

**ANALISIS KINERJA KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI KOTA
BATAM DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
PEMBUATAN AKTA KEMATIAN
DAN AKTA KELAHIRAN**

SKRIPSI



**Oleh
Muhammad Syahrul Nizam
181010011**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

**ANALISIS KINERJA KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI KOTA
BATAM DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
PEMBUATAN AKTA KEMATIAN
DAN AKTA KELAHIRAN**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar sarjana**



**Oleh
Muhammad Syahrul Nizam
181010011**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

SURAT PERNYATAAN ORSINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Muhammad Syahrul Nizam

NPM : 181010011

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul:

ANALISIS KINERJA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI KOTA BATAM DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KEMATIAN DAN AKTA KELAHIRAN

Merupakan hasil yang sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan skripsi yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 27 Januari 2023



Muhammad Syahrul Nizam
181010011

**ANALISIS KINERJA KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI KOTA
BATAM DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
PEMBUATAN AKTA KEMATIAN
DAN AKTA KELAHIRAN**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memenuhi gelar sarjana**

**Oleh
Muhammad Syahrul Nizam
181010011**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini**

Batam, 27 Januari 2023



**Timbul Dompok, S.E., M.Si.
Pembimbing**



ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah agar mengetahui bagaimana cara kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam dalam melaksanakan pelayanan pembuatan Akta kematian dan Akta kelahiran di Kota Batam. Dari penelitian yang dilaksanakan terdapat data memperjelaskan adanya masalah masalah yang terjadi dalam pelayanan pembuatan Akta kematian dan Akta kelahiran seperti keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang kurang mengenai yang didapatkan oleh masyarakat dan juga terkait kualitas kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam. Bagaimana pelaksanaan pelayanan yang diberikan harus mampu mencapai standar dan menghasilkan kinerja yang efektif dan efisien dalam melaksanakan tugasnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan yang di ambil peneliti dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam dan masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan pembuatan Akta kematian dan Akta Kieahiran. Peneliti mengumpulkan data dari obeservasi langsung turun kelapangan wawancara dan dokumentasi serta informasi yang didapatkan dari jurnal dan buku. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini bisa disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam memberikan pelayanan sudah baik akan tetapi ada yang perlu diperbaiki khususnya akan kesadaran dan tanggungjawab dari sumberdaya yang memberikan pelayanan. Hal ini bisa ditemukan pada teori indikator kinerja Dwiyanto dan Pasolong, seperti akuntabilitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responbilitas, serta akuntabilitas.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan, Akta Kematian, Akta Kelahiran.

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out how the performance of the Batam City Population and Civil Registry Service in carrying out the service of making death certificates and birth certificates in Batam City. From the research carried out, there are data explaining the problems that occur in the service of making death certificates and birth certificates such as public complaints about inadequate services obtained by the community and also related to the quality of the performance of the Batam City Population and Civil Registry Office. How the implementation of the services provided must be able to achieve standards and produce effective and efficient performance in carrying out their duties. The method used in this research is quantitative research with a descriptive approach. Informants who were taken by researchers from the Batam City Population and Civil Registry Office and people who used the services of making death certificates and birth certificates. Researchers collect data from direct observation down to the field of interviews and documentation as well as information obtained from journals and books. The results obtained from this study can be concluded that the Batam City Population and Civil Registry Service has provided good services but there are some things that need to be improved, especially the awareness and responsibility of the resources that provide services. This can be found in Dwiyanto and Pasolong's theory of performance indicators, such as accountability, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability.

Keywords: *Performance, Service, Death Certificate, Birth Certificate.*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah Swt. yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Kinerja Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Batam dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan Akta Kematian dan Akta Kelahiran”. Salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) Jurusan Administrasi Negara di Fakultas Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa masih jauh dari sempurna, karena itu, kirtik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu segala kerendahan hati, penulis ucapkan terima kasih pada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI., selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Dr. Michael Jibrael Rorong, S T., M.I.Kom, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora di Universitas Putera Batam;
3. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi administrasi negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
4. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si selaku pembimbing skripsi yang meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta memberikan motivasi untuk penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;

5. Ibu Lubna Salsabila, S.IP.,M.I.P. Selaku pembimbing akademik yang sudah memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
6. Bapak dan ibu dosen Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
7. Bapak / ibu dosen penguji selaku penguji skripsi yang telah bersedia memberikan saran dan kritik yang bermanfaat bagi penulis;
8. Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis;
9. Narasumber penulis lainnya dalam penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu;
10. Kedua orang tuaku Bapak Yanto dan Ibu Maryani yang selalu mendoakan, memberi motivasi baik internal maupun eksternal hingga penulis menyelesaikan skripsi ini dengan baik; dan
11. Serta seluruh pihak yang ikut memberikan semangat dan mendukung penulis dalam melakukan penelitian ini, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya, untuk setiap doa, dukungan, bantuan, motivasi yang diberikan semoga apa yang telah rekan-rekan berikan kepada penulis dibalas oleh ALLAH SWT dengan berlimpah kebaikan dan rahmatnya.

Batam, 27 Januari 2023



Muhammad Syahrul Nizam



DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| SURAT PERNYATAAN ORSINALITAS | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR TABEL | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah..... | 6 |
| 1.3 Batasan Masalah | 7 |
| 1.4 Rumusan Masalah..... | 7 |
| 1.5 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.6 Manfaat Penelitian | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1 Kinerja | 9 |
| 2.1.1 Defenisi Kinerja..... | 9 |
| 2.1.2 Indikator Kinerja..... | 10 |
| 2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja..... | 12 |
| 2.2 Pelayanan | 14 |
| 2.2.1 Pengertian Pelayanan..... | 14 |
| 2.2.2 Kelompok Pelayanan Publik | 15 |
| 2.2.3 Asas Pelayanan Publik..... | 16 |
| 2.2.4 Standar Pelayanan Publik | 17 |
| 2.2.5 Akta Kematian | 17 |
| 2.2.6 Akta Kelahiran..... | 19 |
| 2.3 Penelitian Terdahulu..... | 21 |
| 2.4 Kerangka Berpikir | 26 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 28 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 28 |
| 3.2 Fokus Penelitian..... | 28 |
| 3.3 Sumber Data | 29 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 30 |
| 3.5 Metode Analisis Data | 31 |
| 3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian..... | 33 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 34 |
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 34 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam | 34 |

| | | |
|-------|---|----|
| 4.1.2 | Visi dan Misi | 34 |
| 4.1.3 | Struktur Organisasi | 35 |
| 4.1.4 | Tugas dan Fungsi..... | 38 |
| 4.1.5 | Sumber Daya | 39 |
| 4.1.6 | Dasar Hukum | 43 |
| 4.1.7 | Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan Akta Kematian dan Akta Kelahiran di Kota Batam | 48 |
| 4.1.8 | Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja | 58 |
| 4.2 | Pembahasan | 67 |
| 4.2.1 | Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan Akta Kematian dan Akta Kelahiran di Kota Batam | 67 |
| 4.2.2 | Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja | 70 |
| | BAB V SIMPULAN DAN SARAN | 73 |
| 5.1 | Simpulan..... | 73 |
| 5.2 | Saran | 74 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir | 26 |
| Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Batam..... | 35 |
| Gambar 4. 3 Jenis Kelamin | 41 |
| Gambar 4. 4 Kotak Saran | 54 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3. 1 Informan Penelitian | 29 |
| Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian | 33 |
| Tabel 4. 1 Sumber Daya Manusia | 40 |
| Tabel 4. 2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian | 41 |
| Tabel 4. 3 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan..... | 42 |
| Tabel 4. 4 Data Sarana dan Prasarana | 43 |
| Tabel 4. 5 SOP Akta Kematian | 49 |
| Tabel 4. 6 SOP Akta Kelahiran | 50 |



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi adalah tempat atau suatu wadah bagi semua orang berkumpul, bekerja sama secara rasional dan sistematis, terstruktur, terencana, terorganisasi, terpimpin dan terkendalikan, dalam memanfaatkan sumber daya. Sumber daya yang dimanfaatkan antara lain adalah sumber daya sarana dan prasarana yang digunakan secara efisien dan efektif untuk mendapatkan suatu organisasi, organisasi dapat kita jumpai di dalam instansi pemerintah untuk mengetahui baik atau buruknya sebuah organisasi dapat dinilai dari kinerja pelayanan yang diberikan kepada pemerintah.

Di lingkungan pemerintah, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi tujuan utama yang harus dilakukan karena, sudah menjadi kewajiban menyelenggarakan dan menciptakan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Maka dari itu seharusnya instansi mencari jalan keluar yang paling tepat terhadap permasalahan yang seringkali ada, begitu pula dengan masalah dari dalam yang muncul pada internal organisasi dan begitu pula masalah dari luar yang muncul dari publik.

Pelayanan publik merupakan gerakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga. Kegiatan yang dilakukan berdasarkan standar pelayanan yang menjadi tolak ukur pelaksanaan pelayanan penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No 25 tahun 2009

tentang Pelayanan Publik agar dapat memberikan kepastian hukum dalam hubungan masyarakat dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Indonesia telah membuat pelayanan publik yang diinginkan berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 15 Tahun 2004 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik. pelayanan adalah pemuasan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Artinya, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus fokus pada pelayanan terhadap masyarakat.

Hakikatnya pelayanan publik dalam prespektif *state* adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat dalam ruang lingkup warga negara. Sesuai pedoman Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik, pemerintah harus meningkatkan dan mengembangkan pelayanan publik yang berkualitas melalui beberapa aspek seperti prosedur pelayanan keadilan, persyaratan pelayanan, kecepatan, kemampuan petugas, kepastian biaya, dan kepastian waktu.

Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Selain itu, SDM merupakan salah satu faktor penentuan dalam memberikan pelayanan publik. Pegawai atau karyawan sebagai SDM yang melaksanakan pelayanan publik itu sendiri harus memiliki informasi, kemampuan yang handal, keahlian serta sikap dan perilaku yang baik. SDM harus ditingkatkan, terutama di dalam instansi pemerintah atau lembaga pemerintah lainnya yang berpartisipasi dalam bidang pelayanan publik. Apabila sumber daya

yang berkualitas maka, pelayanan publik akan menjadi lebih baik sehingga mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.

Salah satu pelayanan publik yang menjadi kebutuhan masyarakat adalah administrasi kependudukan, khususnya pembuatan akta kematian dan akta kelahiran, dimana pelayanan publik berperan penting dalam memberikan jaminan kepastian hukum dan perlindungan terhadap hak-hak setiap masyarakat. Secara langsung ditentukan dalam UU no. 23 Tahun 2006 terkait Administrasi Kependudukan, PP No 37 Tahun 2007 terkait Pelaksanaan UU No 2003 Tahun 2006.

Sejak diterapkannya otonomi daerah di Indonesia, tuntutan akan adanya pelayanan yang responsif sesuai dengan apresiasi atau kebutuhan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik dilakukan dalam berbagai bentuk yang berbeda oleh setiap instansi pemerintah dimana saat ini kemajuan teknologi yang cepat dan telah membantu masyarakat dengan cepat mengontrol berbagai pelayanan yang diberikan dan diselenggarakan oleh pemerintah. masyarakat juga sangat cerdas dan dalam waktu singkat bisa mendapatkan berbagai jenis kejadian buruknya layanan dari tempat yang berbeda. Ukuran penting dalam keberhasilan implementasi di otonomi daerah adalah administrasi publik.

Kepentingan pembangunan administrasi publik yang besar dan memuaskan bagi daerah merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh otoritas publik. Pada gilirannya, tugas manajemen kebijakan diberikan kesulitan yang semakin kompleks. Sementara itu, administrasi publik saat ini dituntut oleh kekurangan, baik dari segi jumlah, instrumen, maupun kualitas.

Kota Batam adalah kota terbesar di Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Wilayah Kota Batam terdiri dari berbagai pulau, yaitu Pulau Rempang, Pulau Galang dan pulau-pulau kecil di sekitar wilayah Selat Singapura dan Selat Malaka dan sebagaimana ditunjukkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam mulai sekitar tahun 2021 jumlah penduduk Kota Batam yaitu 1.193.088 jiwa.

Kota Batam juga yaitu kota administratif di mana pengembangan administrasi publik lebih lanjut merupakan salah satu isu strategi di era globalisasi. Ini juga menjadi penting di masa untuk meningkatkan pelayanan publik karena perubahan telah dilakukan tetapi pada saat yang sama tidak bergerak. Kinerja birokrasi disuatu penyelenggaraan pemerintahan sangat mudah diukur dengan baik atau buruknya menunjukkan administrasi publik. Evaluasi pelaksanaan pelayanan publik positif atau negatif adalah bagian penting dari bekerja pada administrasi publik yang besar untuk masyarakat.

Sedangkan Peraturan Wali Kota Batam Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi, dan Uraian Tugas Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Batam, memikirkan guna melakukan pengaturan Pasal 18 ayat 3 Peraturan Walikota Batam Nomor 28 Tahun 2016 tentang susunan organisasi dan tata kerja dinas daerah menetapkan Peraturan Wali Kota tentang ketertiban, pekerjaan, dan harapan utama Disdukcapil Kota Batam sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan. Disdukcapil Kota Batam memiliki visi yaitu “Memahami Kerangka Organisasi Dinas Kependudukan Kota Batam” dan misi yaitu “Mewujudkan Pelayanan Prima

Kepada Masyarakat dalam Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil”.

Ramai warga yang mendatangi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam untuk melakukan pengurusan berkas administrasi kependudukan dan catatan sipil. Sebanyak 17 loket antrian yang telah disediakan oleh Disdukcapil Kota Batam selalu dipadati oleh masyarakat, bahkan antrian sudah dimulai sejak pagi hari hingga sore hari. Masyarakat yang datang memiliki urusannya masing-masing seperti pengurusan akta lahir, kartu tanda penduduk, akta kematian, dan sebagainya. Di samping itu, terdapat berbagai keluhan dari masyarakat terkait prosedur di lapangan yang dinilai berbelit-belit sehingga mengharuskan mereka menunggu lama dalam penyelesaian dokumen yang sedang diurus (Tribun News Batam).

Hingga kini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam terus melaksanakan pembenahan dan perbaikan pelayanan kepada masyarakat misalnya sudah tersedia pendaftaran melalui pendaftaran online, namun untuk situasi ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam menawarkan jenis bantuan selama pandemi Covid-19. Selama diberlakukan pendaftaran tersebut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam hanya menawarkan jenis bantuan untuk 50 orang dan hanya melayani pembuatan kartu keluarga dan akta, pendaftaran ini berlaku apabila pendaftaran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam melebihi batas atau penuh sesak (Kompas.com).

Sebagai bentuk gambaran jumlah masyarakat yang membuat akta kematian dan akta kelahiran di Kota Batam dapat di lihat dari tabel berikut:

Tabel 1. 1 Rekapulasi Jumlah Akta Kematian

| Tahun | Akta Kematian |
|--------------|----------------------|
| 2019 | 2200 Jiwa |
| 2020 | 2390 Jiwa |
| 2021 | 4034 Jiwa |

(Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam)

Pada tahun 2021 jumlah penduduk Kota Batam 1.193.088 jiwa dengan jumlah tersebut terdapat 17.008 jiwa yang membuat akta kelahiran. Oleh karena itu, yang harus diperhatikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam yaitu mengubah kerangka kerja yang ada menjadi lebih fleksibel dan terbuka sehingga bisa mempermudah pelayanan publik. Peningkatan kapasitas dan sumber daya manusia yang kompeten dan profesional. Harus adanya stuktur organisasi yang jelas dimana penempatan pegawai harus sesuai dengan latar belakang keilmuannya sehingga proses pelayanan berjalan dengan lancar.

Erick Timpal dalam jurnalnya menyatakan jika faktor paling penting ketika melaksanakan pelayanan publik yaitu melalui penilaian kuantitas dan kualitas pada seorang petugas, yang mana pelaksanaannya aktivitas dapat terimplementasi tanpa kekurangan. Dari latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pembuatan Akta Kematian dan Akta Kelahiran di Kota Batam”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Terjadi pembatasan layanan selama adanya pandemi, sehingga masyarakat harus rebutan untuk membuat akta kelahiran dan akta kematian;

2. Jumlah loket yang masih belum mampu menampung seluruh masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan; dan
3. Masih terdapat prosedur yang berbelit-belit.

1.3 Batasan Masalah

Dalam melakukan penelitian harus mempertimbangkan materi dan keterbatasan peneliti. Karena keterbatasan waktu, tenaga, dan keahlian yang dimiliki peneliti serta tidak sepenuhnya masalah yang diidentifikasi dan diteliti, maka dari itu peneliti membataskan masalah dalam penelitian mengenai “Analisis Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pembuatan Akta Kematian dan Akta Kelahiran di Kota Batam”.

1.4 Rumusan Masalah

Mengenai uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah di atas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kematian dan akta kelahiran di Kota Batam?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Dinas Catatan Sipil Kota Batam dalam pembuatan akta kematian dan akta kelahiran di Kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Ada beberapa tujuan penelitian adalah:

1. Menganalisis kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kelahiran di Kota Batam.
2. Menganalisis faktor yang mempengaruhi kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam dalam pembuatan akta kelahiran dan akta kelahiran di Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini semoga mampu menyajikan data dan informasi tambahan mengenai studi ilmu administrasi publik terkait Manajemen Pelayanan Publik, Birokrasi Publik, dan *Good Government*.

2. Manfaat Praktis
 - a. Hasil penulisan ini juga semoga dapat dimanfaatkan menjadi materi penilaian serta saran kepada pemerintah sekaligus seluruh dinas yang terlibat pada peningkatan pelayanan dan kinerja dalam pembuatan akta kematian dan kelahiran di Kota Batam.
 - b. Hasil penulisan ini juga semoga dapat menyajikan kepada peneliti selanjutnya mengenai pengetahuan dan informasi kepada, terlebih dalam hal pelayanan publik.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja

2.1.1 Defenisi Kinerja

Kinerja pegawai merupakan kesuksesan pekerja ketika melakukan sebuah pekerjaan dalam suatu organisasi. Berikut pula kinerja instansi adalah hasil dari seluruh pencapaian yang didapatkan oleh organisasi tertentu. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi mempunyai terkait untuk pelaksanaan pelayanan publik yang baik.

Pendapat Widodo (Pasolong, 2016:175) menyatakan bahwa kinerja yaitu kegiatan dalam mengerjakan dan menyempurkanan aktivitas sejalan dengan kewajiban dan tanggung jawab. Sedangkan menurut Gibson (Pasolong, 2016:176) menyatakan bahwa kinerja adalah tindakan yang ditentukan dan diatur dalam menyelesaikan pekerjaan. Adapun pendapat yang diungkapkan oleh Sinambela (Pasolong, 2016:176) menyatakan jika kinerja adalah seorang pekerja yang ditetapkan dengan keahlian yang dimiliki masing-masing pekerja sejalan mengikuti kinerja yang ditentukan. Dengan demikian, suatu kinerja bertujuan agar mampu tercapai oleh organisasi serta mampu diketahui suatu keahlian yang kuasai seseorang dalam instansi tersebut.

Menurut Mangkunegara (Pasolong, 2007:67) menyatakan bahwa kinerja merupakan dari hasil yang secara kualitas dan juga kuantitas yang diperoleh dari individu yang yang melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan

fungsi yang diberikan kepadanya. Sementara itu faktor kinerja bisa dilihat dari dua segi antaranya kinerja pegawai dan kinerja organisasi.

Selanjutnya menurut Harbani (Pasolong, 2010:175) kinerja pada dasarnya hasil dari kerja perorangan ataupun individu dalam suatu wadah organisasi untuk mendapatkan hasil yang diinginkan dan juga kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang atas perbuatan yang dilakukannya.

2.1.2 Indikator Kinerja

LAN-RI (Pasolong, 2016:178) menjelaskan bahwa indikator kinerja adalah pengaturan dari kerangka kerja dan penanganan informasi untuk menetapkan keberhasilan dan selanjutnya untuk menetapkan tujuan yang telah dibuat dengan beberapa pertimbangan:

1. Keluaran
2. Hasil
3. Manfaat
4. Pengaruh

Sementara itu, Dwiyanto (Pasolong, 2016:178-180) mengungkapkan sejumlah indikator kinerja, yaitu:

1. Produktivitas

Terdapat efektivitas serta juga efisien yang salah satu hal yang penting dalam proses pelayanan. Dapat pula diartikan produktivitas sebagai alat banding output sera input yang mengutamakan apa yang didapatkan.

2. Kualitas Layanan

Pelayanan yang berkualitas adalah salah satu faktor penentu sudah apa belumnya dengan baik kualitas layanan. Di dalam pelaksanaannya, birokrasi publik belum begitu memuaskan karena masih mendapatkan penilaian tidak cukup memuaskan yang disebabkan dari pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat atau belum memuaskan serta belum cukupnya penerapan yang baik ketika memberikan pelayanan. Pada kualitas layanan terdiri dari beberapa aspek yaitu *tangible* (tampilan), *reliability* (kehandalan), *emphaty* (empati), *responsivenss* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan). Apabila seluruh unsur diaplikasikan dengan yang seharusnya, kinerja birokrasi publik akan menjadi baik juga.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan instansi yang tepat untuk mengatasi masalah masyarakat, termasuk pelayanan publik yang terus dikembangkan. Responsivitas seharusnya dijalankan sejalan mengikuti pendapat serta kebutuhan publik. Maka dari itu organisasi masyarakat dapat menjalankan visi misi yang ditentukan. Responsivitas menghasilkan pengetahuan tinggi atau rendahnya kesesuaian yakni perbandingan pelayanan publik dengan publik itu sendiri.

4. Responbilitas

Suatu ukuran yang memperlihatkan kesesuaian kegiatan yang berada di lapangan apakah sudah sesuai dan berjalan dengan pedoman dan prinsip-prinsip administrasi dengan kebijakan organisasi tersebut.

5. Akuntabilitas

Pada bagian prinsip akuntabilitas kinerja mampu dicari tau dengan aktivitas yang telah selesai sejalan dengan tata cara dan moralitas yang berlaku di dalam lingkup masyarakat. Seorang petugas pelayanan yang bertugas pada kantor publik wajib fokus pada keinginan dan kebutuhan masyarakat di atas kepentingan pribadi atau individu.

Selanjutnya, Zaid Zaenal (Pasolong, 2016:181) mengungkapkan pendapatnya bahwa:

1. Fasilitas publik disetiap wilayah;
2. Mempunyai pelayanan prima;
3. Mengutamakan unit yang memiliki keterikatan;
4. Adanya wilayah yang mendukung; dan
5. Memiliki birokrasi yang baik.

Berdasarkan beberapa poin tersebut, peneliti menggunakan penilaian menurut Dwiyanto (Pasolong, 2016:181-186), yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responbilitas dan akuntabilitas.

2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Pasolong (2016:186-189) mneyatakan bahwa terdapat sejumlah faktor yang memberikan pengaruh pada kinerja meliputi:

1. Kemampuan

Robbins (Pasolong, 2016:186) menyatakan bahwa kemampuan yaitu individu ketika menerapkan tanggung jawabnya. Kemampuan memiliki dua aspek, yaitu aspek kecerdasan yang dimiliki dari pengetahuan yang terkandung dalam individu

dan intelektualitas yang mampu *diupgrade* dengan cara pelatihan serta wawasan kerja.

2. Kemauan

Inspirasi atau usaha individu dalam memenuhi sasaran instansi. Yang memengaruhi kemampuan umumnya yaitu faktor lingkungan fisik serta faktor sosial.

3. Energi

Energi yang dimaksud adalah semangat yang terdapat pada jiwa seseorang. Kinerja yang dilakukan bisa terhambat jika energi fisik dan energi psikis buruk. Energi yang mengalir dalam jiwa seseorang akan mempengaruhi kepada kinerjanya.

4. Teknologi

Teknologi adalah suatu kegiatan yang melibatkan fisik maupun mental dalam mengubah esensi sebuah objek tertentu dengan ataupun tanpa bantuan mekanis. Dengan teknologi pekerja akan lebih kreatif dan memiliki banyak teknik untuk menanggapi setiap pekerjaan yang diberikan.

5. Kompensasi

Kompensasi merupakan balasan yang akan didapatkan atas kinerja dan jasa yang diterimanya. Hal ini dapat mempengaruhi kinerja seorang pekerja dalam melakukan tugas yang diberikan.

6. Kejelasan Tujuan

Kejelasan tujuan merupakan keberhasilan kinerja yang bisa dilihat dari tujuan birokrasi publik mengenai hal ini seorang pemimpin harus memiliki tujuan yang jelas dan dapat menetapkan standar kinerja birokrasi.

7. Keamanan

Keamanan dapat diartikan sebagai kepentingan manusia yang dimana seseorang akan mementingkan keamanan dibandingkan hal-hal yang lain. Ketika seseorang telah merasa aman maka kinerja yang diberikan akan menjadi lebih baik.

2.2 Pelayanan

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebagai sebuah tindakan yang dikerjakan oleh individu, perkumpulan atau instansi yang dilaksanakan tidak langsung maupun langsung. Agung Kurniawan (Pasolong, 2016:128) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu tindakan yang menawarkan jenis bantuan kepada seseorang atau masyarakat yang memiliki kepentingan individu atau organisasi berdasarkan pedoman yang ditetapkan. Sementara itu, menurut Sinambela (Pasolong, 2016:128) pelayanan publik adalah pelaksanaan kegiatan dari birokrasi untuk masyarakat yang memberikan keuntungan pada sebuah perkumpulan dan selanjutnya memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak memuaskan.

Gronroos (Mukarom, 2015:80) mengungkapkan bahwa pelayanan adalah suatu tindakan yang sifatnya tidak terdeteksi, yang terjadi karena adanya kerjasama antara satu sama lain mengatasi masalah dari pelanggan. Sementara itu, menurut

Moenir (Mukarom, 2015:25) pelayanan adalah tahapan dalam memberikan pemenuhan pada kegiatan-kegiatan manusia baik langsung atau tidak langsung. Dengan cara ini, pelayanan publik menjadi citra baik untuk publik dalam memberikan penilaian terhadap pemberian kinerja yakni kualitas pelayanan wajib terus berjalan dengan baik serta benar.

Menurut Moenir (Mukarom, 2015:27) pelayanan adalah hakikat dan serangkaian sebuah kegiatan karna ini merupakan salah satu proses. Sebagai proses pelayanan dilakukan secara rutin, teratur dan saling berhubungan, meliputi seluruh rangkaian organisasi dalam masyarakat.

Menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan ataupun rangkaian dalam aktivitas pemenuhan kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk berhak mendapatkan pelayanan secara maksimal.

2.2.2 Kelompok Pelayanan Publik

Mukarom (2015:129) pelayanan publik dibagi ke dalam 3 jenis pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang mempunyai jenis arsip yang disediakan petugas untuk masyarakat, seperti surat resmi Kewarganegaraan, hak milik barang dan sertifikat kompetisi. Contohnya BPKB, pelayanan sertifikat SIM, akta kelahiran dan akta kematian.
2. Pelayanan barang adalah pelayanan yang mampu membuat sebuah tipe barang dan bisa digunakan publik, antara lain penyediaan air bersih, aliran listrik, jaringan telepon dan berbagai macam layanan yang berjenis barang.

3. Pelayanan jasa merupakan pemberian pelayanan kepada publik pada umumnya sebagai bantuan atau gerakan yang diharapkan oleh masyarakat luas, diantaranya pelayanan dalam hal kesejahteraan, sekolah, transportasi dan lain-lain.

2.2.3 Asas Pelayanan Publik

1. Transparan

Pelayanan yang terbuka dan mudah untuk diakses suatu informasi yang diinginkan sehingga bisa dipakai untuk keperluan masyarakat.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang disampaikan dengan penuh tanggung jawab ketika ditawarkan ke masyarakat umum, yang juga sudah tertuang pada peraturan perundang-undangan oleh pemerintah Indonesia.

3. Kondisional

Pelayanan yang menyesuaikan mengikuti kondisi serta kemampuan ketika menyediakan dan mendapatkan pelayanan yang kemudian mempunyai sifat yang efisien serta efektif.

4. Partisipatif

Ikut serta dengan kegiatan publik setempat melakukan pelayanan publik serta terus memperhatikan kebutuhan, keluhan, dan kemauan masyarakat.

5. Persamaan Hak

Persamaan adalah suatu tindakan yang tidak mengenal budaya, ras, identitas, agama, orientasi, dan posisi masyarakat dalam memberikan pelayanan yang sama rata.

6. Kesetaraan Kewajiban dan Hak

Penyediaan serta penggunaan pelayanan publik mesti selalu meliputi kebebasan serta komitmen ketika mendapatkan pelayanan publik.

2.2.4 Standar Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik adalah ketika melaksanakan administrasi publik yang wajib ditaati petugas yang menawarkan jenis bantuan.

1. Prosedur pelayanan merupakan pelaksanaan yang diberikan untuk mendukung pengguna jasa dalam menerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu pelayanan adalah waktu pelaksanaan mulai dari pengajuan hingga pelayanan selesai.
3. Tarif pelayanan, merupakan perkiraan nominal yang mesti dilunasi seseorang saat melaksanakan tahapan yang terkait dengan memberikan pelayanan.
4. Produk pelayanan, mengenai barang dan jasa yang diperoleh dari awal pelayanan sampai akhir pelayanan dengan syarat-syarat yang ditentukan sebelumnya.
5. Fasilitas pelayanan adalah penyediaan sarana dan prasarana yang cukup dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
6. Keahlian petugas dalam pelayanan adalah pelayanan yang belum sepenuhnya ditetapkan sesuai dengan kapasitas, pengetahuan, dan keterampilan yang dimiliki.

2.2.5 Akta Kematian

Akta kematian adalah akta yang dibuat dan diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk menunjukkan secara pasti tentang

meninggalnya seseorang. akta kematian juga merupakan salah satu peristiwa penting yang dialami oleh seseorang, yang harus dicatat dan dikukuhkan oleh negara sebagai pernyataan kematian.

Pendaftaran surat keterangan meninggal memberikan kepastian yang sah atas meninggalnya seseorang dalam silsilah atau hubungan darah yang dibuktikan dengan akta kematian. Akta kematian adalah bukti pengakuan negara atas kematian seseorang dengan berbagai implikasi keperdataan yang harus diselesaikan.

Tentang Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 472.12/270/dukcapil, pencatatan peristiwa adalah sebagai berikut:

1. Setiap yang meninggal harus dilaporkan ke Ketua Rukun Tetangga atau satu nama lagi di tempat tinggal penghuni kepada pejabat pelaksana selambat-lambatnya 30 hari sejak tanggal kematian.
2. Pejabat pencatatan sipil mendata register akta kematian dan menerbitkan kutipan akta kematian.
3. berdasarkan pketerangan berdasarkan pihak yang berwenang.
4. Jika terjadi ketidakjelasan keberadaan seseorang karena hilang atau meninggal namun tidak ada jenazah yang ditemukan, pencatatan oleh petugas pencatatan sipil akan dilakukan setelah penetapan keadilan.

Persyaratan untuk memperoleh akta kematian bagi penduduk Indonesia meliputi:

1. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP)/kadaluarsa.
2. Fotokopi KTP pemohon.
3. Fotokopi KTP saksi.

4. Fotokopi Akta Kelahiran atau Surat Nikah/SBKRI (Surat bukti Kewarganegaraan Republik Indonesia).
5. Surat dari klinik atau rumah sakit.
6. Surat Pengantar ini diperoleh setelah adanya surat pernyataan dari RT/RW RT/RW RT setempat.
7. Surat Kematian dari kelurahan.

Di samping itu, terdapat beberapa manfaat dari akta kematian bagi penduduk meliputi:

1. Jaminan status janda atau lajang (khususnya pegawai negeri) diharapkan sebagai syarat untuk menikah kembali.
2. Untuk keperluan penanganan pelepasan warisan (perpindahan hak atas tanah) bagi pasangan atau suami atau istri dan anak-anak.
3. Dipergunakan untuk mengurus pensiun bagi ahli warisnya.
4. Keperluan untuk mengurus uang duka, tunjangan kecelakaan, taspen, asuransi, perbankan, pensiun.

2.2.6 Akta Kelahiran

Akta kelahiran adalah dokumen identitas yang harus dimiliki oleh penduduk Indonesia. Dokumen ini sebagai bukti yang sah mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang ke dunia dan termasuk hak bagi setiap anak Indonesia. Akta kelahiran diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Sebelumnya, penyelenggaraan atau pembuatan akta kelahiran dilakukan di kelurahan, namun saat ini penyelenggaraan akta kelahiran dilakukan secara langsung di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Pembuatan akta kelahiran

biasanya tidak dibuat berdasarkan peristiwa tetapi diganti berdasarkan domisili (sesuai KTP).

Hal ini mengacu pada revisi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pencatatan Kelahiran Nomor 24 Tahun 2013, akta kelahiran dibagi menjadi beberapa jenis sebagai berikut:

1. Akta Kelahiran Umum

Akta kelahiran umum dibuat dengan memperhatikan laporan kelahiran dari penduduk ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Sebagaimana ditunjukkan oleh UU 24/2013 tentang perubahan sebagai UU 23/2006 tentang Administrasi, hal itu dilakukan untuk batas waktu 60 hari setelah tanggal lahir.

2. Akta kelahiran dispensasi

Akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran. Hanya saja, waktu pengungkapan telah melampaui batas waktu atau telah menghabiskan 60 hari sejak anak dikandung.

3. Akta Kelahiran Pengadilan

Akta Kelahiran Pengadilan dibuat berdasarkan laporan kelahiran, yang diperhitungkan setelah 1 tahun sejak tanggal lahir. Pengurusan akta ini lebih berbelit-belit dan memakan waktu lebih lama daripada akta kelahiran lainnya.

Adapun persyaratan secara keseluruhan untuk membuat akta kelahiran meliputi:

1. Mengisi formulir yang disediakan oleh penduduk dan catatan sipil yang bermaterai Rp6.000.

2. Surat keterangan kelahiran dari klinik, rumah bersalin, pusat kesehatan, spesialis, spesialis bersalin, dukun bersalin.
3. Surat kelahiran dari desa atau kelurahan.
4. Fotokopi KTP dan Kartu Keluarga.
5. Fotokopi surat nikah atau surat nikah wali.
6. fotokopi KTP 2 saksi Kelahiran.

Untuk hal-hal tertentu ada keadaan luar biasa yang harus siap meskipun prasyarat keseluruhan di atas. Untuk penanganan akta kelahiran peraturan atau pengadilan karena alasan tertentu, calon harus menyiapkan kebutuhan luar biasa ini:

1. Surat keterangan atau berita acara penilaian dari polisi untuk anak-anak yang awal mulanya tidak jelas.
2. Bukti klinis untuk anak-anak yang awal mulanya sebagai orang tua tidak jelas.
3. Kutipan akta kelahiran ibu bagi anak yang lahir diluar perkawinan.
4. Hasil penetapan pengadilan negeri dan kota ataupun kabupaten setempat.

Jika syarat pembuatan akta kelahiran sudah lengkap dan sudah diajukan ke dinas, masyarakat harus menunggu selama 2-5 hari atau paling lambat 30 hari kerja untuk mendapatkan akta kelahiran yang ideal.

2.3 Penelitian Terdahulu

- 1) Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rezkia Reisa Dora (2018) dengan judul “Analisis Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kabupaten Kepulauan Meranti dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan”.
Jurnal Ilmu Sosial Ilmu Politik, Volume 2, Nomor 2, Tahun 2018, ISSN 2597-7938. Metode yang digunakan metode penelitian kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa masih banyak kendala yang mempengaruhi kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti.

- 2) Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Tri Gustiawan (2018) dengan judul “Analisis Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kota Medan”. Jurnal Publik Reform, Volume 4, Nomor 4, Tahun 2018, ISSN 2807-3452. Metode yang digunakan metode penelitian kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kinerja Dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Medan dalam pelayanan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk sudah cukup baik, dimana dari lima indikator yang digunakan untuk menganalisis kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Medan menunjukkan hasil yang cukup baik.
- 3) Berdasarkan penelitian yang dilakukan Nuranisa Nuranisa, Nurul Umi Ati, dan Hirshi Anadza (2021) dengan judul “Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bima Mengenai Pelaksanaan Administrasi Kependudukan”. Jurnal Respon Publik, Volume 15, Nomor 9, Tahun 2021, ISSN 2302-8432. Metode yang digunakan metode penelitian kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan hasil yang cukup baik. Kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai

Pelayanan Administrasi Kependudukan kepada masyarakat di Kota Bima secara keseluruhan masih dapat diatasi dengan berbagai cara, kecuali kendala eksternal yang berupa letak geografis dan kondisi lingkungan Kota Bima.

- 4) Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hafiz Sutrisno (2019) dengan judul “Analisis Kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar dalam Menertibkan Parkir Liar Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 12 Tahun 2006 di Kota Bangkinang”. Jurnal Pahlawan, Volume 2 Nomor 2, Tahun 2019, ISSN 2615-5583. Metode yang digunakan metode penelitian kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:
 1. Parkir liar di Kota Bangkinang terjadi karena tidak seimbang rasio antara lahan parkir yang tersedia dengan banyaknya kendaraan.
 2. Kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar kurang maksimal dikarenakan kurangnya Sumber Daya Manusia yang mengakibatkan tidak terhandlenya seluruh wilayah yang terindikasi adanya parkir liar.
- 5) Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Diomedes Yason dan Dody Setyawan (2017) dengan judul “Analisis Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kota Malang dalam Meningkatkan Pelayanan Prima”. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Volume 6, Nomor 2, Tahun 2017, ISSN 2442-6962. Metode yang digunakan metode penelitian kualitatif.
- 6) Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Anastasia Rizki Nilakandi Bachri, Marsuq, dan Frenly Albertus (2021) dengan judul “Analisis Kinerja Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Bidang Bina

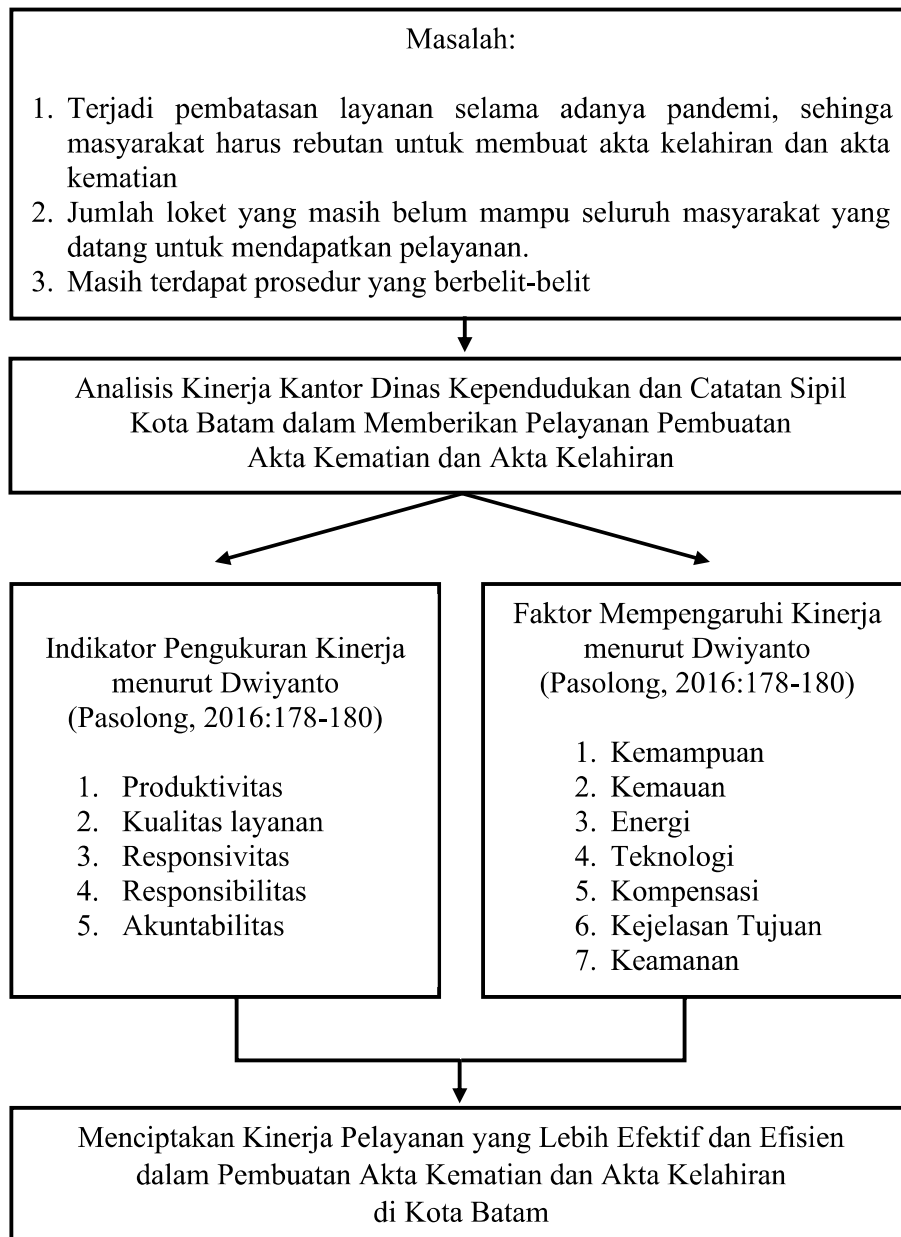
Marga dalam Pembangunan Jalan di Provinsi Kalimantan Timur”. *Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial*, Volume 1, Nomor 1, Tahun 2021. Metode yang digunakan metode penelitian kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: 1) Kualitas Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Bidang Bina Marga dinilai sudah cukup baik dikarenakan setiap pelaksanaan pekerjaan pembangunan jalan yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Perumahan Rakyat Bidang Bina Marga telah dilakukan secara sistematis, dan penyelesaiannya pun telah selesai dengan tepat waktu, namun memang tidak semua pekerjaan selesai dengan maksimal, karna dapat dilihat pekerjaan pembangunan jalan yang maksimal baru 61% maka jalan yang masih dalam kondisi rusak masih banyak ditemui di provinsi Kalimantan timur, kurangnya Sumber Daya Manusia menjadi salah satu faktor kurang maksimalnya pembangunan jalan di provinsi Kalimantan timur.

- 7) Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Anggi Samuel dan Dewi Rostyaningsih (2019) dengan judul “Analisis Kinerja Organisasi Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang dalam Pengembangan dan Pengelolaan Pariwisata Kabupaten Semarang”. *Journal Of Public Policy and Management Review*, Volume 8, Nomor 4, Tahun 2019. Metode yang digunakan metode penelitian kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi yang dilaksanakan Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang dinilai masih kurang baik dilihat dari beberapa aspek produktivitas, kualitas pelayanan, dan responsivitas.
- 8) Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Timbul Dompok (2020) dengan judul “Aspek Pemberdayaan Kelurahan dalam Rangka Meningkatkan

Pelayanan Masyarakat”. Jurnal Dialektika Publik, Volume 5, No 1, Agustus 2020, ISSN 2621-2218. Metode yang digunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini menjelaskan bahwa untuk meningkatkan pelayanan di kelurahan, beberapa aspek penting pemberdayaan harus dilakukan secara maksimal. Ini termasuk kebebasan bergerak, kemampuan untuk membeli barang-barang kecil dan besar, partisipasi dalam membuat keputusan rumah tangga, kebebasan relatif dari dominasi keluarga, pengetahuan hukum dan politik, partisipasi dalam kampanye dan protes, keamanan ekonomi, dan memberikan kontribusi kepada keluarga.

- 9) *Research conducted by Femi Asteriniah with the research title “Public Service Quality in Administration in Kalidoni Kelurahan Office, Palembang City” published in the Journal of Public Administration Studies, Vol. 6 No. 2, 2021, p. 24-27, ISSN 2541-6979. The purpose of this research is to examine the service quality of Kalidoni urban village Office, Palembang City, the supporting and inhibiting factors of service at Kalidoni village office, Palembang City. This research used qualitative methods. The results showed that based on the dimension of reliability, service procedures are a little indifferent due to improper turnaround time. Based on the dimension of Responsiveness, officers do not give a positive response to community complaints, and there is no follow-up to the criticisms and suggestions submitted.*

2.4 Kerangka Berpikir



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Berdasarkan dari permasalahan di atas, jenis penelitian yang digunakan adalah deskripsi dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian digunakan karena sistem penyajian data data yang diambil faktual, sistematis, dan akurat berkaitan dengan fakta yang ada di lapangan. Kajian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran dan memberikan data secara metodis dengan melihat realitas di lapangan. Dengan menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dapat secara langsung menghubungkan antara peneliti dan informan.

Penelitian ini dimaksud untuk menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan Analisis Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kematian dan Akta Kelahiran.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah peran penting untuk tercapainya keberhasilan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, lebih berfokus kepada proposal informas, berdasarkan informasi yang telah didapatkan peneliti dari lapangan. Maka penelitian ini berfokus pada Analisis Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan Akta Kematian dan Akta Kelahiran.

3.3 Sumber Data

Dalam pelaksanaan penelitian ini, data yang digunakan menurut (Sugiyono, 2016:156) adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data Primer adalah informasi yang diperoleh atau didapatkan melalui sumber yang memiliki informasi yang diperlukan dan data melalui wawancara di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam.

Tabel 3. 1 Informan Penelitian

| No | Nama | Jabatan |
|----|----------------------|---|
| 1. | Abdullah Zain, S.Ag. | Adminstrator Database Kependudukan (Sub Koordinatot Urusan Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian) |
| 2. | Hidayat Hasbi, S.T. | Adminstrator Database Kependudukan (Sub Koordinatot Urusan Kelahiran) |
| 3. | Anto Bin Kamis | Masyarakat |
| 4. | Samsila Agil | Masyarakat |
| 5. | Maulana | Masyarakat |
| 6. | Imelda | Masyarakat |
| 7 | Rohaidah | Masyarakat |

(Sumber: Hasil Observasi Peneliti, 2022)

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang dapat diperoleh peneliti dari berbagai sumber yang dapat diakses. Data sekunder adalah informasi yang sudah ada dan diperoleh dari buku, riwayat, laporan, situs web, dan penelitian sebelumnya yang telah diamati oleh para ahli sebelumnya. Dari data sekunder yang dapat

dimanfaatkan untuk mendapatkan data sebagai sumber informasi karena banyak laporan yang dapat dimanfaatkan untuk diuji dan diteliti.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2016:224) Pengumpulan data merupakan tindakan yang sangat penting dalam melakukan penelitian. Pelaksanaan penelitian dalam mengatasi masalah yang harus sesuai dengan Teknik pengumpulan data. Apabila ada permasalahan yang terjadi dalam penelitian yang tidak menggunakan Teknik pengumpulan data yang sesuai maka data yang diperoleh tidaklah sah. Teknik pengumpulan data menggunakan 3 teknik yaitu Teknik Observasi, Teknik Wawancara, dan Teknik Dokumentasi.

1. Observasi

Observasi adalah tindakan pengamatan langsung dengan memanfaatkan secara tertib terhadap efek samping yang akan dipertimbangkan. Dalam memimpin ulasan ini, dua perangkat dasar digunakan untuk menyebutkan fakta yang dapat diamati, yaitu mata dan telinga. Jadi penting untuk memanfaatkan peluang yang tersedia untuk memperoleh informasi dan benar-benar memanfaatkan penggunaan lainnya dalam memperoleh data dengan cara melakukan pengamatan.

2. Wawancara

Wawancara adalah tindakan tanya jawab yang terdiri dari satu orang atau lebih. teknik wawancara ini sebaiknya dilakukan secara tatap muka atau melalui media komunikasi seperti handphone dan lain-lain. Dimana pertemuan langsung dapat dipimpin oleh pewawancara dua arah untuk mendapatkan data dan respon

dari wawancara tersebut. Wawancara penelitian ini lakukan dengan sumber-sumber berikut:

- a. Petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam selaku petugas dalam memberikan pelayanan Pembuatan Akta Kematian dan Akta Kelahiran.
 - b. Masyarakat yang menggunakan jasa pembuatan akta kelahiran dan akta kematian
3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah Informasi dapat berupa gambar, komposisi atau dibuat oleh individu yang dapat melibatkannya sebagai bahan ujian. Dokumentasi juga dapat diperoleh melalui arsip, laporan, buku, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Dengan tujuan agar para analis menggunakan informasi yang berhubungan dengan Analisis Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan Akta Kematian dan Akta Kelahiran.

3.5 Metode Analisis Data

Metode analisis yang dikemukakan oleh Milesa dan Huberman (Sugiyono, 2016:246) Analisis Penelitian Kualitatif yang dapat dilaksanakan dengan mengumpulkan data dan informasi yang sedang berlangsung setelah menyelesaikan berbagai informasi dalam waktu tertentu. Mereka mengatakan bahwa kegiatan dalam analisis data secara tuntas. Miles dan Huberman (Sugiyono, 2016:248) mengungkapkan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara

interaktif dan selanjutnya berlangsung sampai selesai, sehingga data yang sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data adalah:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Cara yang paling umum untuk memilih, menyimpulkan, memutuskan hal-hal pokok, dan berfokus pada setiap hal penting di lapangan. Selama proses penelitian berlangsung, reduksi dilakukan terus-menerus. Untuk situasi ini, peneliti memutuskan hal utama dalam penelitian ini, untuk lebih spesifik bantuan pembuatan surat akta kematian dan akta kelahiran, sehingga titik fokus penelitian adalah analisis kinerja pelayanan pembuatan akta kematian dan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Aktivitas data penelitian kualitatif yang menyajikan informasi dalam bentuk, piktogram, tabel, diagram dan sebagainya. Penyajian data yang diperoleh peneliti secara langsung berkaitan dengan Analisis Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kematian dan Akta Kelahiran yang informasinya disajikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam dan dijelaskan sesuai dengan rumusan masalah yang bersifat naratif.

3. *Verification* (Pengarikan Kesimpulan)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah bahwa penemuan-penemuan baru yang berkaitan dengan penelitian yang belum tersaji sebelumnya berupa klarifikasi dan bayangan dari suatu artikel yang masih samar-samar, tetapi saat dilakukan penelitian mendapatkan gambaran yang jelas dapat bersifat hubungan sebab akibat interaktif, hipotesis dan teori.

