.444	3.684	7.128	72,01
2.	Ingin Jaya	7.762	7.896	15.658	5.717	5.657	11.374	2.045	2.239	4.284	72,64
3.	Darul Kamal	1.984	2.019	4.003	1.398	1.382	2.780	586	637	1.223	69,45
4.	Krueng Barona Jaya	3.990	4.064	8.054	3.129	3.073	6.202	861	991	1.852	77,01
<b>Total</b>		<b>26.373</b>	<b>26.812</b>	<b>53.185</b>	<b>19.437</b>	<b>19.261</b>	<b>38.698</b>	<b>6.936</b>	<b>7.551</b>	<b>14.487</b>	<b>72,76</b>

Sumber: Profil Perkembangan Kependudukan Kabupaten Aceh Besar Tahun 2024.



### 4.3. Pembahasan

Lingkup pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari pelaksanaan SPM adminduk yang terdiri dari pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan berbagai macam jenis produknya seperti KK, KTP-el, surat pindah wilayah dalam negeri (WNI), akta kelahiran dan akta perkawinan yang terekapitulasi dalam buku Data Agregat Kependudukan Semester II tahun 2023. Selain itu, pembahasan ini dilakukan terhadap faktor-faktor penghambat dan pendukung pelaksanaannya pada UPTD Wilayah I Ingin Jaya Aceh Besar, dengan menggunakan data dan informasi berdasarkan hasil observasi lapangan, wawancara dengan narasumber aparatur pemerintah dan masyarakat serta dokumentasi yang berasal dari berbagai macam sumber seperti dokumen tercetak maupun dokumen yang disediakan di media elektronik.

#### 4.3.1. Pelaksanaan SPM Adminduk UPTD Wilayah I Ingin Jaya Aceh Besar

Pelaksanaan SPM adminduk untuk meningkatkan serta menjamin mutu pelayanan administrasi kependudukan untuk masyarakat menjadi tanggung jawab pemerintah. Untuk hal tersebut pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan dan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar Nomor 17 Tahun 2022 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar Tahun 2022.

Dalam standar pelayanan di atas diatur mencakup jenis pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil. Untuk kedua jenis

pelayanan tersebut dicantumkan proses penyampaian pelayanan dan proses pengelolaan pelayanan.

Dalam proses penyampaian pelayanan pada kedua jenis pelayanan adminduk untuk seluruh dokumen yang diperlukan masyarakat, harus memenuhi beberapa komponen yaitu:

- 1) Persyaratan pelayanan; mencakup pengisian formulir dan melengkapi segala dokumen persyaratan yang dibutuhkan untuk memperoleh jenis pelayanan tertentu pada saat masyarakat mendatangi UPTD tersebut sehingga tidak menghambat proses lanjutannya yang akan diberikan oleh petugas. Persyaratan tersebut antara lain: mengisi formulir tertentu sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan dan surat pengantar atau keterangan dari pihak yang berwenang.
- 2) Sistem, mekanisme dan prosedur; masyarakat datang membawa persyaratan ke UPTD, dilayani *front office*, petugas operator melakukan entri dan cetak draf, verifikasi dan validasi oleh pejabat terkait, penandatanganan dokumen oleh Kepala Dinas secara Tanda Tangan Elektronik (TTE), dan penyerahan produk layanan kepada masyarakat. Dengan adanya kejelasan mekanisme ini dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen yang dibutuhkan.
- 3) Jangka waktu penyelesaian; maksimal 1 hari, hal ini sesuai dengan yang Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 19 tahun 2018 tentang peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan. Bahwa waktu yang ditentukan untuk seluruh penyelesaian dokumen selama 1-24 jam sejak persyaratan telah

lengkap. Dengan demikian apabila masyarakat tidak melengkapi persyaratan yang diinginkan maka pelayanan akan melebihi waktu dari 1 (satu) hari.

- 4) Biaya tarif; pada pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan ini tidak memerlukan pembayaran dari masyarakat, dengan kata lain tidak dipungut biaya atau gratis. Dengan demikian diharapkan mendorong masyarakat untuk lebih antusias dalam mengurus berbagai macam dokumen kependudukan agar tertib administrasi kependudukan semakin meningkat yang kedepannya memudahkan pemerintah untuk melakukan perencanaan pembangunan bagi kesejahteraan masyarakat.
- 5) Produk layanan; pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat dalam membuat dokumen sesuai dengan kebutuhan yang mereka inginkan.
- 6) Pengelolaan pengaduan; pelayanan ini memiliki tempat pengelolaan pengaduan agar segala sesuatu terkait dokumen kebutuhan masyarakat dapat disampaikan serta diakses dengan jelas melalui email : [disdukcapil.abess@gmail.com](mailto:disdukcapil.abess@gmail.com), web : [dukcapil.acehbesarkab.go.id](http://dukcapil.acehbesarkab.go.id) dan Whatsapp : 082377494580. Dengan adanya pengelolaan pengaduan ini maka masyarakat dapat memberikan masukan atau kritik dan saran terhadap pelaksanaan administrasi kependudukan agar dapat diperbaiki atau ditingkatkan kesempurnaannya dalam melayani kebutuhan masyarakat.<sup>41)</sup>

---

<sup>41)</sup> Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar Nomor 17 Tahun 2022 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar Tahun 2022.

Proses pengelolaan pelayanan untuk kedua jenis pelayanan adminduk terhadap seluruh dokumen yang diperlukan masyarakat, pemerintah harus memenuhi beberapa komponen dalam melaksanakan tugasnya yaitu:

- 1) Dasar hukum; Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan ini dilindungi oleh dan mendapat acuan atau pedoman berupa Undang-undang, Peraturan Presiden, dan Peraturan Menteri terkait dan lembaga terkait lainnya dalam rangka memberikan kepastian hukum dalam pelaksanaan tugas pelayanan.
- 2) Sarana dan prasarana; pelayanan administrasi kependudukan pada UPTD ini mencakup aspek kelengkapan fasilitas unit kerja baik langsung maupun tidak langsung yang berhubungan dengan pelayanan.
- 3) Kompetensi pelaksana; tersedianya sumber daya manusia yang sesuai persyaratan atau memiliki keahlian dibidangnya masing-masing terkait pengetahuan tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- 4) Pengawasan internal; pelaksanaan pelayanan ini diawasi sebagai bentuk tanggung jawab atasan terhadap kegiatan yang dilakukan oleh bawahannya sehingga semua tugas yang dilaksanakan berada pada jalur yang benar, baik dari sisi kualitas pelayanan maupun penggunaan sumber daya lainnya.
- 5) Jumlah pelaksana; sebanyak 5 (lima) orang terdiri dari Kepala Dinas, Kepala Bidang, Kasi, Petugas Operator dan *Front Office*. Ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melibatkan berbagai komponen secara berjenjang sesuai dengan fungsinya.

- 6) Jaminan pelayanan; jenis dokumen yang dihasilkan mudah, cepat dan transparan serta dapat dipertanggungjawabkan sehingga tidak menghambat masyarakat dalam memanfaatkan dokumen-dokumen tersebut untuk berbagai keperluan, baik keperluan sosial, ekonomi dan budaya.
- 7) Jaminan keamanan dan keselamatan; dokumen yang dihasilkan dijamin keabsahan, kerahasiaan dan tidak jatuh ke tangan pihak yang tidak berkepentingan sehingga terhindar dari penyalahgunaan data kependudukan.
- 8) Evaluasi kinerja pelaksana; dilakukannya rapat koordinasi intern secara berkala dan melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan tujuan untuk mengetahui hal-hal yang belum berjalan dengan baik, kemudian hal tersebut disempurnakan, sedangkan hal-hal yang bagus dapat dipertahankan atau ditingkatkan.<sup>42)</sup>

**a. Pelayanan Kartu Keluarga (KK)**

Dalam proses pembuatan KK masyarakat harus menyiapkan beberapa persyaratan sebelum memperoleh pelayanan di UPTD yaitu: mengisi formulir F-1.15, KTP asli, surat keterangan pindah datang (untuk pendatang), kartu keluarga (bagi yang memisahkan KK), dan salinan akta/buku nikah (untuk pasangan yang baru menikah). Untuk memperoleh KK tidak dipungut biaya dan diselesaikan selama maksimal 1 (hari) sejak dokumen yang disiapkan masyarakat sudah lengkap. Namun demikian pelayanan ini bisa melebihi dari waktu yang ditentukan

---

<sup>42)</sup> Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar Nomor 17 Tahun 2022, Op.cit., hlm. 2.

dikarenakan beberapa faktor seperti terganggunya jaringan listrik dan jaringan internet yang tidak optimal.

Secara umum capaian pelayanan pembuatan KK cukup baik karena mencapai 99,15%. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi kesadaran masyarakat untuk memiliki KK cukup memuaskan. Dengan adanya KK masyarakat telah memiliki dokumen resmi dan valid yang menunjukkan status identitas keluarga dan anggotanya, serta menjadi dasar dalam pembuatan KTP/eKTP, yang merujuk pada data identitas masyarakat dalam KK, seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK), alamat tempat tinggal, dan informasi lainnya.

Dari sisi pemerintah terbukti bahwa pemerintah sudah menyediakan pelayanan secara optimal dan pemerintah mampu menertibkan masyarakat untuk mengajukan pembuatan KK, dengan adanya publikasi berupa brosur alur pelayanan yang ditempatkan pada dinding kantor UPTD Wilayah I Ingin Jaya Aceh Besar sebagai sosialisasi dalam bentuk tertulis, dokumen ini mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi terkait pelayanan dengan jelas. Berdasarkan Lampiran 16 dapat diketahui bahwa proses penerbitan KK terbilang sederhana dan tidak rumit dengan penggunaan sistem digital untuk pengolahan data.

Kinerja pemerintah terhadap pelayanan penerbitan KK yang telah optimal sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat hari Jum'at, tanggal 26 Juli 2024 (Lampiran 6) menyebutkan bahwa "Dokumen yang pernah saya urus pada UPTD ini adalah KK. Pelayanan yang mereka berikan sudah bagus dan baik, tidak

ada kendala saat saya mengurus dokumen tersebut. Dengan demikian saya harapkan pelayanan ini agar terus dipertahankan.”<sup>43)</sup>

Hal yang senada juga terungkap dari hasil wawancara peneliti dengan masyarakat hari Jum’at, tanggal 26 Juli 2024 (Lampiran 7) mengatakan bahwa “Saya mengurus dokumen kependudukan yaitu KK di UPTD ini, dengan pelayanan yang diberikan cukup baik selesai pada hari yang sama. Saya harap pelayanan pada UPTD ini terus dipertahankan.”<sup>44)</sup>

Disamping itu terdapat beberapa catatan dalam hal pengurusan KK sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan masyarakat hari Jum’at, tanggal 26 Juli 2024 (Lampiran 8) menyatakan bahwa “Pada saat itu saya mengurus dokumen KK dengan pelayanan yang saya terima cukup bagus. Saran saya kepada petugas UPTD, saat jam istirahat diterapkannya shift kerja atau ada petugas yang berganti untuk mangawasi.”<sup>45)</sup>

**b. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)**

Pembuatan KTP-el yang dibutuhkan oleh masyarakat terlebih dahulu melengkapi persyaratan sebelum memperoleh pelayanan. Persyaratan tersebut adalah mengisi formulir F-1.21 dan foto copy kartu keluarga. Untuk memperoleh pelayanan KTP-el tidak dipungut biaya dan diselesaikan maksimal 1 (satu) hari. Namun demikian pelayanan ini bisa melebihi waktu yang ditentukan karena adanya

---

<sup>43)</sup> Hasil wawancara dengan masyarakat, Ratna Wati, pada tanggal 26 Juli 2024.

<sup>44)</sup> Hasil wawancara dengan masyarakat, Diah, pada tanggal 26 Juli 2024.

<sup>45)</sup> Hasil wawancara dengan masyarakat, Saidi Nur, pada tanggal 26 Juli 2024.

gangguan pada listrik mati, internet yang tidak optimal dan tidak tersedianya blanko KTP-el.

Pelayanan KTP-elektronik di UPTD Wilayah I menunjukkan bahwa layanan ini secara umum telah berjalan dengan baik. Pelayanan KTP-el mendukung pemerintah dalam berbagai program, seperti pendataan penduduk, distribusi bantuan sosial, dan pengaturan pemilihan umum, dengan basis data yang terintegrasi, sehingga administrasi menjadi lebih optimal. Dalam pelayanan ini dengan capaian KTP-el yang telah dicetak, sudah cukup baik sebesar 84.854 jiwa (98,61%), sedangkan jumlah yang belum cetak KTP sebesar 1.191 jiwa dikarenakan tidak tersedianya kartu KTP pada UPTD Wilayah I. Diharapkan UPTD mampu memetakan banyaknya kartu KTP yang diperlukan guna memastikan ketersediaan kartu tersebut.

Alur pelayanan sebagai bentuk informasi tertulis dapat dilihat pada dinding kantor UPTD Wilayah I, hal ini juga tercantum dalam Lampiran 17. Adanya alur pelayanan ini dalam penerbitan KTP-el sangat berguna bagi masyarakat untuk mengetahui serta memahami proses pelayanan tersebut sehingga dapat terlebih dahulu mempersiapkan berbagai dokumen pendukung untuk melakukan pengurusan KTP-el.

Masyarakat yang memiliki KTP-el ini sangat bermanfaat untuk mendapatkan akses seperti:

1. Mengurus Surat Izin Mengemudi dan Surat Tanda Nomor Kendaraan.
2. Mengurus paspor dan berbagai urusan imigrasi.
3. Mengelola tabungan pensiunan (Taspen).
4. Mendaftar pada BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.
5. Mengurus akta kelahiran anak setelah menikah.
6. Berpartisipasi dalam Pilkada Serentak dan Pemilihan Umum (Pemilu).

7. Menghindari data ganda untuk mempermudah proses pembukaan rekening bank, pengajuan kredit rumah (KPR), kredit mobil (KKB), lamaran pekerjaan/CPNS, akad kredit, BPKB, sertifikat tanah, asuransi, dan kebutuhan lainnya.<sup>46)</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat hari Jum'at, tanggal 26 Juli 2024 (Lampiran 9) mengatakan bahwa “Pelayanan yang saya alami terkait pengurusan KTP sudah cukup baik, proses dokumen yang dikerjakan juga selesai pada hari saya mengajukannya. Dalam hal ini saya tidak mengalami hambatan ataupun kesulitan saat mengurus dokumen tersebut. Selain itu, petugasnya bersikap ramah dan cepat dalam melaksanakan tugasnya.”<sup>47)</sup>

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat hari Jum'at, tanggal 26 Juli 2024 (Lampiran 10) menyatakan bahwa :

“Di UPTD ini saya pernah mengurus 3 jenis surat yaitu KTP-el, surat pindah wilayah dan surat kematian. Menurut pengalaman saya proses pelayanan yang saya terima sudah cepat dan bagus, serta selama saya mengurus dokumen yang dibutuhkan tidak ada kendala sama sekali dan petugas operator yang menangani dokumen tersebut dalam pelayanannya juga ramah. Kondisi ini saya harapkan terus dipertahankan atau ditingkatkan.”<sup>48)</sup>

Hal yang senada dengan beberapa catatan peneliti peroleh dari hasil wawancara dengan masyarakat hari Sabtu, tanggal 27 Juli 2024 (Lampiran 11) mengatakan bahwa :

“Pelayanan dalam hal mengurus surat keterangan penduduk sebagai pengganti KTP-el yang belum selesai dilayani dengan cepat, ramah dan arahan yang diberikan oleh petugas jelas sehingga memudahkan dalam memenuhi syarat untuk proses pembuatan dokumen terkait. Namun demikian saya mengalami kesulitan dalam hal menemukan lokasi kantor UPTD karena berada dalam satu kompleks bersama unit kantor lainnya, dan papan nama untuk UPTD tidak ada.”<sup>49)</sup>

<sup>46)</sup> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar, Spanduk Tentang Manfaat KTP Elektronik.

<sup>47)</sup> Hasil wawancara dengan masyarakat, Yusnani, pada tanggal 26 Juli 2024.

<sup>48)</sup> Hasil wawancara dengan masyarakat, Nurhani bardan, pada tanggal 26 Juli 2024.

<sup>49)</sup> Hasil wawancara dengan masyarakat, Nadia, pada tanggal 27 Juli 2024.

**c. Pelayanan Pindah Dalam Wilayah Indonesia (WNI)**

Pelayanan pembuatan surat keterangan pindah dalam wilayah yang dibutuhkan oleh masyarakat terlebih dahulu harus melengkapi persyaratan sebelum memperoleh pelayanan. Persyaratan tersebut adalah mengisi formulir F-1.23, melampirkan KK dan KTP asli. Untuk memperoleh pelayanan surat keterangan pindah dalam wilayah tidak dipungut biaya dan diselesaikan maksimal dalam 1 (satu) hari. Namun demikian pelayanan ini bisa melebihi waktu yang ditentukan karena adanya gangguan pada listrik yang mati dan jaringan internet yang tidak optimal.

Pelayanan pindah dalam wilayah Indonesia (WNI) dilakukan untuk memfasilitasi proses administrasi perpindahan penduduk dengan efisien dan akurat. Proses ini mencakup pembaruan data kependudukan untuk masyarakat yang berpindah dari satu wilayah ke wilayah lain di Indonesia dan masyarakat yang datang dari daerah lain, memastikan bahwa dokumen kependudukan mereka selalu terkini dan sesuai dengan alamat terbaru.

Pelayanan ini sudah cepat dan efektif dalam memenuhi kebutuhan administrasi perpindahan penduduk. Secara umum terlihat capaian pelayanan pindah datang penduduk dengan jumlah total pindah 3.855 jiwa dan datang 4.806 jiwa. Hal ini menunjukkan masyarakat yang datang lebih banyak daripada masyarakat yang pindah.

Hal tersebut di atas sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat hari Sabtu, tanggal 27 Juli 2024 ( Lampiran 12) mengatakan bahwa :

“Di UPTD ini saya mengurus KTP, surat pindah wilayah dan KK. Pelayanan yang mereka berikan sudah bagus, namun saya mengalami kendala seperti antrian yang ramai sehingga harus kembali besok untuk mengambil dokumen serta jaringan yang tidak *online* atau *offline*. Dengan demikian saya sarankan agar dilakukan perbaikan terhadap jaringan internetnya, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama dikarenakan masalah tersebut.”<sup>50)</sup>

Daerah asal sebagai faktor yang terpenting karena keputusan untuk bermigrasi diambil saat berada di daerahnya, berdasarkan faktor pendorong migrasi yang ada di daerah tersebut. Pengetahuan migran tentang daerah tujuan umumnya sangat terbatas. Secara umum, ada 2 (dua) kategori yang mempengaruhi seseorang untuk melakukan migrasi, yaitu faktor pendorong dan faktor penarik. Adapun rincian dari kedua faktor tersebut antara lain sebagai berikut:

- a. Faktor pendorong (*push factor*) antara lain:
  1. Penurunan sumber daya hidup, seperti penurunan kapasitas dukungan lingkungan, dan kesulitan dalam memperoleh bahan baku tertentu seperti hasil tambang, kayu, atau bahan pertanian.
  2. Penyempitan lapangan pekerjaan di daerah asal, seperti pengurangan tanah pertanian di wilayah pedesaan.
  3. Tekanan politik, agama, atau suku yang mengganggu hak asasi penduduk di daerah asal.
  4. Alasan pendidikan, pekerjaan, dan pernikahan.
  5. Bencana alam seperti banjir, kebakaran, gempa bumi, tsunami, musim kemarau panjang, atau wabah penyakit.
- b. Faktor penarik (*pull factors*) meliputi:
  1. Harapan untuk meningkatkan taraf hidup.
  2. Kesempatan untuk mendapatkan pendidikan yang lebih baik.
  3. Lingkungan dan kehidupan yang menarik, seperti iklim, perumahan, sekolah, dan fasilitas publik lainnya.
  4. Aktivitas di kota besar, termasuk tempat-tempat hiburan dan pusat kebudayaan, yang menarik orang dari daerah lain untuk menetap di kota besar.<sup>51)</sup>

<sup>50)</sup> Hasil wawancara dengan masyarakat, Laili Astina, pada tanggal 27 Juli 2024.

<sup>51)</sup> Robert Norris (1972) dalam Profil Perkembangan Kependudukan Kabupaten Aceh Besar Tahun 2023.

Untuk memperoleh pelayanan pengurusan pindah datang, semakin mudah karena tersedianya alur pelayanan sebagaimana tercantum pada Lampiran 16.

**d. Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran**

Jenis pelayanan ini menjadi sesuatu yang penting dan dibutuhkan oleh masyarakat, oleh karena itu masyarakat terlebih dahulu harus melengkapi persyaratan sebelum memperoleh pelayanan ini. Persyaratan tersebut adalah dengan mengisi formulir F-2.01, memiliki surat keterangan kelahiran dari Rumah Sakit (RS) / Polindes / Bidan, foto copy KTP-el kedua orang tua, foto copy KTP-el dua orang saksi, KK asli, foto copy akta perkawinan / buku nikah yang dilegalisir oleh KUA, dan foto copy ijazah SD, SMP, SMA (bagi yang sudah ada). Namun demikian pelayanan ini bisa saja melebihi waktu yang ditentukan, karena adanya gangguan listrik yang mati serta jaringan internet yang tidak memadai.

Pelayanan penerbitan akta kelahiran bertujuan sebagai penyedia dokumen hukum bagi masyarakat, pencatatan kependudukan, pelayanan publik yang efisien, peningkatan kualitas layanan, dan memfasilitasi hak anak. Anak-anak yang tidak memiliki akta kelahiran sulit untuk mendapatkan berbagai hak seperti pelayanan pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial, sehingga anak-anak akan menjadi objek *human trafficking* dan kekerasan dari lingkungan.

Secara keseluruhan pelayanan penerbitan akta kelahiran ini menunjukkan angka yang kurang memuaskan dengan jumlah masyarakat yang telah memiliki akta lahir sebanyak 78.226 jiwa (63,83%) dan jumlah yang belum memiliki akta lahir sebanyak 44.299 jiwa (36,17%). Hal ini menggambarkan tingkat kesadaran masyarakat bagi pentingnya dokumen akta lahir masih kurang. Kondisi diduga

karena pada penduduk yang tergolong lansia yang pada masanya akta lahir ini belum terlalu menjadi kebutuhan yang penting. Berbeda halnya dengan generasi setelahnya yang sangat membutuhkan dokumen ini sebagai bahan untuk memperoleh berbagai fasilitas yang disediakan oleh negara atau lembaga-lembaga lainnya. Untuk mendukung efektivitas dan efisiensi pelayanan penerbitan akta kelahiran telah tersedia alur pelayanan bagi masyarakat yang dapat dilihat sebagaimana tercantum pada Lampiran 18.

Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat hari Sabtu, tanggal 27 Juli 2024 (Lampiran 13) menyebutkan bahwa “Pelayanan yang saya rasakan saat mengurus dokumen akta kelahiran sudah baik dan bagus, tidak ada kendala yang saya alami, proses pelayanan berjalan dengan lancar. Diharapkan pelayanan seperti ini agar terus dipertahankan sehingga masyarakat merasakan kepuasan dari apa yang mereka terima.”<sup>52)</sup>

Hal yang senada peneliti peroleh dari hasil wawancara dengan masyarakat hari Minggu, tanggal 28 Juli 2024 (Lampiran 14) mengatakan bahwa “Saya pernah mengurus dokumen di UPTD seperti KK, KTP dan akta kelahiran, dengan pelayanan yang saya rasakan saat itu sudah bagus. Dalam hal ini saya harapkan terus ditingkatkannya pelayanan kepada masyarakat.”<sup>53)</sup>

Namun demikian hasil wawancara peneliti dengan salah seorang masyarakat hari Minggu, tanggal 28 Juli 2024 (Lampiran 15) terdapat beberapa

---

<sup>52)</sup> Hasil wawancara dengan masyarakat, Cut Nadia, pada tanggal 27 Juli 2024.

<sup>53)</sup> Hasil wawancara dengan masyarakat, Marzuki, pada tanggal 28 Juli 2024.

catatan yang perlu mendapat perbaikan disamping pelayanan yang sudah bagus yaitu :

“Pelayanan dokumen akta kelahiran yang pernah dilakukan dari aspek kecepatan proses, keramahan petugas serta alur pelayanan cukup baik. Namun perlu ditingkatkan ketelitian petugas saat mengutip data yang diisi masyarakat pada formulir terkait untuk diinput dalam dokumen akta kelahiran, sehingga dokumen yang dihasilkan tidak terdapat kesalahan dan masyarakat tidak perlu menunggu lagi perbaikan dokumen yang diinginkan.”<sup>54)</sup>

**e. Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan**

Pelayanan ini menjadi sesuatu hal penting dan dibutuhkan oleh masyarakat, dengan adanya akta perkawinan masyarakat telah memiliki bukti yang sah bahwa telah menikah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Sebelum memiliki akta perkawinan masyarakat terlebih dahulu harus melengkapi persyaratan untuk memperoleh pelayanan ini. Persyaratan tersebut adalah dengan mengisi formulir F-2.121 dan formulir F-2.12. Dalam pelayanan ini tidak selamanya berjalan dengan sesuai standar yang ditetapkan, terkadang bisa saja melebihi waktu yang ditentukan, seperti terjadinya listrik yang mati dan jaringan internet yang tidak memadai.

Pelayanan penerbitan akta perkawinan terbilang kurang memuaskan dengan jumlah masyarakat yang memiliki akta perkawinan 38.698 jiwa (72,76%) dan yang belum memiliki akta perkawinan 14.487 jiwa (27,24%). Dengan ini kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen akta perkawinan relatif masih rendah. Dengan adanya akta perkawinan masyarakat memiliki berbagai manfaat dari sisi hukum, administratif, dan sosial. Adapun manfaat utama adanya akta perkawinan yaitu sebagai pengakuan hukum, dokumen hak waris, kepengurusan

---

<sup>54)</sup> Hasil wawancara dengan masyarakat, Ridwan, pada tanggal 28 Juli 2024.

kewarganegaraan dan status imigrasi, kesehatan dan asuransi, dan pendaftaran anak.

Alur pelayanan penerbitan akta perkawinan sama dengan alur pelayanan akta kelahiran, tidak adanya variasi terkait kedua alur ini tentu akan memudahkan masyarakat mengetahui dan memahami alur tersebut. Hal ini dapat dilihat pada Lampiran 18.

Pelaksanaan SPM memberikan manfaat bagi pemerintah sebagaimana yang juga dinyatakan oleh Kepala UPTD Wilayah I hari Kamis, 25 Juli 2024 (Lampiran 4) yang menyebutkan bahwa “Dengan adanya penerapan SPM, dokumen pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil kemasyarakatan dapat terlayani dan terorganisir dengan baik sehingga dapat digunakan oleh masyarakat untuk melaksanakan kewajiban serta memperoleh haknya baik dari pemerintah maupun dari lembaga lainnya.”<sup>55)</sup>

Hal ini menunjukkan besarnya manfaat dari penerapan SPM, sehingga UPTD ini bisa menjalin kerjasama dengan pihak lain untuk mendukung pendataan terkait pemenuhan kebutuhan masyarakat seperti kesehatan kelahiran, pendidikan, ekonomi, dan sosial. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala UPTD Wilayah I hari Kamis, 25 Juli 2024 yang menyebutkan “Adanya kerjasama antara UPTD ini dengan lembaga lain dalam hal pemanfaatan data antara lain seperti dengan Dinas Sosial, Dinas Pendidikan, Kementerian Agama, Kantor Pajak, BPJS, dan Komisi Pemilihan Umum (KPU).”<sup>56)</sup>

---

<sup>55)</sup> Hasil wawancara dengan Kepala UPTD Wilayah I Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar, Munazar, pada tanggal 25 Juli 2024.

<sup>56)</sup> Hasil wawancara dengan Kepala UPTD Wilayah I Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar, Munazar, pada tanggal 25 Juli 2024.

### 4.3.2. Faktor Penghambat dan Pendukung Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Adminduk Pada UPTD Wilayah I Ingin Jaya Aceh Besar

Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) adminduk pada UPTD Wilayah I Ingin Jaya Aceh Besar merupakan upaya pemerintah dalam memastikan kualitas dan kepatuhan pelayanan publik. Dalam upaya ini adanya berbagai faktor penghambat dan pendukung yang mempengaruhi proses berjalannya pelayanan untuk meningkatkan administrasi kependudukan dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.

#### a. Faktor Penghambat

Jenis faktor ini adalah elemen-elemen yang bisa menghalangi atau menghalangi pencapaian tujuan atau kesuksesan suatu proses. Hal ini bisa bersifat internal maupun eksternal dan dapat mempengaruhi berbagai aspek seperti kinerja, perkembangan dan efektivitas. Dalam hal ini adanya faktor penghambat standar pelayanan minimal administrasi kependudukan pada UPTD Wilayah I dikarenakan 3 (tiga) faktor yaitu: jaringan komunikasi data, sarana dan prasarana serta sumber daya manusia.

#### 1. Jaringan Komunikasi Data

Jaringan komunikasi data yang tidak stabil menjadi faktor penghambat utama dalam pelaksanaan standar pelayanan minimal administrasi kependudukan pada UPTD Wilayah I Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar. Ketidakstabilan jaringan mengakibatkan keterlambatan dalam pengolahan dan pengiriman data kependudukan, yang berdampak pada efisiensi dan kualitas pelayanan. Sebagai akibatnya, masyarakat mengalami kesulitan dalam mendapatkan layanan

administrasi yang cepat dan akurat, serta meningkatnya jumlah pengaduan terkait masalah teknis. Oleh karena itu, perbaikan dan peningkatan jaringan komunikasi data sangat penting untuk mendukung pelaksanaan standar pelayanan minimal dan meningkatkan kepuasan serta pelayanan kepada masyarakat di wilayah tersebut.

Pada UPTD Wilayah I Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar, pelaksanaan standar pelayanan minimal adminduk menghadapi hambatan akibat jaringan komunikasi data yang tidak memadai. UPTD ini bertugas memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Namun, jaringan komunikasi yang lambat dan sering terputus menjadi kendala utama dalam proses pelayanan. Sistem ini menjadi salah satu penyebab terhambatnya pelaksanaan SPM adminduk pada UPTD Wilayah I.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan operator UPTD hari Kamis, 25 Juli 2024 (Lampiran 5) yang menyebutkan bahwa :

“Perangkat elektronik yang digunakan sudah termasuk seri lama, fasilitas internet seringkali terganggu akibat internet mati yang dikarenakan adanya keterlambatan pembayaran dan juga gangguan internet yang tidak stabil. Fasilitas listrik pada UPTD ini sering tidak stabil. Aplikasi yang digunakan sering mengalami *update* bulanan, sehingga perlu penyesuaian yang memakan waktu relatif lama.”<sup>57)</sup>

Hasil wawancara tersebut disimpulkan hambatan yang mengganggu jalannya input data pada perangkat elektronik yang tentu saja membutuhkan perangkat, internet, listrik, dan aplikasi yang memadai. Perangkat elektronik dengan seri yang sudah lama tentu saja akan mengalami keterlambatan respon terhadap perintah yang ingin dilakukan.

---

<sup>57)</sup> Hasil wawancara dengan Operator UPTD Wilayah I Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar, Afdhalur, pada tanggal 25 Juli 2024.

## 2. Sarana dan Prasarana

Sarana yang tersedia pada UPTD ini meliputi : televisi, komputer, jaringan internet, printer, telepon, alat tulis kantor dan perlengkapan administrasi lainnya yang diperlukan sebagai fungsi kantor sehari-hari.

Prasarana pada UPTD ini meliputi: gedung/kantor, tempat parkir roda dua dan empat, meja, kursi, ruang tunggu, toilet, *Air Conditioner* (AC), meja pelayanan serta fasilitas lainnya untuk kegiatan dan operasional pada wilayah ini.

Sarana dan prasarana menjadi bagian penting dari pengembangan dan operasional suatu kegiatan. Pada bagian ini hal tersebut menjadi hambatan pelaksanaannya standar pelayanan minimal adminduk pada UPTD Wilayah I Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar.

Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan operator UPTD hari Kamis, 25 Juli 2024 mengatakan bahwa :

“Dari sisi sarana dan prasarana hambatan yang dirasakan adalah belum dapat dilakukannya informasi tentang ketersediaan blanko KTP-el melalui papan pengumuman/tempat pelayanan. Demikian pula terhadap upaya peningkatan kualitas layanan adminduk seperti layanan jemput bola terhadap masyarakat yang memiliki kendala seperti aksesibilitas, sakit, berada dalam lembaga permasyarakatan dan terkendala hadir ke tempat layanan adminduk belum bisa dilakukan secara optimal karena keterbatasan fasilitas kendaraan yang khusus untuk menangani jenis pelayanan ini yang hanya tersedia di level provinsi sebanyak satu unit, namun untuk kabupaten Aceh Besar belum tersedia.”<sup>58)</sup>

Sebagaimana hasil pernyataan di atas disimpulkan informasi mengenai ketersediaan blanko KTP-el belum dapat disampaikan secara efektif melalui papan pengumuman atau tempat pelayanan. Selain itu, upaya peningkatan kualitas

---

<sup>58)</sup> Hasil wawancara dengan Operator UPTD Wilayah I Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar, Afdhalur, pada tanggal 25 Juli 2024.

layanan seperti jemput bola untuk masyarakat yang menghadapi kendala akses belum optimal, karena keterbatasan fasilitas kendaraan khusus.

### 3. Sumber Daya Manusia

Dari aspek sumber daya manusia, berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala UPTD Wilayah I hari Kamis, 25 Juli 2024, menyebutkan bahwa “SDM pada UPTD ini berjumlah 5 (lima) orang operator dengan status 1 (satu) orang Pegawai Negeri Sipil dan 4 (empat) orang tenaga kontrak. UPTD ini belum memiliki tenaga fungsional dan TU relatif tidak ada ditempatkan, karena ditugaskan di unit lain.”<sup>59)</sup>.

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa, UPTD ini belum memiliki tenaga fungsional yang diperlukan untuk mendukung kegiatan fungsionalnya. Selain itu, tenaga administrasi umum (TU) tidak tersedia di lokasi karena sedang ditugaskan ke unit lain. Kondisi ini menunjukkan adanya kekurangan dalam pengelolaan sumber daya manusia yang dapat mempengaruhi efektivitas operasional UPTD.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, UPTD ini menyediakan sarana untuk menyalurkan kritik dan saran dari masyarakat melalui aplikasi Whatsapp, Instagram, Facebook dan Email Disdukcapil Aceh Besar.

#### b. Faktor Pendukung

Faktor pendukung merupakan elemen-elemen yang memfasilitasi, memperkuat atau mempermudah pencapaian tujuan dan keberhasilan dalam suatu situasi atau usaha. Dalam hal ini faktor pendukung standar pelayanan minimal

---

<sup>59)</sup> Hasil wawancara dengan Kepala UPTD Wilayah I Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar, Munazar, pada tanggal 25 Juli 2024.

administrasi kependudukan pada UPTD Wilayah I terdapat 2 (dua) faktor yaitu: pimpinan dan sistem elektronik.

### 1. **Pimpinan**

Pimpinan dari lembaga yang lebih tinggi memainkan peran penting dalam mendukung pelaksanaan standar pelayanan minimal adminduk pada UPTD Wilayah I Ingin Jaya dengan memberikan kebijakan, bimbingan, dan dukungan sumber daya. Melalui alokasi anggaran yang cukup, penyediaan fasilitas dan teknologi yang memadai, serta penetapan regulasi yang jelas, serta memastikan UPTD dapat menjalankan tugasnya secara efektif. Selain itu, dukungan dalam bentuk pelatihan, pengembangan kompetensi, dan penguatan kapasitas pegawai sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan. Dengan keterlibatan aktif dari pimpinan tingkat atas, UPTD ini dapat memenuhi standar pelayanan, meningkatkan efisiensi, dan memuaskan masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan di UPTD Wilayah I dapat berjalan dengan efektif karena adanya dukungan dari pimpinan yang lebih tinggi, seperti Kepala Disdukcapil serta Bupati Kabupaten Aceh Besar. Dukungan ini berupa peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 17 Tahun 2018 mengenai Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar, serta Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar Nomor 17 Tahun 2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar Tahun 2022.

## 2. Sistem Elektronik

Sistem ini memungkinkan petugas untuk mengakses data kependudukan secara *real-time*, mengurangi risiko kehilangan dokumen, dan memastikan bahwa semua data terintegrasi dengan baik. Misalnya, pengajuan akta kelahiran atau permohonan KTP yang sebelumnya memerlukan waktu sehari-hari untuk diproses kini dapat diselesaikan dalam hitungan jam. Masyarakat yang datang ke UPTD merasa lebih puas karena mereka dapat mengakses layanan dengan lebih cepat dan akurat.

Untuk dukungan sistem elektronik UPTD ini telah dilengkapi dengan aplikasi *Oracle Database 11g Release 2*, sehingga pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan dengan optimal. Selain itu, dengan adanya sistem ini memungkinkan integrasi data yang efisien, mempercepat proses administrasi dan meningkatkan akurasi informasi yang disediakan kepada masyarakat.

Di UPTD Wilayah I Ingin Jaya, Kabupaten Aceh Besar, penerapan sistem elektronik telah menjadi faktor kunci dalam mendukung pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) administrasi kependudukan. Dengan adanya sistem berbasis teknologi, proses layanan seperti pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan data menjadi lebih efisien dan akurat.

Sistem elektronik ini memungkinkan petugas untuk memproses permohonan dengan cepat dan mengurangi risiko kesalahan manusia. Data kependudukan yang terintegrasi mempermudah akses dan update informasi, sehingga mengurangi waktu tunggu bagi masyarakat. Selain itu, sistem ini juga

menyediakan fitur pelaporan dan monitoring yang memudahkan evaluasi kinerja layanan secara *real-time*.

Dengan dukungan teknologi, UPTD ini mampu memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan, seperti waktu respon yang cepat dan akurasi data. Penggunaan aplikasi khusus untuk administrasi kependudukan juga memungkinkan akses langsung ke data historis dan mempermudah pelacakan dokumen.

Penerapan sistem elektronik ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat transparansi dan akuntabilitas. Masyarakat merasa lebih terlayani dengan baik, dan pihak UPTD dapat menjalankan tugasnya dengan lebih optimal berkat dukungan teknologi yang memadai.

Diharapkan UPTD ini memiliki perangkat elektronik yang memadai dan menyediakan daya listrik cadangan untuk mengatasi permasalahan listrik agar dapat meminimalisir gangguan pada proses pelayanan. Selain itu, perlu diupayakan penambahan tenaga operator serta status kepegawaiannya untuk dapat menjadi pegawai negeri sipil sehingga dapat memberi pelayanan yang semakin baik. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan akan lebih terjamin, dan masyarakat akan merasa lebih puas dengan pelayanan adminduk yang disediakan. Penambahan tenaga operator juga akan mempercepat proses administrasi dan mengurangi waktu tunggu bagi masyarakat. Selain itu, status sebagai pegawai negeri sipil akan meningkatkan profesionalisme dan komitmen, sehingga pelayanan akan lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada UPTD Wilayah I Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar, dapat disimpulkan bahwa :

1. Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Wilayah I Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar secara umum telah melaksanakan Standar Pelayanan Minimal adminduk yang ditetapkan, baik dalam konteks pelayanan pendaftaran penduduk maupun pencatatan sipil. Adanya sistem terintegrasi serta prosedur yang jelas dapat membantu proses pelayanan menjadi efektif dan efisien sehingga memberi kepuasan kepada masyarakat. Selain itu, pelayanan yang sesuai dengan SPM cenderung menunjukkan kualitas yang baik dalam pemenuhan hak-hak masyarakat terhadap administrasi kependudukan.
2. Hambatan dalam pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal adminduk seperti kurangnya sarana dan prasarana, gangguan jaringan komunikasi data dan kurangnya sumber daya manusia, sehingga mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan pada UPTD Wilayah I.

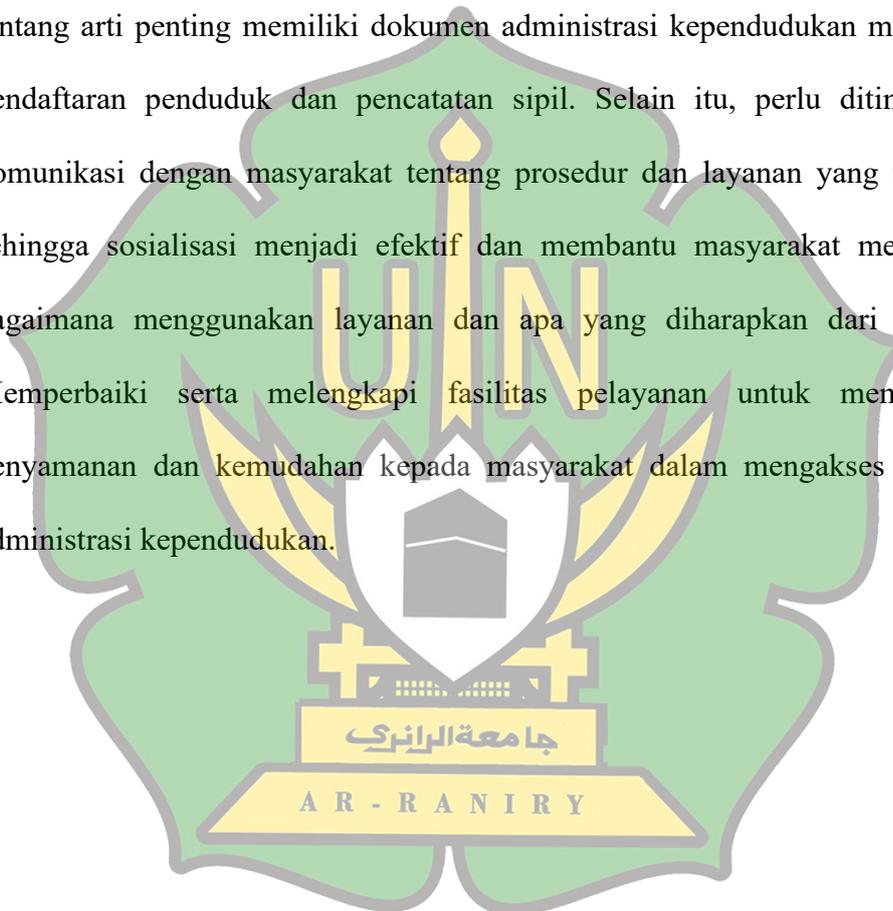
#### **5.2. Saran**

Untuk meningkatkan pelaksanaan standar pelayanan minimal adminduk pada UPTD Wilayah I Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar, peneliti menyarankan:

1. Bagi Pemerintah Kabupaten Aceh Besar melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar meningkatkan atau menambah jumlah tenaga fungsional

yang sesuai dengan kebutuhan untuk memastikan bahwa semua aspek pelayanan administrasi kependudukan dapat dilayani secara efektif, serta perlu diterapkannya sistem informasi yang lebih baik untuk mempermudah pengelolaan data dan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat.

2. UPTD Wilayah I disarankan agar meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat tentang arti penting memiliki dokumen administrasi kependudukan mencakup pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Selain itu, perlu ditingkatkan komunikasi dengan masyarakat tentang prosedur dan layanan yang tersedia, sehingga sosialisasi menjadi efektif dan membantu masyarakat memahami bagaimana menggunakan layanan dan apa yang diharapkan dari mereka. Memperbaiki serta melengkapi fasilitas pelayanan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku:

- Asfar, A.M. Irfan Taufan. (2019). Analisis Naratif, Analisis Konten, dan Analisis Semiotik. *Jurnal Penelitian Kualitatif*, 10.
- Balaka, Yani. Muh. (2022). “*Metodologi Penelitian Kuantitatif*”. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Edi, Fandi Rosi Sarwo. (2016). “*Teori Wawancara Psikodiagnostik*”. Yogyakarta: PT Leutika Nouvalitera.
- Handayani, Sih Rini dan Triwik Sri Mulyati. (2017). “*Dokumentasi Kebidanan*”. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Ikaryati, Putri Ferian., & FX Sri Sadewo. (2016). Analisis Diskursus Iklan Pasta Gigi Pepsodent. *Jurnal Paradigma*. 4(1), 3.
- Ni'matuzahroh, dan Susanti Prasetyaningrum. (2018). “*Observasi: Teori dan Aplikasi Dalam Psikologi*”. Malang: Universitas Muhammadiyah.
- Novianti, R. (2016). *Implementasi Standar Pelayanan Minimal Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Kemranjen Kabupaten Banyumas*. Universitas Negeri Semarang, Semarang.
- Okatasri, D.M. (2020). *Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau, Pekanbaru.
- Pebriyadi, A. (2023). *Implementasi Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Tertib Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru Provinsi Riau*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Putra, Minahasa Teddy. (2019). “*Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*”. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rachmayanti, Siti Deliana., Sri Nur Hari Susanto., & Suhartoyo. Penerapan Prinsip Efisiensi dan Efektivitas Dalam Pendaftaran Penduduk Melalui Website Sintren Sebagai Perwujudan Prinsip Good Governance. *Jurnal Administrative Law & Governance*, 5(1), 2621–2781.

- Riani, Ni Ketut (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2448.
- Rijali, Ahmad. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Alhadharah*, 17(33), 91-94.
- Roudo, Mohammad., & Asep Ssaepudin. (2008). Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) : Konsep, Urgensi dan Tantangan. *Jurnal Riptek*, 2(1), 3.
- Rozali, Yuli Asmi. (2022). Penggunaan Analisis Konten dan Analisis Tematik. *Jurnal Forum Ilmiah*, 19(1), 71.
- Safrina, D. (2022). *Peningkatan Pelayanan Pencatatan Sipil Pada UPTD Wilayah II Disdukcapil Aceh Besar*. Universitas Islam Negeri Ar Raniry.
- Soentoro, Ali Idris. (2003). *“Metodologi Penelitian Bisnis”*. Depok: CV Tamedia.
- Susdarwono, Endro Tri., & M Syamsul Rizal. (2020). Pemahaman dan Harmonisasi Konsep – Konsep Standar Pelayanan Minimal Desa Terhadap Aparatur Desa Adinuso Kecamatan Reban Kabupaten Batang. *Jurnal Public*, 3(3), 553.
- Syafingi, Habib Muhsin. (2017). Konstitusionalitas Standar Pelayanan Minimal. *Jurnal Hukum*, 8(2)1412-6834, 2550-0090, 219.
- Umar, Husein. (2003). *“Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi”*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, Zulkarnain. (2017). Analisis Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Publik di Daerah. *Jurnal Analisis dan Kebijakan Publik*, 3(1), 6.
- Zein, Mulya Harry M., dan Sisca Septiani. (2023). *“Ilmu Administrasi Negara”*. Banten: PT Sada Kurnia Pustaka.

## **B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN:**

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar, Profil Perkembangan Kependudukan Tahun 2023.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar, Spanduk Tentang Manfaat KTP Elektronik. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Pemerintah Daerah. 2008. Peraturan Daerah Kota Prabumulih *Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 3 Tahun 2008 dengan Penyelenggaraan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)*.

Pemerintah Kabupaten. 2018. Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 27 Tahun 2018 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan.

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

Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.



## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Lembar Pengesahan Pembimbing

PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL  
ADMINDUK PADA UPTD WILAYAH I INGIN JAYA  
KABUPATEN ACEH BESAR

SKRIPSI

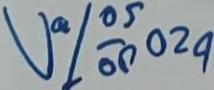
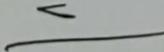
Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :  
**M. ALWI ALHARIS**  
NIM. 170802107

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

جامعة الرانيري  
AR-RANIRY

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :

Pembimbing I,	Pembimbing II,
	
<b>Dr. Said Amirulkamar, M.M., M.Si.</b> NIP. 196110051982031007	<b>Dr. Mahmuddin, M.Si.</b> NIP. 197210201997031002

iii

## Lampiran 2 Surat Keputusan (SK)



**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**  
Nomor: 1403/Ua.08/FISIP/Kp.07.6/04/2024

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

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

Menimbang : 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;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu menetapkan surat keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu pemerintahan.

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 14 Tahun 2022, tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 statuta UIN Ar-Raniry banda Aceh ;

8. Peraturan Menteri Agama Nomor 44 tahun 2022 tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;

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. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan nomor PER-50/PB/2007 tentang Pelaksanaan Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Oleh Satuan Kerja Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU);

12. DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor: 025.04.2.423925/2024, Tanggal 24 November 2023.

Memperhatikan : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 16 Desember 2021

**MEMUTUSKAN**

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

KESATU : Menunjuk dan mengangkat Saudara :

1. Dr. S. Amirulkamar, MM., M.Si Sebagai pembimbing I

2. Dr. Mahmuddin, M.Si Sebagai pembimbing II

Untuk membimbing skripsi :

Nama : M. Alwi Alharis

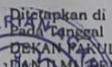
NIM : 170802107

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul : Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Adminduk Pada UPTD Wilayah I Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar

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

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025 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 : 06 Agustus 2024  
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL  
DAN ILMU PEMERINTAHAN,  
  


Tembusan:

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

### Lampiran 3 Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN**  
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-1339/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/07/2024  
Lamp : -  
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,  
Kantor UPTD Wilayah I Kecamatan Ingin Jaya  
Assalamu'alaikum Wr.Wb.  
Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **M ALWI ALHARIS / 170802107**  
Semester/Jurusan : **XV / Ilmu Administrasi Negara**  
Alamat sekarang : **Gp. Ajee Pagar Air, Kecamatan Ingin Jaya, Kabupaten Aceh Besar**

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Adminduk Pada UPTD Wilayah I Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar**

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

Banda Aceh, 24 Juli 2024  
an. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 21 Januari  
2025

**AR - RANIRY**  
Eka Januar, M.Soc.Sc.

**Lampiran 4 Foto Wawancara Dengan Kepala UPTD Wilayah I**



**Lampiran 5 Foto Wawancara Dengan Operator UPTD Wilayah I**



**Lampiran 6 Foto Wawancara Dengan Ibu Ratna Wati**



**Lampiran 7 Foto Wawancara Dengan Ibu Diah**



**Lampiran 8 Foto Wawancara Dengan Bapak Saidi Nur**



**Lampiran 9 Foto Wawancara Dengan Ibu Yusnani**



**Lampiran 10 Foto Wawancara Dengan Ibu Nurhani Bardan**



**Lampiran 11 Foto Wawancara Dengan Ibu Nadia**



**Lampiran 12 Foto Wawancara Dengan Ibu Laili Astina**



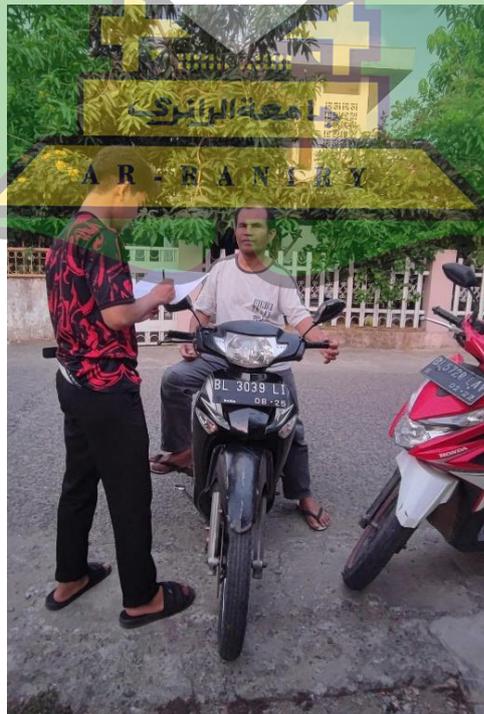
**Lampiran 13 Foto Wawancara Dengan Ibu Cut Nadia**



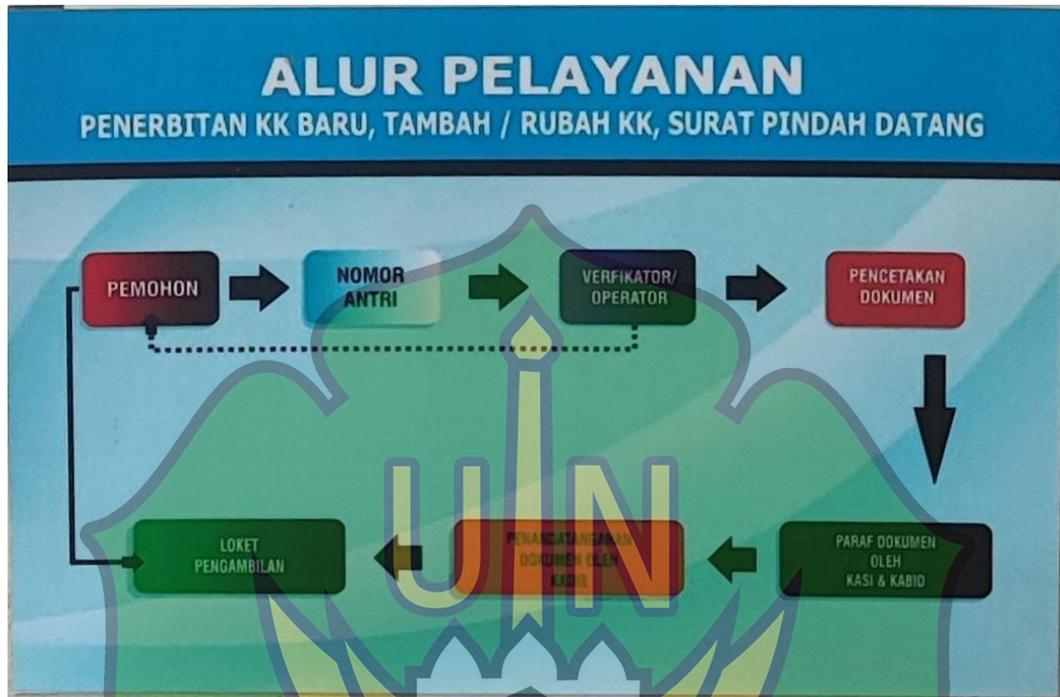
**Lampiran 14 Foto Wawancara Dengan Bapak Marzuki**



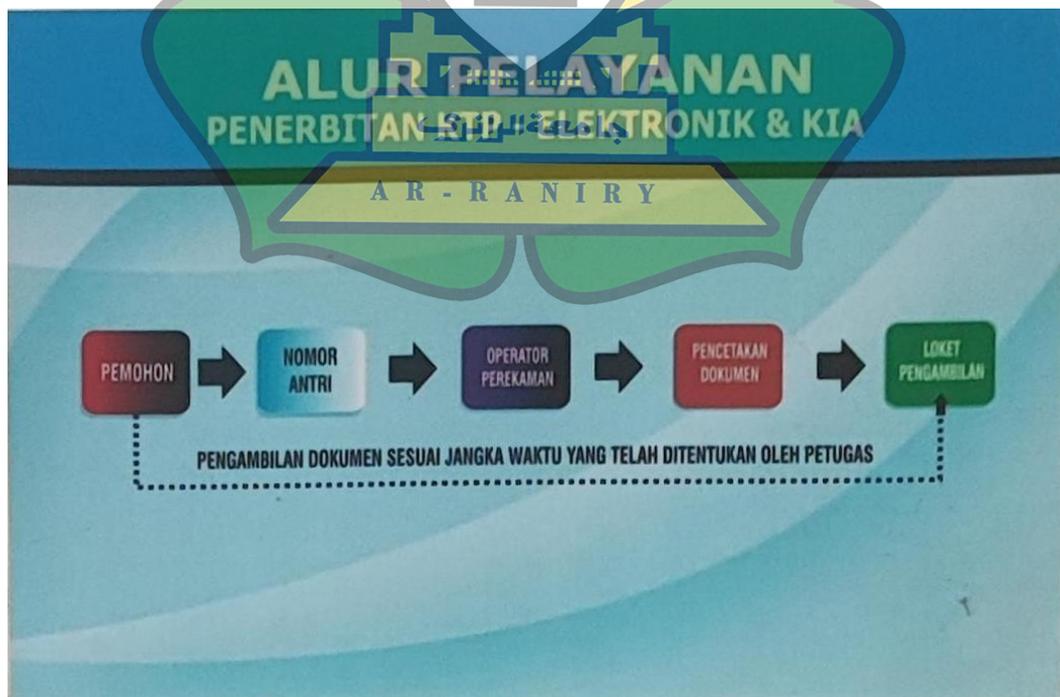
**Lampiran 15 Foto Wawancara Dengan Bapak Ridwan**



Lampiran 16 Brosur Alur Pelayanan Penerbitan KK Baru, Tambah / Rubah KK, dan Surat Pindah Datang



Lampiran 17 Brosur Alur Pelayanan Penerbitan KTP – Elektronik dan KIA



**Lampiran 18 Alur Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran, Perkawinan dan Kematian**



**Lampiran 19 Pedoman Wawancara**

No	Pertanyaan	Topik Wawancara	Informan
1	Bagaimana proses pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil di UPTD Wilayah I Ingin Jaya?	a. pelayanan pendaftaran penduduk b. pelayanan pencatatan sipil	Kepala UPTD
2	Apakah Standar Pelayanan Minimal (SPM) pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di UPTD Wilayah I Ingin Jaya sudah diimplementasikan? dan jika ya, berapa dan apa	a. 5 jenis pelayanan pendaftaran penduduk b. 13 jenis pelayanan pencatatan sipil	Kepala UPTD

	saja jenis standar yang sudah digunakan?		
3	Apakah ada manfaat yang diperoleh dari penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di UPTD Wilayah I Ingin Jaya?	Manfaat bagi pemerintah	Kepala UPTD
4	Bagaimana menghadapi hambatan dalam penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di UPTD Wilayah I Ingin Jaya?	Hambatan dalam aspek SDM, sarana dan prasarana, juklak dan juknis	Kepala UPTD
5	Apakah ada rencana atau program yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di UPTD Wilayah I Ingin Jaya?	Pelatihan dan studi banding	Kepala UPTD
6	Bagaimana UPTD Wilayah I Ingin Jaya bekerjasama dengan pihak lain, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten/kota dan provinsi dalam meningkatkan pelayanan pendaftaran	Membuat laporan	Kepala UPTD

	penduduk dan pencatatan sipil?		
7	Bagaimana prosedur pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil UPTD Wilayah I Ingin Jaya	SOP	Operator UPTD
8	Apakah Standar Pelayanan Minimal (SPM) pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di UPTD Wilayah I Ingin Jaya sudah dapat dilaksanakan? dan jika ya, apakah ada kendala atau hambatan?	Penilaian oleh staf	Operator UPTD
9	Bagaimana cara mengevaluasi pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang diberikan kepada masyarakat?	Menilai kepuasan pelayanan berdasarkan SOP	Operator UPTD
10	Apakah petugas UPTD Wilayah I Ingin Jaya berkeinginan untuk meningkatkan pelayanan? Jika iya, apa bentuknya?	Pelatihan, studi banding, dan mempelajari SOP	Operator UPTD
11	Bagaimana UPTD Wilayah I Ingin Jaya bekerjasama dengan instansi lain dalam meningkatkan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil?	Berpartisipasi, koordinasi, dan konsultasi	Operator UPTD

12	Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di UPTD Wilayah I Ingin Jaya?	Umpan balik	Masyarakat
13	Apakah masyarakat telah menerima pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang sesuai dengan standar minimal yang ditetapkan oleh pemerintah?	Umpan balik	Masyarakat
14	Apakah masyarakat pernah mengalami hambatan atau kesulitan dalam proses pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil?	Umpan balik, pemenuhan SOP	Masyarakat
15	Bagaimana masyarakat mengevaluasi kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang diberikan UPTD Wilayah I Ingin Jaya?	Kotak saran, layanan pengaduan	Masyarakat
16	Apakah ada manfaat yang diperoleh dari penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di UPTD Wilayah I Ingin Jaya?	Dari sisi masyarakat	Masyarakat

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### Identitas Diri

Nama : M. Alwi Alharis  
Tempat Tanggal Lahir : Banda Aceh, 08 Maret 1998  
Nomor Handphone : 081262553263  
Alamat : Gp. Ajee Pagar Air, Kecamatan Ingin Jaya,  
Kabupaten Aceh Besar  
Email : alwialharisss@gmail.com

### Pendidikan

Sekolah Dasar : MIN 7 Kota Banda Aceh  
Sekolah Menengah Pertama : MTsS Ulumul Quran Pagar Air  
Sekolah Menengah Atas : MAS Ulumul Quran Pagar Air

### Sertifikasi

Ma'had Jamiah : 88 | 2019 | Ma'had Al-Jami'ah  
TOEFL : 423 | 2023 | Pusat Bahasa UIN Ar-Raniry  
TOAFL :  
Komputer : A | 2023 | Pusat Bahasa UIN Ar-Raniry  
Magang : 628 | 2021 | Kantor Kementerian Agama  
Kota Banda Aceh

Banda Aceh, 13 Agustus 2024

**M. ALWI ALHARIS**  
NIM. 170802107