

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penelitian ini dilatar belakangi oleh peneliti melihat pelayanan administrasi kependudukan sampai saat ini menjadi permasalahan yang belum teratasi dengan baik. Administrasi kependudukan misalnya saja akta kelahiran, yang diketahui bahwa akta kelahiran merupakan bukti identitas kelahiran seorang penduduk untuk diakui secara sah oleh hukum.

Dalam Pasal 26 ayat (2) UUD 1945 dinyatakan bahwa penduduk adalah warga negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Selain itu, beberapa hak yang dituliskan dalam UUD 1945 terkait dengan hak kependudukan seperti pasal 28 D terkait hak setiap orang atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum.

Pengaturan lebih lanjut pada pasal 29 UU No.39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia. Dalam pasal itu disebutkan bahwa setiap orang berhak atas pengakuan didepan hukum sebagai pribadi dimana saja ia berada, pengakuan ini tentu saja dapat diukur dari seberapa besar akses dan pemenuhan atas administrasi kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pelaksana berbagai macam pelayanan bidang kependudukan memegang peran penting dalam pembuatan akta kelahiran. Di Kabupaten Nias Selatan sendiri permasalahan tentang kepemilikan akta kelahiran juga dirasakan. Kenyataannya masih banyak ditemui kurangnya kesadaran masyarakat mengenai arti pentingnya sebuah akta kelahiran. Hal ini disebabkan beberapa faktor, didasari akses pelayanan yang sulit dijangkau masyarakat dan kurangnya sosialisasi tentang pentingnya akta kelahiran.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan karena lokasi tersebut sesuai dengan judul yang diajukan dan peneliti melihat Administrasi kependudukan dalam hal pembuatan Akta Kelahiran masih minim diangkat menjadi sebuah karya ilmiah, maka penulis mengajukan judul **“Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan “**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, maka bisa ditarik sebuah rumusan masalah yang nantinya akan dibahas dalam penelitian ini yang akan dilakukan bisa terarah dan fokus dalam kajian yang diteliti. Adapun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan?
2. Apa saja faktor penghambat kualitas pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik dalam pengurusan akta lahir di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat tidak berjalannya dengan baik pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik dari segi teoritis maupun praktis yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
 - a. Menambah wawasan penulis untuk lebih mengetahui tentang kualitas pelayanan publik dalam kepengurusan akta lahir.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian untuk tahap berikutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan sumbangan pemikiran kepada para pihak yang berkepentingan dan memberikan jawaban terhadap permasalahan yang diteliti.
- b. Hasil penelitian ini dapat membantu memberikan gambaran mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Sinambela dalam bukunya yang berjudul Reformasi Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik dapat di definisikan sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. (Ljian Sinambela, 2008 : 3)

Menurut undang-undang pelayanan publik Nomor 25 Tahun (2009: 114) “pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan definisi-definisi pelayanan diatas, dapat dilihat bahwa pemberian pelayanan merupakan proses yang dilakukan oleh organisasi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan bersama.

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan organisasi pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat serta dalam rangka mengimplementasikan ketentuan yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik itu diselenggarakan sesuai dengan sistem atau prosedur dan bukan hanya di berikan instansi atau lembaga pemerintah saja, melainkan juga diberikan oleh pihak swasta. Kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah untuk masyarakat meliputi banyak hal, yaitu yang menyangkut semua kebutuhan masyarakat baik berupa barang maupun jasa. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur tertentu untuk memenuhi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sesuai dengan haknya.

2.1.1 Standart Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparatur pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, sekurang-kurangnya meliputi:

- a).Prosedur pelayanan, Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
- b) Waktu penyelesaian, Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c).Biaya pelayanan, Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d).Produk Pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e). Sarana dan prasarana, penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public.
- f).Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No.25 tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a).Dasar hukum Peraturan perundangundangan yang menjadi dasar.
- b).Persyaratan Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

- c). Sistem, mekanisme dan prosedur Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- d).Jangka waktu penyelesaian Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e).Biaya/tariff Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- f). Produk pelayanan Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- g).Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- h).Kompetensi pelaksanaan Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- i).Pengawasan internal Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- j).Penanganan pengaduan, saran dan masukan Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.

- k).Jumlah pelaksana Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.
- l).Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m).Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan.
- n).Evaluasi kinerja Pelaksana Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat agar bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. ¹

¹[https://jiana.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/download/7899/6096#:~:text=Kualitas%20pelayanan%20publik%20merupakan%20usaha,kepuasan%20ma%2D%20syarakat%20sebagai%20masyarakat Diakses pada 24 juli 2022](https://jiana.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/download/7899/6096#:~:text=Kualitas%20pelayanan%20publik%20merupakan%20usaha,kepuasan%20ma%2D%20syarakat%20sebagai%20masyarakat%20Diakses%20pada%2024%20juli%202022)

Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi Pelayanan sebagai berikut :

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil. Pada penelitian ini, dimensi *Tangible* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas.

4. Dimensi *Assurance* (Keyakinan)

Dimensi Keyakinan merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

5. Dimensi *Empathy* (Empathy)

Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan.²

2.2.1 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut H.A.S Moenir terdapat 6 faktor-faktor pendukung kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Dengan demikian kesadaran adalah hasil dari suatu proses yang kadang-kadang memerlukan waktu yang cukup lama dan dalam keadaan tenang tidak dalam keadaan emosi.

2. Faktor Aturan

²[Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Akte Kelahiran \(Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso\) | Sapruni | Jurnal Ilmiah Administratie \(unsimar.ac.id\)](#)
[Diakses pada 26 juli 2022](#)

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena peranan aturan demikian besar dalam hidup bermasyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya.

3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Oleh karena itu organisasi disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Organisasi pelayanan yang dimaksud disini ialah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.

4. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

5. Faktor Kemampuan-Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Selanjutnya mengenai keterampilan ialah kemampuan melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Dengan pengertian ini dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan dari pada unsur lain. Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

2.3 Pengertian Akta Kelahiran

Akta merupakan catatan peristiwa penting yang dibuat oleh pejabat yang diberi wewenang menurut ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan sebagai alat bukti autentik yang bisa dijadikan sebagai alat hukum. Kutipan Akta adalah catatan pokok yang dikutip dari Akta Catatan Sipil merupakan alat bukti sah bagi diri yang bersangkutan maupun pihak lain mengenai kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengangkatan anak, pengakuan dan pengesahan anak, status kewarganegaraan, ganti nama dan pembatalan Akta (Perda/No.4/PS 1/Tahun2010). Kutipan akta merupakan salinan akta yang dibuat oleh petugas yang berwenang yang akan diberikan kepada pemohon atau pelapor yang telah mengajukan pembuatan akta kelahiran, perkawinan, perceraian dan status kewarganegaraan sebagai alat bukti yang sah dalam kewarganegaraannya.

Kelahiran Menurut Kasdu dalam bukunya yang berjudul Info Lengkap Kehamilan dan Persalinan mengemukakan sebagai berikut: “Kelahiran merupakan

tiga tahap yang harus dilalui, diawali dengan dari mulainya pembukaan jalan lahir, keluarnya kepala janin, sampai keluarnya plasenta atau ari-ari”.

Berdasarkan pendapat di atas kelahiran merupakan keluar atau lahirnya seorang anak yang diawali dengan pembukaan jalan lahir kemudian keluarnya kepala anak atau bayi sampai keluarnya ari-ari bayi tersebut. (Dini kasdu, 2003)

Akta kelahiran merupakan salah satu bukti kewarganegaraan seseorang, adapun pengertian Akta kelahiran menurut Darpan Ariawinangun yaitu: “Akta Kelahiran adalah sebuah akta yang dikeluarkan negara melalui pejabat yang berwenang yang berisi identitas anak yang dilahirkan, yaitu nama, tanggal lahir, nama orang tua serta tanda tangan pejabat yang berwenang”.

Akta kelahiran merupakan catatan otentik yang dibuat oleh pegawai catatan sipil selaku pejabat yang berwenang berupa catatan resmi tentang tempat dan waktu kelahiran anak, nama anak dan nama orang tua anak secara lengkap dan jelas, yang dilegalkan dengan memberikan tanda tangan dari pejabat yang berwenang dengan tujuan untuk memperoleh status kewarganegaraan anak.

Pada penelitian ini akan dibatasi pada akta kelahiran saja, dimana akta kelahiran merupakan akta catatan sipil hasil pencatatan peristiwa kelahiran seseorang. Ada 3 akta kelahiran, yaitu:

1. Akta Kelahiran Umum, akte kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang disampaikan dalam batas waktu selambat- lambatnya 60 hari kerja bagi WNI dan 10 hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.
2. Akta Kelahiran Istimewa, akte kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang telah melampaui batas waktu 60 hari kerja bagi WNI dan 10 hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.
3. Akta Kelahiran Dispensasi, akte kelahiran yang dibuat berdasarkan program pemerintah untuk memberikan kemudahan bagi mereka yang lahir dan terlambat pendaftaran atau pencatatan kelahirannya.

Adapun syarat-syarat pembuatan akta kelahiran adalah sebagai berikut:

1. Surat kelahiran dari penolong kelahiran (Rumah sakit, Klinik, Rumah Bersalin, Dokter, Bidan, dll)
2. Foto copy KTP dan KK kedua orang tua / yang bersangkutan
3. Keterangan kelahiran dari Kelurahan setempat (stempel basah/asli)
4. Foto copy Akta Nikah/Perkawinan orang tua
5. Menghadirkan 2 orang saksi dan melampirkan foto copy KTP nya
6. Penetapan Pengadilan Negeri Kota / kabupaten setempat bagi pemohon akte kelahiran yang melampaui batas waktu 1 tahun dari tanggal kelahiran

2.4 Studi Terdahulu

Tabel 2.1 Studi Terdahulu

No	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan

1	Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo	Dari hasil rata-rata presentase kelima dimensi (69,564 %) dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo sudah berkualitas.	Adapun persamaan dalam penelitian ini yaitu membahas tentang kualitas pelayanan akta kelahiran. Perbedaan dalam penelitian ini dimana peneliti sebelumnya menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan penelitian saat ini menggunakan metode penelitian kualitatif
2	Kualitas Pelayanan Publik dalam pembuatan akta kelahiran pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten jember tahun 2017	Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Itu peneliti menggunakan multi item scale yaitu sebagai ServQual dalam analisis data. Hasil penelitian yang dilakukan Untuk 97 responden secara umum dapat disimpulkan sebagai Bagus. Berdasarkan hasil perhitungan ServQual itu positif 6 (+6), yang berarti harapan masyarakat selesai, empat dari 5 dimensi mendapat nilai positif (+), kecuali reliabilitas dimensi mendapat nilai negatif (-)	Perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian saat ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan penelitian pendekatan kuantitatif. Persamaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah membahas kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akte kelahiran
3	Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Tahun 2016	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan, masih terdapat tiga tiga dimensi yang belum berkualitas, yakni dimensi tangible, reliability, dan resvonsiveness.	Perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian sebelumnya masih terdapat masih terdapat tiga dimensi yang belum berkualitas sedangkan penelitian saat ini kelima dimensi

		<p>Dibuktikan dengan sarana dan pasarana yang ada secara kuantitas masih kurang memadai dan kurang dijaga, akta kelahiran belum terisolir dengan baik , respon petugas dalam melayani masih kurang, dan kurangnya kesadaran pemohon akan hakaknya dan kurangnya sosialisasi bentuk media pengaduan yang tersedia</p>	<p>itu semuanya masih belum berkualitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nias Selatan . Persamaanya adalah sama-sama membahas kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akte kelahiran dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif</p>
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2.5 Kerangka Berpikir

Berkaitan dengan masalah Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan pada hakekatnya dituntut untuk

memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan akhir tercapainya kepuasan seluruh masyarakat di Kabupaten Nias Selatan. Kepuasan masyarakat dapat diperoleh apabila terdapat kesesuaian antar nilai kinerja pelayanan dengan nilai kinerja harapan masyarakat terhadap pelayanan itu sendiri.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai penilaian pelanggan terhadap tingkat keunggulan instansi tersebut. Dengan kata lain tindakan pelanggan akan sangat ditentukan oleh penilaian yang dilakukan dan diberikan oleh instansi.

Peneliti menggunakan lima komponen kualitas pelayanan sebagai penentu keberhasilan suatu pelaksanaan pembuatan akta kelahiran , Yaitu:

Pertama, Keandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran Disdukcapil Kabupaten Nias Selatan.

Kedua, Daya Tanggap merupakan kemampuan aparatur Disdukcapil Kabupaten Nias Selatan untuk membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan khususnya dalam pelayanan akta kelahiran.

Ketiga, Jaminan merupakan pengetahuan dan kesopanan aparatur serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dalam

memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Nias Selatan.

Keempat, Empati merupakan sikap personal aparatur Disdukcapil Kabupaten Nias Selatan untuk memahami kebutuhan dan keluhan masyarakat dalam melakukan komunikasi pada pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Nias Selatan.

Kelima, Bukti fisik merupakan tersedianya fasilitas fisik dan peralatan yang dapat mendukung pelayanan di Disdukcapil dalam pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Nias Selatan.

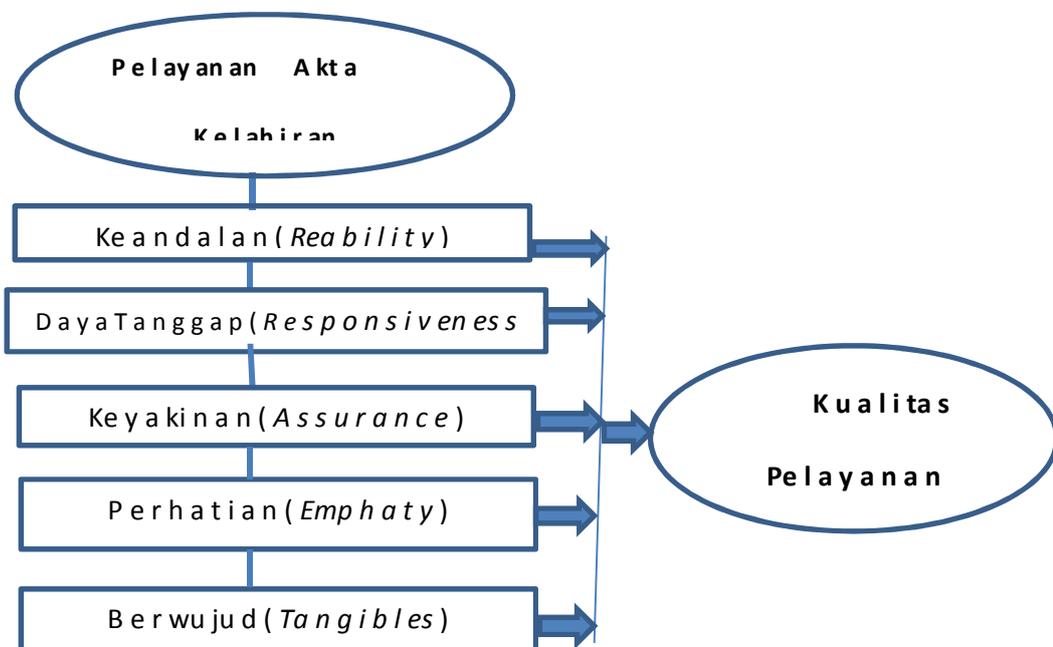
Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka peneliti merumuskan defenisi operasional sebagai berikut:

1. Kualitas adalah kemampuan aparatur Disdukcapil Kabupaten Nias Selatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pembuatan akte kelahiran.
2. Pelayanan adalah tindakan melayani yaitu kegiatan menyediakan pelayanan aparatur Disdukcapil Kabupaten Nias Selatan yang diperlukan oleh masyarakat.
3. Aparatur adalah pekerja atau pegawai yang digaji oleh pemerintah dalam melaksanakan tugas-tugas teknis pemerintahan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku.

4. Kualitas pelayanan aparatur adalah tingkat keunggulan pelayanan aparatur Disdukcapil Kabupaten Nias Selatan yang dapat memenuhi keinginan masyarakat.

Berdasarkan defenisi operasional diatas, maka peneliti membuat model kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif, dimana penelitian kualitatif yaitu Penelitian yang menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif seperti wawancara, catatan lapangan, gambar dan lain-lain.

Penelitian kualitatif hanya menggunakan informan penelitian tanpa ada pengolahan data seperti kuisioner, serta mengandalkan wawancara mendalam dan observasi. Data yang diolah dari beberapa informan-informan yang mengetahui permasalahan dalam penelitian ini. Kemudian disimpulkan secara objektif sesuai dengan apa yang didapat oleh penulis penelitian ini menjawab bagaimana partisipasi masyarakat serta aspek-aspeknya. (Taylor, 2005)

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian. Lokasi yang dipilih peneliti adalah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan.

Pemilihan lokasi ini didasarkan pertimbangan peneliti dalam menyesuaikan konteks penelitian yang mengenai Kualitas Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menjalankan Pembuatan Akta Kelahiran di Kabupaten Nias Selatan. Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan januari 2022 sampai dengan bulan Agustus 2022.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik analisa data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori dan suatu uraian dasar.

1. Observasi

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan dengan disertai pencatat-pencatatan atau perilaku objek sasaran. Observasi ini penulis lakukan pada masyarakat Kecamatan Teluk Dalam, penulis mengamati kondisi masyarakat dalam pengurusan akte kelahiran di Dinas terkait.

2. Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan antar dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan lisan melalui dialog langsung antara peneliti dengan informan.

3. Dokumentasi

Studi dokumentasi yang dilakukan di lokasi penelitian dengan cara mengumpulkan data serta menganalisis dokumen-dokumen baik itu dokumen tertulis, gambar atau dokumen lainnya yang berkaitan dengan judul penelitian.

Dokumentasi dapat diasumsikan sebagai sumber data tertulis yang terbagi dalam dua kategori yaitu sumber resmi yang dan sumber yang tidak resmi. Sumber resmi merupakan dokumen yang dibuat atau dikeluarkan oleh lembaga atau perorangan atas nama lembaga. Sumber tidak resmi adalah dokumen yang dibuat atau dikeluarkan oleh individu tidak atas nama lembaga. Dokumen yang akan dijadikan sebagai sumber referensi dapat berupa hasil rapat, laporan pertanggungjawaban, surat, dan catatan harian.

3.4 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena/permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi informan yaitu:

1. Informan kunci

Informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Informan kunci bukan hanya mengetahui tentang kondisi/fenomena pada masyarakat secara garis besar, juga memahani tentang informan utama. Berdasarkan pengertian tersebut yang menjadi informan kunci dari penelitian ini yaitu Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Selatan.

2. Informan Utama

Informan utama adalah aktor utama dalam penelitian ini atau mereka yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan dipelajari. Berdasarkan pengertian tersebut yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai Penanggung jawab dari Program Akte Kelahiran.

3. Informan Tambahan

Informan tambahan merupakan orang yang memberikan informasi sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian. Informan tambahan ini disebut juga sebagai informan pendukung. Informan tambahan terkadang memberikan informasi yang tidak diberikan oleh informan utama dan informan kunci. Berdasarkan pengertian tersebut dengan menggunakan teknik snowball yang menjadi informan tambahan penelitian ini yaitu masyarakat penerima Program Akta Kelahiran.

3.5 Teknik Analisa Data

Analisa data diartikan sebagai upaya mengolah data menjadi informasi, sehingga karakteristik atau sifat data-data tersebut dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian. Menurut Mansur Muslich yang dimaksud dengan analisa data adalah pemberlakuan data oleh peneliti setelah data terkumpul.

Dalam penelitian ini teknik analisa data yang dipergunakan adalah kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang di teliti, Taylor dan Bogdan dalam Bagong dan Sutinah (2005:166)

Teknik analisis data deskriptif kualitatif ini berbentuk informasi baik lisan maupun tulisan yang sifatnya bukan angka. Data dikelompokkan agar lebih mudah dalam menyaring mana data yang dibutuhkan dan mana yang tidak. Setelah dikelompokkan agar lebih mudah dalam menyaring mana data tersebut penulis jabarkan dengan bentuk teks agar lebih mengerti. Setelah itu, penulis menarik kesimpulan dari data tersebut, sehingga dapat menjawab pokok masalah penelitian. Untuk menganalisa berbagai fenomena di lapangan, langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan informasi melalui wawancara, observasi langsung dan dokumentasi.
2. Reduksi data proses penelitian, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Langkah ini bertujuan untuk memilih informasi mana yang sesuai dan tidak sesuai dengan masalah penelitian.

3. Penyajian data setelah data reduksi, langkah analisis selanjutnya adalah penyajian (display) data. Penyajian data diarahkan agar data hasil direduksikan terorganisirkan tersusun dalam pola hubungan, sehingga makin mudah dipahami. Pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan, sehingga menjadi informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu. Prosesnya dapat dilakukan dengan cara menampilkan dan membuat hubungan antar fenomena untuk memaknai apa yang sebenarnya terjadi dan apa yang ditindak lanjuti untuk mencapai

tujuan penelitian. Menampilkan data yang baik merupakan suatu langkah penting menuju tercapainya analisis kualitatif dan handal.

4. Tahap akhir adalah menarik kesimpulan yang dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, sehingga data-data yang teruji validitasnya.

Maka dari itu untuk mengetahui bagaimana partisipasi masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran dan apa saja aspek-aspek penentu partisipasi masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran.