

Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan

Analysis of the Quality of Population Administration Services at the Department of Population and Civil Registration of South Tapanuli Regency

Dudi Komarudi, Isnaini* & Budi Hartono

Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana,
Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: 22 Maret 2022; Direview: 22 Maret 2022; Disetujui: 15 Mei 2022

*Corresponding Email: isnaini@staff.uma.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori Five Dimension of SERVQUAL menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Harbani Pasolong. Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil terdapat kendala Sumberdaya Manusia yang diperlukan untuk Ditempatkan pada bagian yang sangat diperlukan antara lain Admin Data base Kependudukan masih belum memenuhi Kriteria pendidikan dan diperlukan pelatihan diklat, jumlah operator pelayanan administrasi kependudukan masih kurang dalam melayani masyarakat dimana satu petugas operator pelayanan memproses data dokumen lebih dari satu kecamatan. letak geografis dan demografi kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Tapanuli Selatan yang relative jauh dari Desa Kecamatan yang penduduknya berdomisili di wilayahnya. Inovasi pelayanan administrasi jemput bola melalui mobil pelayanan kependudukan yang telah berjalan masih perlu ditingkatkan, Dukungan Sumber daya anggaran Dinas kependudukan masih belum optimal dalam rangka memenuhi kriteria Pelayanan Prima. Meningkatkan ketersediaan dan Kualitas Data Serta Informasi Kependudukan Peningkatan pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang mendorong kesadaran penduduk tentang arti penting dan kepemilikan dokumen kependudukan.

Kata Kunci: Analisis Kualitas Pelayanan; Administrasi Kependudukan; Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Abstract

This study aims to describe the quality of population administration services at the Department of Population and Civil Registration of South Tapanuli Regency. This research is a descriptive study using a qualitative approach. Data collection techniques were carried out by observation, interview, and documentation techniques. The theory used in this study uses the Five Dimension of SERVQUAL theory according to Zeithaml, Parasuraman, and Berry. Population Administration Services At the Department of Population and Civil Registration there are constraints on Human Resources that are needed to be placed in indispensable parts, including the Population Database Admin still not meeting the educational criteria and training and education training is needed, the number of population administration service operators is still lacking in serving the community where one service operator officer processes document data from more than one sub-district. Geographical and demographic location of the South Tapanuli Regency Population and Civil Registration Office which is relatively far from the sub-district village whose residents live in the area. The innovation of ball pick-up administration services through the population service car that has been running still needs to be improved. Support for the Population Service's budgetary resources is still not optimal in order to meet the Excellent Service criteria. Improving the availability and quality of Population Data and Information Improving public services in the field of population and civil registration. encourage people's awareness of the importance and ownership of population documents.

Keywords: Service Quality Analysis; Population Administration; Department of Population and Civil Registration.

How to Cite: Komarudi, D. Isnaini, & Hartono, B. (2022) Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 5 (1): 240-251.



PENDAHULUAN

Dinamika demografi penduduk Indonesia terus mengalami perkembangan yang dinamis, terkait adanya faktor demografi yang sangat dinamis tersebut. Komposisi demografis tentu tidak dapat dipisahkan dari dinamika kependudukan Indonesia agar seluruh lapisan masyarakat mau dan semakin sadar untuk melaporkan berbagai kejadian penting dan peristiwa kependudukan yang dialami terhadap Dinas Dukcapil. Hal itu akan sangat berdampak pada akurasi data kependudukan Dukcapil yang diakses oleh lebih dari 3000 Kementerian/Lembaga, dan penyelenggara pelayanan publik lainnya. Dengan demikian, masyarakat dapat berpartisipasi aktif terhadap validitas dan akurasi berbagai kebijakan publik dan program, untuk menata administrasi kependudukan dalam upaya mendorong terakomodasinya hak-hak penduduk memperoleh hak dasar dalam perlindungan hukum dan rasa aman. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah Wajib Menjamin terselenggaranya pelayanan publik Berdasarkan Urusan Pemerintah yang menjadi kewenangan daerah dan juga pemerintah daerah wajib membangun manajemen pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa dan/atau pelayanan administrasi public yang disediakan oleh penyelenggaraan publik. Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggaraan adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, dan lembaga independen, yang dibentuk berdasarkan Undang-undang kegiatan Pelayanan Publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata mata untuk kegiatan Pelayanan publik. Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2024 yang menetapkan 8 (delapan) area perubahan Reformasi Birokrasi yaitu area perubahan di bidang: Organisasi; Tatalaksana; Peraturan Perundang-Undangan; Sumber Daya Manusia Aparatur; Pengawasan; Akuntabilitas; Pelayanan Publik; Pola Pikir (Mind set) dan Budaya Kerja (Culture set) Aparatur.

Pelayanan Publik sebagai salah satu area perubahan dalam rangka penyelenggaraan Reformasi Birokrasi yang diharapkan dapat memberikan pelayanan prima sesuai dengan harapan masyarakat dan dunia usaha. Sebagai sasaran Reformasi Birokrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat yang dapat diukur dengan indikator: Indeks Kepuasan Masyarakat; Integritas Pelayanan; Tingkat Kebutuhan Terhadap Standar Pelayanan dan Nilai Peningkatan.

Tertib administrasi kependudukan yang akurat, reformasi pelayanan registrasi penduduk, dan peran serta masyarakat, dengan memperhatikan perencanaan dan pelaksanaan pembangunan yang berkelanjutan serta mendorong tertib pelayanan publik. Kegiatan pokok yang dilakukan antara lain meliputi: Pembangunan dan Pengoperasian SIAK secara terpadu; Pelatihan tenaga pengelola SIAK; Penerapan pelaksanaan Sistem Administrasi Kependudukan (Membangun Updating dan Pemeliharaan); Koordinasi Pelaksanaan Kebijakan Kependudukan; Pengolahan dalam penyusunan laporan informasi Kependudukan; Penyediaan Informasi yang dapat diakses masyarakat.

Penyajiaan data Kependudukan merupakan Amanat pasal 7 huruf g Undang-Undang 24 Tahun 2013 yang menyatakan penyajian data kependudukan berskala Kabupaten/Kota berasal dari Data Kependudukan yang telah dikonsolidasikan dan dibersihkan oleh kementerian yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri sebagai instansi teknis. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Tapanuli Selatan wajib menyajikan Data Kependudukan skala Kabupaten/Kota dengan lebih meningkatkan Kegiatan Pengolahan dalam Penyusunan Laporan Informasi Kependudukan dan Penyediaan Informasi yang dapat diakses masyarakat. Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 yang menyatakan Data Kependudukan digunakan untuk semua keperluan adalah Data Kependudukan dari kementerian yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri, antara lain untuk pemanfaatan: Pelayanan Publik; Perencanaan Pembangunan; Alokasi Anggaran; Pembangunan Demokrasi; Penegakan Hukum dan Pencegahan Kriminal.



Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 7 tahun 2016 tentang perangkat Daerah. Selanjutnya ditindak lanjuti dengan Peraturan Bupati Tapanuli Selatan Nomor 7 Tahun 2016 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Tapanuli Selatan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten merupakan unsur pelayanan administrasi dan pemberi dukungan terhadap tugas dan fungsi, DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DAERAH Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Tapanuli Selatan yang tersebut diatas adalah sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan bidang tugas masing-masing memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Di berbagai negara di dunia termasuk Indonesia, pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya. Baik tidaknya administrasi publik atau pemerintahan dilihat dari seberapa jauh pelayanan publiknya sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat (Thoha, 2007).

Kecenderungan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan birokrasi di Indonesia, terjadi di semua organisasi atau birokrasi pemerintahan (Rasyid, 1997), sebagaimana juga yang sering kali dimuat dan diliput dalam berbagai media massa. Kecenderungan tersebut terjadi baik di tingkat pemerintah pusat maupun daerah, termasuk pada organisasi birokrasi pemerintahan daerah, pemerintah kota, pemerintah kabupaten, kecamatan, dan desa. Hal ini menjadi krusial ketika UU Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan UU Nomor 25 Tahun 1999 tentang Pertimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah ditetapkan, salah satu tujuannya adalah mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan bisa memberikan pelayanan yang lebih prima kepada masyarakat. Timbul pertanyaan apakah birokrasi sudah membawakan fungsi pelayanan dan perlindungan kebutuhan dan kepentingan masyarakat/publik?. Realitas empirik saat ini menunjukkan bahwa sikap dan tindakan birokrasi dalam pelayanan kepada masyarakat cenderung belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari sinyalemen, keluhan, kritik, dan sorotan tajam berbagai kalangan terhadap birokrasi.

Masalah yang terjadi dalam proses hubungan atau pelayanan antara birokrasi pemerintah dan masyarakat, berdasarkan beberapa sinyalemen atau kritikan di atas, memberi gambaran bahwa keberadaan birokrasi secara eksplisit dan implisit menjadi salah satu penyebab rendah dan kurangnya kualitas dalam pelayanan. Realitas empirik menunjukkan bahwa keberadaan birokrasi pemerintah belum me-nyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat, tapi ingin dilayani masyarakat (Rasyid, 1996).

Dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat sebagai salah satu fungsi pemerintahan, menarik untuk dibahas apalagi ketika menjadi sorotan bagi masyarakat akibat dari munculnya berbagai permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan, dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi pemerintahan berbagai kebutuhan layanan publik, perilaku birokrat dalam memberikan pelayanan cenderung memperlihatkan kurang ramah, kaku, kurang transparan, tidak tepat waktu, dan diskriminatif antara yang kaya, antara yang punya orang dalam dengan yang tidak punya. Pelayanan Administrasi kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terpusat dilingkungan Kantor Bupati Tapanuli Selatan yang jaraknya relatif jauh dari wilayah kecamatan, kelurahan, dan desa yang berada di wilayah pemerintah Kabupaten Tapanuli Selatan. Penduduk, warga, dan masyarakat dalam hal kepengurusan Dokumen Administrasi Kependudukannya terdapat kendala jarak relatif jauh yang harus ditempuh menuju ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan.

Keperluan untuk melengkapi Dokumen Administrasi Kependudukan masyarakat menjadi hal yang sangat penting adapun permasalahan yang dihadapi untuk melengkapi berkas dalam kepengurusan dokumen Administrasi Kependudukan itu sendiri merupakan kewajiban si pemohon atau penduduk yang berdomisili di wilayah desa, kelurahan, kecamatan, dan tempat tinggal yang bersangkutan. Elemen perubahan data Identitas Penduduk pada Dokumen Administrasi Kependudukan senantiasa adanya perubahan dikarenakan peristiwa penting penduduk disebabkan karena pernikahan, kelahiran, kematian, pendidikan, pekerjaan dan



perpindahan tempat tinggal penduduk, warga berdasarkan alamat domisili dibuktikan dengan memiliki Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Identitas Anak, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, dan Akta Kematian yang diterbitkan sebagai Dokumen Kependudukan oleh Intansi Pemerintah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten dan Kota di seluruh Wilayah Republik Indonesia. Kurangnya kesadaran permohonan dalam keperluan kepengurusan Dokumen Kependudukan terkadang karena kesibukan dan adanya kemalasan masyarakat untuk mengurusnya secara langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, melalui perantara atau jasa orang lain untuk membawa dan menguruskan berkas. Satu keharusan membawa Surat Kuasa dari si pemohon dan kelengkapan berkas yang menjadi persyaratan dalam kepengurusan Data Administrasi Kependudukan. Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan aparat pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan masih ditemui beberapa masalah yang mengakibatkan kurangnya Kualitas Pelayanan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pegawai, yaitu antara lain: Sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya di Disdukcapil Kabupaten Tapanuli Selatan; Sosialisasi dari Disdukcapil Kabupaten Tapanuli Selatan kepada masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan dan pencatatan sipil masih belum optimal; Masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa, dan kesadaran masyarakat dengan pentingnya dokumen kependudukan dan pencatatan sipil masih rendah.

Kurang lengkapnya persyaratan tersebut dikarenakan kurangnya informasi dari pihak pegawai pelayanan mengenai persyaratan yang dibutuhkan. Masalah tersebut secara tidak langsung akan menghambat proses penyelesaian produk layanan tersebut. Hal ini sering menjadi alasan utama masyarakat terhadap kegunaan mereka untuk menggunakan jasa pelayanan publik. Terlepas dari hal tersebut saat ini instansi-intansi pemerintah mulai menata dan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Argumen dasar dari penelitian ini adalah bahwa untuk bisa menilai kualitas pelayanan publik, diperlukan suatu pemahaman yang bisa membantu bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik ini bekerja sehingga bisa menghasilkan output yang berkualitas. Output yang berkualitas mencakup output yang bagus dan sesuai dengan kualitas pelayanan. Untuk mengetahui apakah output tersebut sudah sesuai atau tidak dengan kualitas pelayanan, peneliti mengambil data berdasarkan data pelayanan tahun 2020.

Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada oknum pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparat yang kurang bersahabat.

Dalam beberapa penelitian Angkat et al., (2017), Prasetyo, et al., (2021); Simbolon et al., (2021); Hubalillah et al., (2022), bahwa pelayanan pendaftaran penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masing masing wilayah penelitian tersebut ada beragam hasilnya. Ada yang berjalan dengan baik, dan ada yang tidak, dengan berbagai macam kekurangan, hambatan dan dukungan yang menyertainya. Pelayanan pencatatan sipil sudah berjalan baik dalam hal persyaratan, biaya/tarif sesuai dengan Permenpan dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, adapun kendala pelayanan adalah dalam hal prosedur, jangka waktu, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan.

Septiana, et al., (2015), saran untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan ialah sebagai berikut: Menyangkut persyaratan dan prosedur untuk lebih diperjelas dan dipangkas; Perlu dilakukan jadwal pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sehingga tidak menumpuk pada saat yang bersamaan; Perlu diadakan sosialisasi mengenai mekanisme pengaduan pelayanan kepada masyarakat; Perlu dilakukannya renovasi gedung dan ruang pelayanan, serta perbaikan sarana dan parasana pelayanan agar lebih lengkap; Perlunya satpam

yang berjaga selama 24 jam agar menurunkan angka kriminalitas pencurian helm dan keamanan di lingkungan pelayanan.

Penelitian Sutopo (2017), bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Temanggung, bahwa dimensi bukti fisik (tangible), fasilitas pendukung pelayanan di Dindikcapil Kabupaten Temnggung belum memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan belum adanya kipas angin maupun AC di ruang tunggu, belum adanya pengeras suara untuk memanggil antrian, serta belum adanya buku bacaan atau koran yang dapat dibaca selama menunggu antrian proses layanan. Dimensi kehandalan (reliability), pegawai melakukan pemrosesan produk layanan dengan tepat waktu, selain itu biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci secara jelas. Daya tanggap (responsiveness), pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. Jaminan (assurance) berupa kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan. Empati (empathy) sikap petugas yang ramah dalam menghadapi permintaan, kritik, dan saran yang diberikan oleh masyarakat.

Megawati (2018), bahwa hasil yang didapat dalam penelitian ini adalah mencapai 68% dari angka minimal yang dihipotesiskan 65% dan masuk kategori sedang atau cukup baik. Saran penelitian ini adalah Disdukcapil Kota Serang diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat sebagai pengguna layanan terutama dalam hal kecepatan dan ketepatan, Disdukcapil Kota Serang perlu menyediakan penampilan fisik yang baik serta menyediakan fasilitas penunjang yang lebih memadai, Disdukcapil Kota Serang diharapkan bisa meningkatkan sosialisasinya mengenai aplikasi smartdukcapil agar masyarakat bisa mengetahui dan menggunakan aplikasinya sehingga dapat memudahkan dan membantu masyarakat dalam membuat dokumen kependudukan dan catatan sipil.

Penelitian Purnawati (2019), bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Samarinda dinilai dari dimensi bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Berdasarkan (1) dimensi bukti fisik (tangible), fasilitas pendukung pelayanan di Disdukcapil Kota Samarinda belum memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan AC di ruang tunggu tidak dingin, hanya terdapat satu monitor nomor antrian, ruangan yang kurang luas, serta belum adanya meja khusus masyarakat untuk menulis berkas, (2) dimensi kehandalan (reliability), pegawai melakukan pemrosesan produk layanan dengan tepat waktu, selain itu biaya yang dibebankan kepada masyarakat terinci secara jelas, (3) daya tanggap (responsiveness), pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut, (4) jaminan (assurance) berupa kemudahan layanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan, dan (5) empati (empathy) sikap petugas yang ramah dalam menghadapi permintaan, kritik, dan saran yang diberikan oleh masyarakat.

Syahirah (2019), dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah jumlah penduduk kabupaten Kampar yang berjumlah 812.702 jiwa. Untuk keperluan dalam penelitian ini dapat ditarik untuk dijadikan sampel yaitu berjumlah 100 responden dengan menggunakan metode penarikan sampel teori slovin. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dilapangan dengan berbagai sumber data dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi serta penyebaran questioner yang berjumlah 100 responden dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dengan nilai 47,02% sudah termasuk tergolong cukup baik akan tetapi belum optimal keseluruhannya dikarenakan terdapat beberapa aspek-aspek permasalahan yang harus diperbaiki lagi seperti tidak adanya kepastian waktu dalam penyelesaian pelayanan, sarana dan prasarana yang belum memadai seperti gedung pelayanan yang sangat lama serta sarana fasilitas pendukung lainnya, keterbatasan SDM, serta Ketersediaan Blangko yang Sedikit.

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka peneliti mempunyai tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini. Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut: untuk mengetahui dan menganalisa serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan terhadap Pelayanan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan.



METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek/objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta yang tampak. Sifat dari penelitian ini adalah deskriptif eksplanatori yakni memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat dan karakter dari Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan.

Narasumber atau Informan adalah orang yang bisa memberikan informasi-informasi utama yang dibutuhkan dalam suatu penelitian. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan. Adapun teknik yang digunakan untuk menentukan informan dalam penelitian kualitatif ini dijelaskan Moleong (2002) yaitu dengan jalan peneliti memasuki situasi sosial tertentu, melakukan observasi, dan wawancara kepada orang-orang yang dipandang mengetahui tentang situasi sosial tersebut. Informan Kunci: Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan; Informan Utama: Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan; Informan Tambahan: Kepala Bidang-Kepala Bidang, Kepala Seksi, dan Staff Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan serta Masyarakat Pemohon Penerbitan Dokumen Kependudukan di Kabupaten Tapanuli Selatan.

Menurut Sugiyono (2016), Teknik pengumpulan data adalah Suatu langkah yang dinilai strategis dalam penelitian, karena mempunyai tujuan yang utama dalam memperoleh data. Untuk memperoleh data atau informasi yang mendukung tujuan penelitian, penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut: Observasi, yaitu pengamatan secara langsung yang dilakukan peneliti di lokasi penelitian untuk melihat kenyataan dan fakta sosial sehingga dapat dicocokkan antara hasil wawancara atau informasi dari subjek penelitian secara langsung, yang digunakan untuk mendapatkan data tentang Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan. Wawancara, yaitu peneliti melakukan wawancara secara mendalam (indepth interview) dengan narasumber (informan) dengan berpedoman pada interview-guidances yang telah disusun sebelumnya.

Pemberian pertanyaan kepada subjek penelitian dilakukan secara terbuka dan fleksibel sesuai dengan perkembangan yang terjadi selama proses wawancara. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada beberapa informan penelitian, diantaranya: Informan Kunci: Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan; Informan Utama: Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan; Informan Tambahan: Kepala Bidang-Kepala Bidang, Kepala Seksi, dan Staff Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan serta Masyarakat Pemohon Penerbitan Dokumen Kependudukan di Kabupaten Tapanuli Selatan; Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang relevan dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan beberapa bukti dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian, yaitu: Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan.

Menurut Sugiyono (2012) Teknik Analisa data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan mengorganisasikan data dalam katagori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang mana yang dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara dan dokumentasi) dan



dilakukan terus menerus sampai datanya jenuh. Data kualitatif yang diperoleh tersebut dianalisis dengan menggunakan model analisis Miles dan Huberman. Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2012) mengemukakan bahwa aktivitas dalam menganalisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh.

Aktivitas dalam analisis data meliputi: Data collection yaitu proses mengumpulkan dan memastikan informasi dengan cara yang sistematis yang memungkinkan seseorang dapat menjawab pertanyaan yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan; Data reduction yaitu merangkum data, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, dan membuang yang tidak perlu dan berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan; Data display/penyajian data yaitu menyajikan data dalam bentuk tabel, grafik, dan sejenisnya yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan; Conclusion/drawing/verification yaitu kesimpulan atas data keseluruhan yang telah dianalisis tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan.

Teori yang digunakan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan, adalah teori kualitas layanan oleh Parasuraman, Zeithaml & Berry (1994) dalam Pasolong (2014) yang menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki lima dimensi, yaitu tampilan fisik (*tangibles*), empati (*emphaty*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bukti langsung (*tangibles*)

Petugas dalam memberikan informasi dan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung, penulis menggambarkan bahwa kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan dalam Pelayanan dilihat dari dimensi tangibles (tampilan fisik pemberi layanan) dapat dikatakan baik. Hal ini dilihat dari fasilitas kerja petugas yang memadai untuk melaksanakan tugas pemberian layanan kepada masyarakat. Perlu adanya peningkatan kinerja petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan demi mewujudkan pelayanan prima dalam Tata Kelola Administrasi Kependudukan yang membahagiakan masyarakat dan Menciptakan Pelayanan Kependudukan Mudah, Cepat dan Tepat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan Apabila Masyarakat datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak mengerti tata cara pengisian Formulir yang akan diurus maka Petugas Pelayanan dapat membantu pengisian Formulir, Seperti Formulir Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Pindah dll. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menyiapkan Ruang Tunggu bagi masyarakat yang akan mengurus Dokumen Kependudukan antara lain: Ruang Laktasi bagi Ibu menyusui, Ruang bermain Anak dan juga tempat untuk Masyarakat Merokok. Apabila masyarakat yang mengurus Dokumen Kependudukan belum memenuhi persyaratan maka Petugas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan solusi membantu kelengkapan berkasnya supaya Dokumen Kependudukannya dapat diterbitkan. Apabila Listrik Padam (mati) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menyediakan berupa Genset untuk mempermudah Masyarakat mendapatkan Dokumen Kependudukan.

Kehandalan (*reability*)

Kepercayaan terhadap jasa yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan: "*Proses Penyelesaian Dokumen Kependudukan Masyarakat Mudah, Cepat dan Gratis*".

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan : *"Disdukcapil Tapsel sangat merahasiakan segala Dokumen Kependudukan; Sangat Sesuai, Informasi dan Layanan yang diberikan sesuai dengan Prosedur; Tepat waktu, Sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh Pelayanan"*.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan : *Sangat sesuai, Operator Disdukcapil Tapanuli Selatan sangat berkomitmen dengan ketepatan antara informasi dan pelayanan yang dilaksanakan; Sudah sesuai, Operator Pelayanan di Disdukcapil berusaha semaksimal mungkin menyelesaikan Dokumen Kependudukan Masyarakat; Sangat Baik, Petugas Entry Data dan Verifikasi sangat menjaga kerahasiaan berkas yang diurus oleh masyarakat"*.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan : *"Masyarakat sangat puas atas Pelayanan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tepat waktu sesuai informasi yang disampaikan Petugas Pelayanan yang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; Petugas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak pernah mengecewakan Masyarakat sesuai Informasi yang disampaikan oleh Petugas Pelayanan kepada Masyarakat; Sesuai dengan waktu yang dijanjikan oleh Petugas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil."*

Daya tanggap (responsiveness)

Kesiapan dalam rangka melayani pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan : *"Layanan yang Terintegritas"*.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan: *"Sangat siap, sesuai dengan tupoksi yang berlaku"*.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan: *"Sangat siap, semua berkas masyarakat disiapkan dan dikerjakan oleh operator yang sudah berpengalaman"*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan: *"Harus banyak bersabar dalam melayani pelanggan, yang kurang mengerti tentang administrasi kependudukan"*

Pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan: *"Semua Berkas Siap 1 hari"*. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan : *"Sangat baik, disdukcapil berkomitmen menyelesaikan segala dokumen kependudukan dengan tepat waktu"* Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan : *"Sudah diusahakan semaksimal mungkin, semua berkas yang lengkap dikerjakan dan disiapkan dalam 1 hari"*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan: *"4 S (Senyum, Sapa, Sopan, Santun)"*

Pelayanan yang diberikan apabila menghadapi suatu kendala dan permasalahan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan: *"Mencari Solusi dan Menyelesaikannya"*.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan: *"Menjelaskan kepada masyarakat dengan baik dan jelas"*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan: *"Operator akan menjelaskan secara detail permasalahan dan memberikan solusi kepada masyarakat berdasarkan peraturan yang berlaku"*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan: *"Petugas pelayanan menyampaikan permasalahan kepada Pimpinan untuk penyelesaian permasalahan"*

Jaminan (*assurance*)

Keramahan saat memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan *"Senyum, Sapa, Sopan dan Santun"*. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan: *"Sangat ramah, sesuai dengan Motto Dukcapil Tapsel (Senyum, Sapa, Sopan, Santun)"*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan: *"Sangat ramah sesuai dengan motto dinas kependudukan dan pelayanan pencatatan sipil, (senyum, sapa, sopan, santun)"*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan: *"Petugas pelayanan menyapa masyarakat untuk urusan apa, kemudian petugas pelayanan mengarahkan ke petugas yang dituju."*

Penampilan Karyawan ketika menerima pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan: *"Rapi dan Sopan"*.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan: *"Bersih, rapi dan sopan"*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan: *"Sudah baik, sesuai standar pelayanan semua operator diwajibkan berpakaian yang rapi dan sopan"*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan: *"Ramah dan sopan"*

Penggunaan busana/pakaian saat melayani pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Sekretaris Dinas Kependudukan dan



Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan: *“Sudah sesuai dengan Peraturan”*.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan: *“Sudah sesuai dengan busana yang sudah ditentukan”*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan: *“Sudah sesuai, menggunakan pakaian dinas yang sudah ditentukan”*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan: *“Rapi dan sopan sesuai pakaian setiap harinya”*

Perlakuan khusus terhadap pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan: *“Membantu dan Mempermudah Proses Administrasi Kependudukan Disabilitas”*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan: *“Perlakuan khusus untuk masyarakat kategori Disabilitas.”*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan: *“Disdukcapil Tapsel menerapkan perlakuan khusus kepada masyarakat Disabilitas berupa kemudahan melengkapi persyaratan dan memiliki operator khusus”*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan: *“Membantu Administrasi Kependudukan Disabilitas agar lebih cepat”*

Kemampuan petugas dalam bidang Analisa. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan: *“Terampil dan Cepat Tanggap”*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan: *“Sangat terampil, semua layanan disdukcapil dilakukan oleh operator yang berpengalaman”*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan: *“Sudah sangat baik, terbukti dengan berbagai penghargaan yang diterima oleh Disdukcapil Tapsel”*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan: *“Membantu Administrasi Kependudukan Disabilitas agar lebih cepat”*

Reputasi tempat kerja. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan: *“Keberhasilan Terbaik I Kategori III dalam Administrasi Kependudukan Se-Sumatera Utara”*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan: *“Sangat baik, dengan dibuktikan dengan mendapat penghargaan”*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan: *“Sudah sangat baik, terbukti dengan berbagai penghargaan yang diterima oleh Disdukcapil Tapsel”*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 September 2021 terhadap Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan: *“Telah Mendapatkan Penghargaan”*

SIMPULAN

Belum maksimal pelayanan kependudukan dan tingkat penyebarluasan informasi tentang kependudukan dan pencatatan sipil. Kurangnya sumber daya manusia (SDM) dibidang kependudukan dan pencatatan sipil. Masih rendahnya kesadaran masyarakat terhadap arti penting dan kepemilikan dokumen kependudukan. Masih kurangnya penyajian data dan informasi kependudukan yang dapat diakses oleh lembaga dan masyarakat. Kurang memadainya sarana dan prasarana di bidang teknologi informasi dalam pelayanan kependudukan. Kurangnya koordinasi antar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Kecamatan, Desa dan Kelurahan. Jauhnya jarak tempuh dari pusat Pemerintah Desa/kelurahan yang terdiri dari 212 desa, dan 36 kelurahan ke pusat pemerintah kecamatan/kabupaten menjadi kendala dalam pembinaan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, H., Kismartini, K., & Dwimawanti, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum di Kota Pekalongan. *PERSPEKTIF*, 11(2), 625-631. doi:https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.6033
- Angkat, K.M (2017). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. Medan. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Hubalillah, H., Badaruddin, B., & Kusmanto, H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Bus Samsat Keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. *PERSPEKTIF*, 11(1), 372-384. doi:https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i1.5662
- Ikhsan, M., (2012), Makalah Seminar Lalu Lintas Dan Permasalahannya Yogyakarta
- MEGAWATI, M., Widyastuti, Y., & Riswanda, R. (2018). *KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SERANG TAHUN 2018* (Doctoral dissertation, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa).
- Moleong, L.J., (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, H. (2014). *Teori administrasi publik*.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 81 Tahun 2010
- Prasetio, E., Isnaini, I., & Adam, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan melalui Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai. *PERSPEKTIF*, 10(2), 710-727. doi:https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.5176
- Purba, J.F. Tarigan, U. & Nasution, I. & Suharyanto, A. (2019). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. *PERSPEKTIF*, 8 (2): 77-83.
- Rasyid, M. R. (2004). The policy of decentralization in Indonesia. *Reforming intergovernmental fiscal relations and the rebuilding of Indonesia: the 'Big Bang' program and its economic consequences*, 65-74.
- Septiana, N., Suwitri, S., & Nurcahyanto, H. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan. *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(1), 175-187.
- Simbolon, A., Badaruddin, B., & Siregar, N. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Izin Usaha Mikro Pada Kantor Camat Lae Parira Kabupaten Dairi. *PERSPEKTIF*, 11(1), 262-271. doi:https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i1.5519
- Siregar, I., Hartono, B., & Harahap, D. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Kartu Identitas Anak di Kecamatan Kotapinang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu

- Selatan. Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS), 4(4), 2496-2505.
doi:<https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.1099>
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: IKAP.
- Sutopo, A., & Kumoro, J. (2017). Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-S1*, 6(7), 708-718.
- Syahirah, N. (2020). *ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU).
- Tangkilisan, H.N.S., (2003). *Implementasi Kebijakan Publik: Transformasi Pemikiran*, Yogyakarta: Y.A.P.
- Thoha, M. (2007). *Birokrasi pemerintah Indonesia di era reformasi*. Kencana.
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014
- Zam, D. Z. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Samarinda. *ADMINISTRASI PUBLIK*, 1(1), 842-853.