

**PERAN PEGAWAI APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BALANGAN PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**



OLEH:

M. GUSNADI
NPM: 20.63201.069

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
SAMARINDA**

2024

**PERAN PEGAWAI APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BALANGAN PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**



OLEH:

M. GUSNADI
NPM: 20.63201.069

Skripsi Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
SAMARINDA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Peran Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan.
Nama Mahasiswa : M.Gusnadi
NPM : 2063201069
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Universitas : Widya Gama Mahakam Samarinda

Samarinda, 18 Desember 2024

Menyetujui

Pembimbing I



Drs. H. M. Zainal Arifin, M.Si
NIDN. 0006.065.721

Pembimbing II



Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos. M.Si
NIDN. 1121.038.503

Mengetahui
Dekan



Dr. H. Abdul Rofik, SP. MP
NIK. 2023.070.326

Penguji

1. Drs. H. M. Zainal Arifin, M.Si

1. 

2. Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si

2. 

3. Ahmad Yani, S.Sos., M.Si

3. 

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. Gusnadi
NPM : 2063201069
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Peran Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan
Kepada Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan
Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan.

Menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat-pendapat orang yang ditulis atau diterbitkan orang-orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Samarinda, 18 Desember 2024
Yang membuat pernyataan,


METERAI
TEMPEL
ABGAMX122160455
M. Gusnadi
NPM. 2063201069

RINGKASAN

M. GUSNADI, Peran Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan, di bawah bimbingan bapak Drs. H. M. Zainal Arifin, M.Si dan ibu Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si.

Setiap Aparatur Sipil Negara yang bertugas dibidang pelayanan memiliki tanggung jawab untuk melayani masyarakat semaksimal mungkin. Pelayanan publik adalah cara di mana pemerintah, melalui aparatur negara bertindak sebagai pelayan masyarakat, selain dari bertugas sebagai pelayan negara. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana peran pegawai aparatur sipil negara di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan apa saja faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan kepada masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menjelaskan temuan, menggunakan teknik analisis data interaktif Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai Aparatur Sipil Negara melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan standar pelayanan. Hal ini diketahui dari hasil fokus penelitian bahwa persyaratan untuk mendapatkan pelayanan bervariasi tergantung pada jenis layanan, informasi persyaratan tersedia di *website* resmi, aplikasi galuh sanggam dan *whatsapp*, sistem mekanisme dan prosedur meliputi layanan tatap muka dan daring melalui aplikasi galuh sanggam dan *whatsapp*, biaya pelayanan dan administrasi yang gratis, produk pelayanan melalui sosialisasi, jemput bola dan dapat diakses di *website* resmi. Sarana dan prasarana yang tersedia cukup lengkap dan layak digunakan. Faktor pendukung adalah melalui sosialisasi dan jemput bola seperti kunjungan langsung ke desa atau kecamatan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor penghambat yaitu rendahnya pemahaman masyarakat tentang peraturan, prosedur pelayanan dan teknologi.

Kata Kunci: Peran, Pegawai Aparatur Sipil Negara, Pelayanan, Publik.

RIWAYAT HIDUP



M. GUSNADI, lahir pada tanggal 26 Agustus 1997 di Desa Kasai, Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan sebagai anak pertama dari dua bersaudara dari ayah bernama Syarifudin dan Ibu Siti Sarah.

Pada tahun 2003 memulai pendidikan Sekolah Dasar Negeri dan lulus tahun 2009. Kemudian pada tahun 2009 melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama Negeri 3 Batumandi dan lulus tahun 2012. Setelah itu pada tahun 2013 peneliti melanjutkan pendidikan kejenjang Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Paringin dan lulus pada tahun 2016.

Pada tahun 2020 peneliti melanjutkan pendidikan di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik. Selanjutnya pengabdian kepada masyarakat berupa Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 1 bulan, pada bulan Agustus 2022 di Kantor Kecamatan Bukit Pinang.

Samarinda, 18 Desember 2024
Yang membuat pernyataan,



M. Gusnadi
NPM. 2063201069

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Sang Maha Segalanya, atas seluruh curahan rahmat dan hidayat-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul "Peran Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan" ini tepat pada waktunya. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.

Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Husaini Usman, M.Pd., M.T selaku Rektor Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menempuh studi di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.
2. Bapak Dr. H. Abdul Rofik, SP., MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah memberikan arahan, motivasi, serta masukan kepada peneliti.
3. Bapak Ahmad Yani, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, yang telah memberikan izin serta persetujuan hingga penelitian ini diuji pada level program sarjana.

4. Bapak Drs. H. M. Zainal Arifin, M.Si selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk serta motivasi kepada peneliti hingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Ibu Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si selaku pembimbing II. yang telah memberikan saran, perbaikan serta masukan bagi peneliti dalam proses penyusunan tugas akhir.
6. Seluruh Dosen dan seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Mahakam Gama Samarinda yang telah membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan yang berharga serta memberikan pelayanan yang baik. Mulai dari melaksanakan perkuliahan sampai menyelesaikan skripsi.
7. Ibu Hj. Ellyannor, S.Sos., MM selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, Ibu Rahmidah, S.E selaku Kabid. Pelayanan Administrasi Pendaftaran Kependudukan dan Ibu Nety Herawati, S.Sos., MM selaku Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil, yang telah bersedia memberikan informasi yang sangat berharga selama proses wawancara.
8. Keluarga tercinta saya, terutama Ayahanda saya Syarifudin dan Ibunda saya Siti Sarah, serta kedua adik saya, Nahdya Fauzia dan Zikri Azzam, yang telah memberikan dukungan moral, dorongan dan motivasi yang sangat berarti sepanjang penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman satu Angkatan Tahun Akademik 2020 yang telah berjuang bersama-sama, sebagai teman berpikir serta yang telah memberikan banyak kontribusi dan dukungan selama proses perkuliahan.

Akhir kata, peneliti berharap hasil dari penelitian dan tulisan ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan peneliti berikutnya yang ingin melanjutkan penelitian dengan judul Peran Pegawai Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai bahan referensi.

Samarinda, 18 Desember 2024
Peneliti,



M. Gusnadi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not c
RINGKASAN	iii
RIWAYAT HIDUP	Error! Bookmark not c
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not c
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN TEORI.....	8
2.1. Teori dan Konsep.....	8
2.1.1. Manajemen.....	9
2.1.2. Peran	10
2.1.3. Pegawai Aparatur Sipil Negara.....	11
2.1.4. Pelayanan Kepada Masyarakat	15
2.1.5. Pelayanan Publik.....	17
2.1.6. Indikator Pelayanan Publik.....	19
2.1.7. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	21
2.1.8. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	24
2.1.9. Standar Pelayanan Publik	27
2.1.10. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik.....	30
2.2. Kerangka Berfikir	35

BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1. Jadwal Penelitian	38
3.2. Jenis Penelitian	39
3.3. Lokasi Penelitian.....	40
3.4. Definisi Konseptual.....	41
3.5. Fokus Penelitian	41
3.6. Sumber Data	42
3.6.1. Data Primer	43
3.6.2. Data Sekunder.....	45
3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.7.1. Observasi	46
3.7.2. Wawancara.....	47
3.7.3. Dokumentasi	48
3.8. Analisis Data.....	49
3.8.1. Pengumpulan Data (<i>Data Collection</i>).....	50
3.8.2. Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>).....	51
3.8.3. Penyajian Data (<i>Data Display</i>).....	51
3.8.4. <i>Conclusion Drawing/Verification</i>	52
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 53
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	53
4.1.1. Letak Geografis Daerah	53
4.1.2. Kondisi Demografis	55
4.2. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Balangan .	59
4.3. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Balangan.	61
4.4. Visi dan Misi	61
4.4.1. Visi.....	61
4.4.2. Misi	61
4.5. Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Balangan.	62
4.6. Penyajian Data dan Hasil Penelitian	66
4.6.1. Persyaratan.....	66

4.6.2. Sistem Mekanisme dan Prosedur.....	69
4.6.3. Jangka Waktu Layanan.....	76
4.6.4. Biaya atau Tarif	78
4.6.5. Produk Pelayanan	80
4.6.6. Sarana Prasarana atau Fasilitas	83
4.6.7. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Kepada Masyarakat	87
4.7. Pembahasan.....	88
4.7.1. Persyaratan.....	88
4.7.2. Sistem Mekanisme dan Prosedur.....	90
4.7.3. Jangka Waktu Layanan.....	94
4.7.4. Biaya atau Tarif	95
4.7.5. Produk Pelayanan	95
4.7.6. Sarana Prasarana atau Fasilitas	96
4.7.7. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Kepada Masyarakat	99

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 100

5.1. Kesimpulan	100
5.2. Saran.....	103

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.	Jadwal penelitian.....	39
2.	Penduduk menurut jenis kelamin per Kecamatan.....	55
3.	Jumlah penduduk menurut Agama	56
4.	Jumlah penduduk menurut pendidikan per Kecamatan	57
5.	Jumlah penduduk menurut pekerjaan	57
6.	Data pegawai ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	62
7.	Data PPPK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	63
8.	Data pegawai non ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil...	64
9.	Sarana dan prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	65

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.	Kerangka berfikir	37
2.	Analisis data interaktif Miles dan Huberman.....	52
3.	Peta Kabupaten Balangan.....	54

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Instansi Pelaksana adalah perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan profil kependudukan serta tugas pembantuan yang diberikan kepada Daerah. Salah satu perangkat daerah yang bertugas mengurus masalah kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat yang bertugas memberikan pelayanan seperti pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil berupa pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, penceraian, pengesahan anak dan pengakuan anak. Hal ini dikarenakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah merupakan suatu lembaga resmi pemerintah yang

bertugas memberikan pelayanan pada bidang-bidang tersebut diatas mulai dari mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin mengenai peristiwa penting mengenai status seseorang.

Setiap Aparatur Sipil Negara yang bertugas dibidang pelayanan memiliki tanggung jawab untuk melayani masyarakat semaksimal mungkin. Pelayanan publik adalah cara di mana pemerintah, melalui aparatur negara bertindak sebagai pelayan masyarakat, selain dari bertugas sebagai pelayan negara. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan apa yang telah menjadi landasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, diharapkan agar setiap Aparatur Sipil Negara dapat memberikan pelayanan yang terbaik, tidak mempersulit ataupun menyalahgunakan jabatan untuk kepentingan pribadi.

Pelayanan publik merupakan aktivitas atau kegiatan organisasi publik yang dilakukan oleh aparaturnya dengan memberikan jasa-jasa atau kemudahan-kemudahan dalam rangka mengamalkan dan mengabdikan diri kepada publik atau masyarakat. Pelayanan publik adalah dasar penting dalam pemerintahan yang melibatkan partisipasi masyarakat.

Sesuai ketentuan dari Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 25 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, seluruh masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas dan tujuan pelayanan publik, serta sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Masyarakat juga berhak mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi secara lengkap tentang sistem, mekanisme, dan prosedur dalam pelayanan publik. Namun yang terjadi seakan berbanding terbalik dengan apa yang seharusnya

menjadi tanggung jawab dari setiap instansi maupun pegawai itu sendiri. Pelayanan yang diberikan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan masih belum dapat dikatakan baik, karena masih banyak terjadi kesalahan-kesalahan yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat, sehingga pengguna pelayanan yaitu masyarakat tersebut dirugikan waktu dan materil.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan. Peneliti menemukan beberapa masalah, yaitu:

1. Ditemukan pembuatan dokumen yang memerlukan waktu cukup lama, proses pembuatan dokumen administrasi kependudukan di kantor ini seringkali mengharuskan pemohon untuk menunggu hingga satu hari.
2. Persyaratan yang masih sulit dipahami bagi masyarakat, persyaratan dokumen administrasi yang masih sulit dipahami oleh masyarakat.

Dari uraian permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul. **“Peran Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan”**.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah pertanyaan utama yang ingin dijawab dalam suatu penelitian. Fungsinya adalah untuk menjelaskan dengan jelas apa yang menjadi masalah atau topik utama yang akan diteliti.

Menurut Sutikno dan Hadisaputra (2020:61), “rumusan masalah merupakan sektsa dari sebuah rencana penelitian. Ia dapat dikatakan sebagai ruh dari sebuah penelitian. Tanpa rumusan masalah, arah penelitian tidak akan jelas dan hasilnya pun demikian bahkan gagal total”. Menurut Usman dan Akbar (dalam Sutikno dan Hadisaputra, 2020:61), “rumusan masalah merupakan usaha untuk menyatakan secara tersurat pertanyaan penelitian apa saja yang perlu dijawab atau dicarikan jalan pemecahannya”. Selanjutnya menurut Sugiyono (2020:63), menyatakan bahwa “rumusan masalah merupakan suatu pernyataan yang akan dicari jawabannya melalui pengumpulan data”.

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah merupakan inti dari sebuah rencana penelitian, yang menyatakan pertanyaan-pertanyaan yang perlu dijawab atau dicari pemecahannya. Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang sudah dijelaskan. Rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana peran Pegawai Aparatur Sipil Negara di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
2. Apa faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan kepada masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitan adalah untuk memberikan arah dan fokus dalam proses penelitian, sehingga hasilnya dapat menjawab pertanyaan penelitian atau mencapai

hasil yang diinginkan. Tujuan ini menentukan apa yang ingin dicapai peneliti dari penelitian yang dilakukannya.

Menurut Semiawan (dalam Samsu, 2017:2), menyatakan bahwa “tujuan utama penelitian kualitatif adalah untuk menangkap arti yang terdalem atas suatu peristiwa, gejala, fakta kejadian, realita, atau masalah tertentu dan bukan untuk mempelajari atau membuktikan adanya hubungan sebab akibat atau korelasi dari suatu masalah atau peristiwa”. Menurut Sugiyono (2020:387), “secara umum tujuan penelitian adalah untuk menemukan, mengembangkan dan membuktikan pengetahuan. Sedangkan secara khusus tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menentukan”.

Selanjutnya menurut Samsu (2017:3), “tujuan penelitian merupakan sesuatu yang akan dicapai, dituju atau diperoleh dalam sebuah penelitian. Rumusan kalimat yang disusun dalam tujuan penelitian menunjukkan arah, tujuan atau hasil yang ingin dicapai dalam penelitian yang dilakukan. Rumusan tujuan penelitian mengungkapkan keinginan peneliti untuk memperoleh jawaban atas permasalahan penelitian yang diajukan”.

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian adalah untuk menangkap arti yang terdalem atas suatu peristiwa, gejala, fakta kejadian, realita, atau masalah tertentu, tanpa fokus pada hubungan sebab akibat atau korelasi. Rumusan tujuan penelitian mencerminkan arah dan hasil yang diinginkan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti bermaksud untuk mencapai tujuan utama sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana peran Pegawai Aparatur Sipil Negara di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan kepada masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah untuk menambah pengetahuan baru, menyelesaikan masalah, dan memberikan dasar yang kuat untuk pengambilan keputusan lebih baik.

Menurut Sutikno dan Hadisaputra (2020:70), mendefinisikan manfaat penelitian dalam penelitian kualitatif adalah penjelasan ilmiah dan akademis mengenai kontribusi signifikan hasil penelitian yang direncanakan, dengan tujuan memperjelas kebermaknaan penelitian agar meyakinkan pembaca dan pihak terkait. Menurut Sugiyono (2020:387), menyatakan bahwa “setiap penelitian diharapkan memiliki manfaat. Manfaat tersebut bisa bersifat teoritis, dan praktis. Untuk penelitian kualitatif, manfaat penelitian lebih bersifat teoritis, yaitu untuk pengembangan ilmu, namun juga tidak menolak manfaat praktisnya untuk memecahkan masalah”.

1.4.1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini akan menjadi sumbangan berharga bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dibidang administrasi publik. Dengan menggali lebih dalam peran Pegawai Aparatur Sipil Negara dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- b. Hasil penelitian ini akan meningkatkan pemahaman tentang peran Pegawai Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan, serta memberikan kontribusi pada pengembangan teori dalam administrasi publik.

1.4.2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan panduan praktis bagi Pegawai Aparatur Sipil Negara untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan.
- b. Penelitian ini akan menjadi sumber referensi yang berharga bagi mahasiswa dan mahasiswi yang melakukan penelitian terkait peran Pegawai Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan.

BAB II

TINJAUAN TEORI

2.1. Teori dan Konsep

Teori dan konsep adalah dasar pemikiran yang saling terkait dalam memahami dan menjelaskan fenomena. Konsep adalah gagasan dasar yang mendefinisikan suatu ide atau objek, selanjutnya teori adalah kerangka besar yang menggabungkan berbagai konsep untuk menjelaskan dan memprediksi suatu fenomena atau peristiwa.

Menurut Samsu (2017:30), “teori dapat dipahami sebagai seperangkat konsep atau konstruk, pemikiran kritis, atau definisi untuk menjelaskan suatu peristiwa, kejadian, atau fakta”. Menurut Cooper dan Schindler (dalam Sugiyono, 2020:85), “teori adalah seperangkat konsep, definisi dan proposisi yang tersusun secara sistematis sehingga dapat digunakan untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena”.

Selanjutnya menurut Sugiyono (2020:86-87), “teori adalah alur logika atau penalaran yang merupakan seperangkat konsep, definisi, dan proposisi yang disusun secara sistematis. Secara umum teori mempunyai tiga fungsi, yaitu untuk menjelaskan (*explantion*), meramalkan (*prediction*), dan pengendalian (*control*)”.

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa teori adalah kumpulan ide yang disusun rapi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengendalikan peristiwa dalam penelitian. Sebagai dasar penelitian, teori membantu pemahaman dan pemaknaan atau penafsiran masalah.

Menurut Singarimbun dan Effendi (dalam Fithrie Soufitri, 2023:1), “konsep adalah sebuah istilah atau definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara

abstrak (abstraksi) suatu kejadian, keadaan, kelompok, atau individu yang menjadi objek”. Menurut Soedjadi (dalam Fithrie Soufitri, 2023:1), bahwa “konsep memiliki hubungan erat dengan definisi. Menurutnya, konsep adalah ide abstrak yang dapat digunakan untuk menggolongkan sekumpulan objek, yang pada umumnya dinyatakan dengan suatu istilah atau rangkaian kata.

Selanjutnya menurut Endraswara (2021:9), menyatakan bahwa “konsep adalah suatu abstrak yang menggambarkan ciri-ciri umum sekelompok objek, peristiwa atau fenomena lainnya”.

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa konsep merupakan istilah atau definisi abstrak yang digunakan untuk menggambarkan kejadian, keadaan, kelompok, atau individu sebagai objek. Secara umum konsep diartikan sebagai ide abstrak yang dapat digunakan untuk menggolongkan objek dengan istilah atau rangkaian kata.

Dari beberapa pendapat para ahli mengenai teori dan konsep, dapat ditarik kesimpulan bahwa teori dan konsep merupakan seperangkat definisi abstrak yang digunakan untuk menggambarkan kejadian, keadaan, kelompok, atau individu sebagai objek. Teori sebagai alur logika atau penalaran, memiliki fungsi menjelaskan, meramalkan, dan mengendalikan fenomena secara sistematis.

2.1.1. Manajemen

Manajemen adalah proses mengatur dan mengoordinasikan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian.

Menurut Haerana dan Burhanuddin (2022:17), “manajemen adalah proses pencapaian tujuan dengan mengefektifkan kegiatan yang dilakukan oleh orang lain yang berbasis pada fungsi-fungsi manajemen perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan”. Menurut Manullang dan Sragian (dalam, Mukarom dan Laksana, 2015:80), “manajemen merupakan seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan sumber daya manusia (SDM) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu”.

Selanjutnya menurut Gibson, Donnelly dan Ivancevich (dalam Mukarom dan Laksana, 2015:80), mendefinisikan “manajemen sebagai proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri”.

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah proses yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan dan koordinasi sumber daya manusia serta aktivitas lainnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan

2.1.2. Peran

Peran adalah tugas atau tanggung jawab yang harus di jalankan oleh seseorang sesuai dengan posisi atau kedudukannya dalam suatu kelompok atau masyarakat.

Menurut Syamir Torang (2014:86), peran secara termologi adalah seperangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dimasyarakat. Dalam bahasa inggris kata peran disebut “*role*” yang artinya “*person’s task or duty in undertaking*”. Yang dapat diartikan sebagai “tugas atau

kewajiban seseorang dalam menjalankan suatu tugas atau pekerjaan”. Menurut Abdulah (dalam Ade Risna Sari, 2021:5), peran adalah yang diperbuat, tugas, hal yang besar pengaruhnya pada suatu peristiwa.

Selanjutnya menurut Faris Siregar (dalam Duryat, Abdurohim dan Permana, 2021:13-14), peran merupakan aspek dinamis dalam kedudukan, yaitu seseorang yang melaksanakan hak-hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukan atau jabatan, maka dia telah menjalankan suatu peran. Pandangan ini juga sejalan dengan Soekanto dalam (Sawir, 2021:26-27), yang menggambarkan peran sebagai konsep yang mencakup tiga elemen utama, yaitu:

1. Peran meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat.
2. Peran merupakan suatu konsep perihal apa yang dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
3. Peran juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial atau tatanan masyarakat agar terciptanya keharmonisan.

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa peran adalah tingkah laku yang diharapkan oleh orang-orang yang berkedudukan di masyarakat, yang merupakan tugas atau pekerjaan. Peran merupakan aspek dinamis dalam kedudukan, yaitu seseorang yang melaksanakan hak-hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukan atau jabatannya.

2.1.3. Pegawai Aparatur Sipil Negara

Aparatur sipil negara adalah pegawai negeri yang bekerja di instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Aparatur sipil negara memiliki

tugas untuk melayani masyarakat, menjalankan kebijakan pemerintah, serta mendukung kelancaran administrasi dan pelayanan publik. Aparatur sipil negara terdiri dari dua jenis, yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK).

Definisi pegawai menurut Mardiasono (dalam Mardiyanti, 2020:30), adalah orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja sebagai pegawai tetap atau pegawai tidak tetap berdasarkan perjanjian atau kesepakatan kerja baik secara tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu dengan memperoleh imbalan yang dibayarkan berdasarkan periode tertentu. Menurut Widjaja (dalam Sarjiyati, Haryani dan Sutrisno, 2021:91), pegawai merupakan tenaga kerja manusia jamaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Selanjutnya berpendapat juga bahwa pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik lembaga-lembaga pemerintah maupun dalam badan-badan usaha.

Selanjutnya menurut Musanef (dalam Setyonagoro, 2023:40), pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapatkan imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan swasta. Selanjutnya Musanef menjelaskan definisi pegawai sebagai pekerja atau *worker* adalah mereka yang langsung digerakkan oleh seorang *manager* untuk bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan sehingga menghasilkan karya-

karya yang diharapkan dalam badan usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai adalah orang-orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja sebagai pegawai tetap atau pegawai tidak tetap berdasarkan perjanjian atau kesepakatan kerja baik secara tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu dengan memperoleh imbalan yang dibayarkan berdasarkan periode tertentu.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, pasal (1). Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

1. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
2. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan diberikan penghasilan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
3. Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.

4. Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang selanjutnya disingkat PPPK adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan dan/atau menduduki jabatan pemerintahan.

Selanjutnya dalam Undang-Undang tersebut dijelaskan fungsi ASN yang terdapat dalam pasal (10), sebagai berikut:

Pegawai ASN berfungsi sebagai:

- a. Pelaksana kebijakan publik;
- b. Pelayan publik; dan
- c. Perekat dan pemersatu bangsa

Selanjutnya dalam Undang-Undang tersebut dijelaskan juga tugas ASN yang terdapat dalam pasal (11), sebagai berikut:

Pegawai ASN bertugas:

- a. Melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas; dan
- c. Mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Selanjutnya dalam Undang-Undang tersebut dijelaskan juga peran ASN yang terdapat dalam pasal (12), pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang

profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Kesimpulan dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, menjelaskan tentang Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK). Aparatur Sipil Negara memiliki fungsi sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, dan perekat bangsa. Tugasnya melibatkan pelaksanaan kebijakan publik, pelayanan publik, dan menjaga persatuan Indonesia.

2.1.4. Pelayanan Kepada Masyarakat

Pelayanan. Menurut Harbani Pasolong (dalam Sawir, 2020:83), “pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan”. Menurut Hardiyansah (dalam Haryanto dan Ulina Sembiring, 2021:1), mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Selanjutnya menurut Hasibuan (dalam Sawir, 2020:83), mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, di mana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima”.

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang merupakan proses berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Pelayanan

juga diartikan sebagai aktivitas membantu, menyiapkan, dan mengurus barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Masyarakat. Menurut Mac Iver dan Page (dalam Yusnedi Achmad, 2019:7), “masyarakat adalah suatu sistem dari kebiasaan dan tata cara, dari kewenangan dan kerja sama antar berbagai kelompok dan penggolongan, dari pengawasan tingkah laku serta kebiasaan manusia”. Menurut Ralph Linton (dalam Yusnedi Achmad, 2019:7), “masyarakat merupakan setiap kelompok yang telah hidup dan bekerja sama cukup lama, sehingga mereka dapat mengatur diri mereka dan menganggap diri mereka sebagai kesatuan sosial dengan batas-batas yang dirumuskan dengan jelas”. Selanjutnya menurut Soerjono Soekanto (dalam Yusnedi Achmad, 2019:8), ciri-ciri masyarakat pada umumnya adalah sebagai berikut:

1. Manusia yang hidup bersama sekurang-kurangnya terdiri atas dua orang.
2. Bercampur atau bergaul dalam waktu yang cukup lama sehingga menciptakan sistem komunikasi dan peraturan-peraturan yang mengatur hubungan antar manusia.
3. Sadar bahwa mereka merupakan satu kesatuan.
4. Merupakan suatu sistem hidup bersama yang menimbulkan kebudayaan.

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat adalah suatu sistem yang terdiri dari kelompok-kelompok manusia yang hidup dan bekerja sama dalam waktu yang cukup lama, memiliki sistem komunikasi dan peraturan yang mengatur hubungan antar manusia, menyadari bahwa mereka merupakan satu kesatuan dan menciptakan kebudayaan sebagai bagian dari kehidupan bersama.

Dari beberapa pendapat para ahli mengenai pelayanan dan masyarakat, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan kepada masyarakat adalah suatu aktivitas yang dilakukan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus kebutuhan masyarakat dengan ramah, sopan dan mengikuti etika yang baik. Baik secara langsung maupun tidak langsung.

2.1.5. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan umum.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Menurut Haerana dan Burhanuddin (2022:12), “pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan pelayanan baik berupa barang dan jasa yang diperuntukkan kepada warga negara dan penduduk yang diselenggarakan dengan sebaik- baiknya oleh instansi pemerintah pusat dan daerah dengan berdasar pada peraturan perundang-undangan yang berlaku”. Menurut Hayat (2017:22), “pelayanan publik

merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya”.

Selanjutnya menurut Mukarom dan Laksana (2016:41), “pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Menurut Saefullah (dalam Ismaya, Mustafa dan Jopang, 2022:50-51), pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Lebih lanjut dikatakan bahwa secara operasional pelayanan umum yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu:

1. Pelayanan umum yang diberikan memperhatikan orang perseorang, tetapi keperluan masyarakat secara umum. Dalam pelayanan ini meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan dan lain sebagainya;
2. Pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan, pelayanan ini meliputi kemudahan-kemudahan pemeriksaan kesehatan, dalam memperoleh memasuki lembaga pendidikan, memperoleh kartu tanda penduduk dan surat-surat lainnya, pembelian karcis perjalanan, dan sebagainya.

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan

aturan yang berlaku. Pelayanan publik terbagi menjadi dua jenis: pelayanan umum untuk kebutuhan umum masyarakat dan pelayanan individu untuk kebutuhan pribadi.

1.1.6. Indikator Pelayanan Publik

Menurut Kriswahyu dkk (2017:4-16), ada beberapa komponen yang terkandung dalam pelayanan publik. Seluruh komponen tersebut wajib disusun, ditetapkan dan diterapkan sehingga diketahui oleh masyarakat luas yang mengakses pelayanan. Berikut ini komponen wajib standar pelayanan yang harus ada pada unit pelayanan publik:

1. Persyaratan. Informasi ini harus jelas dan terang terpublikasi di hadapan pengguna pelayanan. Syarat yang ditentukan setiap penyelenggara pelayanan tentu berbeda pada setiap instansi dan setiap produk pelayanan. Artinya, indikator ini tidak mempersulit pengguna layanan namun juga segaris dengan dasar hukum yang ada. Melalui cara ini, pengguna layanan memperoleh kejelasan, sementara penyelenggara layanan bisa meminimalisasi penjelasan verbal kepada penggunanya.
2. Sistem mekanisme dan prosedur. “Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan”. Ini adalah salah satu indikator yang seringkali ditanyakan pengguna pelayanan. sistem, mekanisme dan prosedur merupakan rangkaian proses pelayanan yang disusun secara jelas dan pasti, yang berbentuk sebuah bagan dan secara tegas menggambarkan tata cara yang harus ditempuh pengguna untuk memperoleh layanan. Selain itu, bagan alur mesti sederhana, tidak berbelit, mudah dipahami, dan dilaksanakan. Sebaiknya

disusun dalam bentuk *flow chart* yang dipampang di ruang layanan. Dengan pemenuhan unsur ini, pengguna pelayanan memperoleh kepastian dan kejelasan alur layanan.

3. Jangka waktu layanan. Merupakan tenggat waktu pemberian layanan oleh penyelenggara layanan. Kepastian waktu, jelas menjadi hal penting yang perlu diketahui pengguna pelayanan. Melalui kejelasan waktu pelayanan, pengguna bisa senantiasa berada dalam kondisi tenang dalam menjalani setiap tahap layanan yang dilalui. Hindari adagium “kalau bisa diperlambat, kenapa harus dipercepat?”. Sudah saatnya penyelenggara layanan memampang waktu layanan bagi pengguna layanan. Dengan cara itu, kepastian dan kejelasan layanan masyarakat bisa terjamin.
4. Biaya atau tarif. Ketidakjelasan informasi biaya seringkali menimbulkan masalah. Pengguna seringkali dihadapkan pada kebingungan pada jumlah Rupiah yang harus mereka keluarkan. Artinya, untuk mencegah potensi terjadinya pungutan tidak resmi, penyelenggara negara wajib memampang besaran biaya atau tarif yang harus dikeluarkan penerima layanan publik.
5. Produk pelayanan. Informasi mengenai produk pelayanan perlu diketahui pengguna. Penyelenggara wajib mempublikasikan aneka produk layanan yang ada.
6. Sarana, prasarana atau fasilitas. Sebuah unit pelayanan yang berkualitas mesti ditopang dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai. Kondisi ini perlu tercipta agar pengguna mendapatkan rasa nyaman saat mengakses pelayanannya. Sarana yang mesti dipenuhi penyelenggara. Lainnya adalah ruang tunggu, tempat duduk, toilet, loket atau meja pelayanan, dll.

Dari pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa komponen-komponen penting dalam pelayanan publik mencakup: persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu layanan, biaya atau tarif, produk pelayanan, dan sarana dan prasarana.

1.1.7. Asas-Asas Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Asas-asas pelayanan publik sebagai berikut:

1. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, dan agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban.** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Selanjutnya menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, asas-asas pelayanan publik sebagaimana diatur dalam pasal (4), meliputi:

1. Kepentingan umum.
2. Kepastian hukum.
3. Kesamaan hak.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban.
5. Keprofesionalan.
6. Partisipatif.
7. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif.
8. Keterbukaan.
9. Akuntabilitas.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.
11. Ketepatan waktu.
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Asas-asas pelayanan publik yang terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. Oleh karena itu, asas-asas layanan ini wajib diterapkan dalam semua penyelenggaraan layanan publik, karena telah ada dasar hukum yang mendukung pelaksanaan layanan publik secara detail.

Menurut Ibrahim (dalam Trisantosa, Kurniasih dan Hubeis, 2022:61-62), pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itu, setidaknya mengandung asas-asas sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.
3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Selanjutnya menurut Mahmudi (dalam Kamaruddin Sellang, Jamaluddin dan Mustanir, 2019:24-25), dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik, yaitu:

1. Transparansi, yaitu pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional, yaitu pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Tidak diskriminatif (kesamaan hak), yaitu pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, *gender*, status sosial dan ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberian dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa asas-asas pelayanan publik yang dijelaskan melibatkan hak dan kewajiban yang jelas bagi pemberi dan penerima pelayanan, pengaturan pelayanan umum yang disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat, serta upaya mencapai mutu proses dan hasil pelayanan yang memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum.

2.1.8. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dalam penyelenggaraan pelayanan publik penting untuk memperhatikan dan menerapkan prinsip-prinsip, sebagai berikut:

1. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan iklas.

10. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain- lain.

Selanjutnya menurut Irfan Islamy (dalam Taufiqurokhman dan Satispi, 2018:266), prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu:

1. Prinsip aksesibilitas: di dalam setiap jenis pelayanan diharuskan untuk dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan.
2. Prinsip kontinuitas: setiap jenis pelayanan yang diberikan haruslah di lakukan secara terus menerus tersedia untuk masyarakat secara pasti dan jelas sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk pelayanan tersebut.
3. Prinsip teknikalisasi: dalam setiap proses pelayanan harus ditangani oleh petugas pelayanan yang memahami teknis pelayanan yang diberikan berdasarkan pada ketepatan, kejelasan, kemantapan *system*, prosedur dan juga sesuai dengan tahapan-tahapan dari awal sampai akhir.
4. Prinsip profitabilitas: untuk setiap proses pelayanan yang di laksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan secara sosial dan ekonomi bagi pemerintah dan juga bagi pengguna pelayanan.
5. Prinsip akuntabilitas: setiap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan haruslah bisa dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan, karena petugas pelayanan disini mempunyai tugas utama untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai pengguna layanan tersebut.

Dari pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik adalah pelayanan harus sederhana, mudah diakses, efisien, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, dengan tujuan memberikan manfaat kepada seluruh masyarakat.

2.1.9. Standar Pelayanan Publik

Untuk memastikan kepastian dalam pelayanan publik, perlu diterapkan standar dalam penyelenggaraannya sebagai jaminan kepada penerima layanan publik. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Selanjutnya menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal (21). Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar hukum;
2. Persyaratan;
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
4. Jangka waktu penyelesaian;
5. Biaya atau tarif;
6. Produk pelayanan; sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
7. Kompetensi pelaksana;
8. Pengawasan internal;

9. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
10. Jumlah pelaksana;
11. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
12. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
13. Evaluasi kinerja pelaksana.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan: prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian: waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan: biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
4. Produk pelayanan: hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana: penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan: kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Selanjutnya menurut Haerana dan Burhanuddin (2022:48), standar pelayanan publik setidaknya harus terdiri atas :

1. Standar operasional prosedur (SOP), setiap pelayanan publik harus ditentukan terlebih dahulu standar operasional prosedurnya sehingga akan memberikan kejelasan langkahlangkah pelayanan tersebut baik kepada pemberi dan pengguna layanan.
2. Waktu pelayanan, waktu pelayanan ditetapkan sebelum pelayanan diberikan, hal ini sebagai motivasi bagi pemberi pelayanan agar bekerja sesuai standar operasional prosedur.
3. Biaya pelayanan, wajib untuk menetapkan besaran biaya yang akan dikenakan atas layanan yang diberikan.
4. *Output* pelayanan, pemberi dan pengguna layanan harus dengan jelas mengetahui jenis layanan yang dihasilkan atau diterima.
5. Sarana dan prasarana, wajib ditetapkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana pelayanan publik.

Menurut Mukarom dan Laksana (2018:74), bahwa pihak penyelenggara atau penyedia layanan publik harus menetapkan standar pelayanan publik meliputi:

1. Penyedia layanan dan penerima layanan, termasuk pengaduan masyarakat, dibakukan.
2. Waktu pemutusan adalah hal yang ditentukan sejak pengajuan permohonan sampai dengan berakhirnya pelayanan, termasuk himbauan umum.

3. Harga layanan adalah apa yang didefinisikan secara rinci dalam kaitannya dengan penyediaan layanan, yang mengakibatkan sejumlah biaya yang harus ditanggung oleh masyarakat sebagai penerima layanan.
4. Produk jasa adalah hasil jasa yang diterima suatu badan menurut peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah.
5. Sarana dan prasarana adalah pelayanan dan prasarana yang memadai yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi staf pemberi layanan ditentukan dengan baik berdasarkan pengetahuan, kompetensi, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan publik adalah panduan yang mengatur berbagai aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ini mencakup hal-hal seperti prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk jasa, sarana, prasarana, dan kompetensi staf. Standar ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, dan terjangkau kepada masyarakat, serta memberikan kepastian dalam pelayanan.

2.1.10. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik

Menurut Moenir (dalam Sapri, Mustanir dan Darman, 2022:23-25), terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan, antara lain:

1. Faktor kesadaran adalah suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.

2. Faktor 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. Pertimbangan pertama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting, yaitu: kewenangan, pengetahuan dan pengalaman, kemampuan bahasa, pemahaman oleh pelaksana dan disiplin dalam pelaksanaan.
3. Faktor organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya tetapi ada sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.
4. Faktor pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan, kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas atau pekerjaan berarti dapat (kata sifat atau keadaan) melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata jadian kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat atau keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas atau pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

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. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain:

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- 2) Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- 3) Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin.
- 4) Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- 5) Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya.
- 6) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- 7) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Dari pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung pelayanan publik yang baik dan memuaskan meliputi kesadaran, aturan, organisasi pelayanan, pendapatan, kemampuan dan keterampilan, serta sarana pelayanan. Faktor-faktor ini, seperti kesadaran sebagai pangkal tolak perbuatan, aturan sebagai perangkat penting, dan kemampuan yang menghasilkan barang atau jasa, bersama-sama berkontribusi untuk meningkatkan produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan oleh anggota pemerintah.

Menurut Mubarok dan Suparman (2019:71), ada tiga masalah penting yang banyak terjadi di lapangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

1. Besarnya deskriminasi pelayanan. Penyelenggara pelayanan masih sangat dipengaruhi oleh hubungan kekerabatan, kesamaan afliasi politik, etnis, dan agama
2. Tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan. Ketidakpastian sering menjadi penyebab munculnya KKN (korupsi, kolusi dan nepotisme), sebab para pengguna jasa cenderung memilih menyogok dengan biaya tinggi kepada penyelenggara pelayanan untuk mendapatkan kepastian dan kualitas pelayanan.
3. Rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sebagai konsekuensi logis dari adanya diskriminasi pelayanan dan ketidakpastian.

Selanjutnya menurut Kamaruddin Sellang, Jamaluddin dan Mustanir (2019:138-139), ada beberapa faktor yang dapat menghambat pelayanan publik, antara lain;

1. Anggaran, terbatasnya anggaran operasional yang dapat mendukung pelayanan publik, sehingga semua program yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan tidak dapat dilaksanakan secara maksimal.
2. Sarana adalah alat atau fasilitas yang digunakan untuk mencapai tujuan atau memudahkan suatu aktivitas, contoh:
 - 1) Jaringan (koneksi internet) terganggu (lambat *loading*, putus-nyambung).
 - 2) Komputer dan printer, yang masih terbatas atau kurang jumlahnya di ruangan perekaman.
3. Prasarana, berupa:
 - 1) Ruang pelayanan, seperti ruangan tunggu, perekaman, yang sempit, tidak dapat menampung pengguna layanan publik, sehingga pengguna layanan tidak merasa nyaman.

- 2) *Ac (air conditioner)*, atau kipas angin, yang kurang cukup, sehingga ruangan pelayanan, ruang tunggu menjadi panas atau pengap.
4. Komunikasi, belum berjalan secara efektif, baik antara sesama pemberi pelayanan, maupun antara pemberi dan penerima layanan, karena dipengaruhi oleh tingkat aktivitas, tingkat kenyamanan, gangguan sarana, serta waktu.
5. Sosialisasi, belum maksimal sepenuhnya berjalan, belum berkesinambungan dilaksanakan, dan belum ada ruangan khusus penyampaian informasi.
6. *Website* atau pelayanan daring, sebagai media informasi pelayanan belum dimaksimalkan, sehingga pengguna layanan publik harus datang langsung ke kantor layanan untuk mendapatkan informasi.
7. Sumber daya manusia (SDM), walaupun sudah ada pemberian bimbingan teknis (bimtek), namun dipandang hal itu belum cukup kalau sumber daya manusia utamanya yang bersentuhan langsung pelayanan publik, tidak diberikan pelatihan keterampilan khusus, dan tidak ada pengembangan diri melalui pendidikan formal

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat pelayanan publik. Masalah utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik mencakup deskriminasi pelayanan, ketidakpastian biaya dan waktu, serta rendahnya kepuasan masyarakat. Selain itu, terdapat kesenjangan yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, termasuk ketidakpahaman terhadap harapan masyarakat dan ketidakpuasan janji pelayanan. Faktor-faktor penghambat lainnya mencakup terbatasnya anggaran, keterbatasan sarana dan prasarana, komunikasi yang belum efektif, serta kurangnya sosialisasi dan pemanfaatan media daring.

2.2. Kerangka Berfikir

Menurut Uma Sekaran dalam (Sugiyono, 2020:95), mengemukakan bahwa “kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting”. Selanjutnya menurut Sugiyono (2020:96), “kerangka berfikir merupakan sintesa tentang hubungan variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Berdasarkan teori-teori yang telah dideskripsikan tersebut, selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis, sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan antar variabel yang diteliti”.

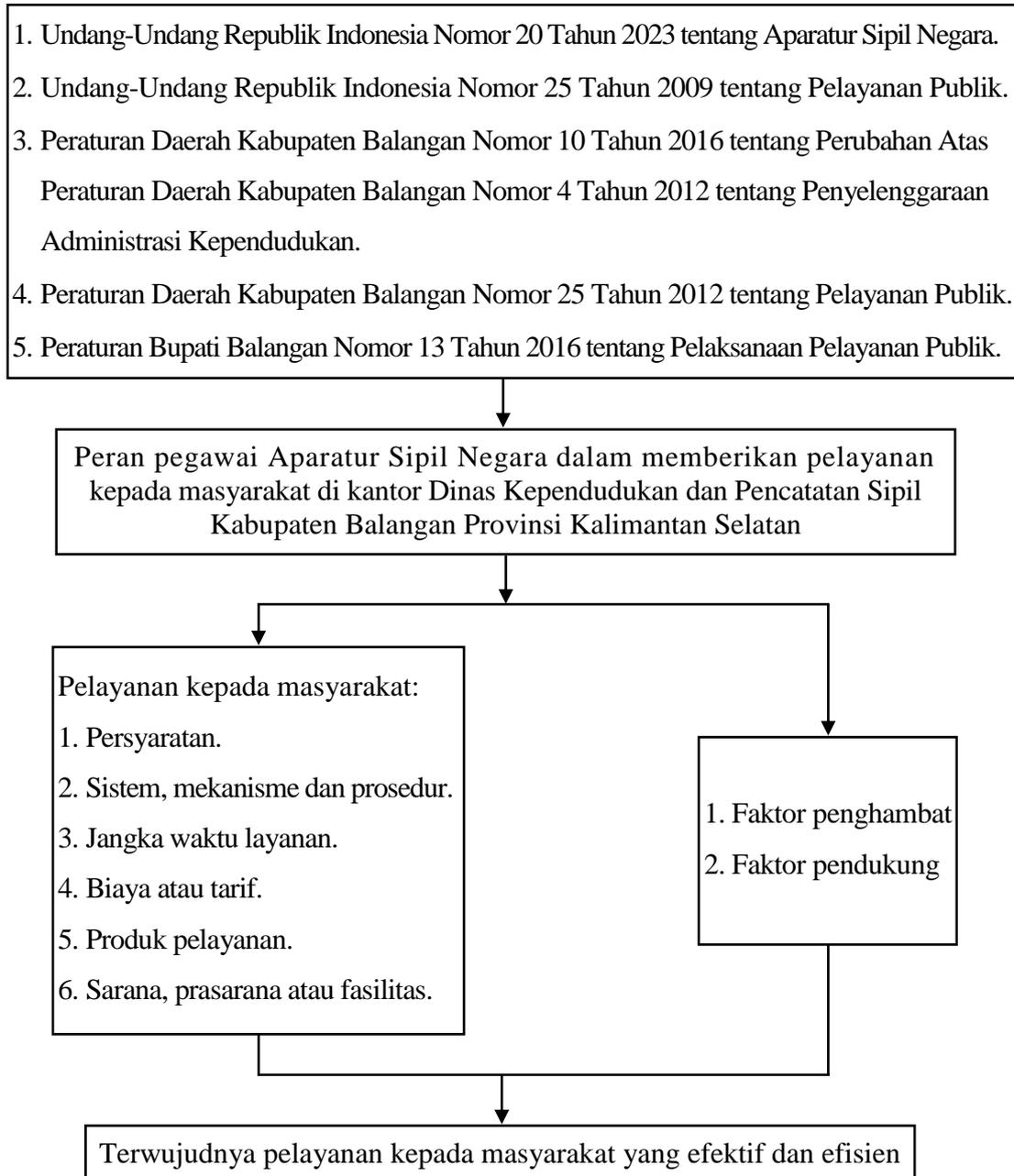
Peran pegawai Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan adalah sebagai pelaksana serangkaian kegiatan atau aktivitas untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus kebutuhan atau layanan berupa pelayanan dasar sesuai dengan aturan yang berlaku. Pegawai Aparatur Sipil Negara bertindak sesuai dengan peran yang diharapkan, menjalankan tugas dan kewajiban dalam jabatan atau kegiatan tertentu, dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat seiring. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan adalah salah satu penyedia layanan publik kepada masyarakat.

Dalam observasi yang peneliti lakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, peneliti menemukan masalah, yaitu:

1. Proses pembuatan dokumen yang cukup lama.
2. Persyaratan yang masih sulit dipahami.

Dalam memberikan pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan masih belum dapat dikatakan baik, karena masih banyak terjadi kesalahan-kesalahan yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat, sehingga pengguna pelayanan yaitu masyarakat tersebut dirugikan waktu dan materil. Untuk mengetahui sejauh mana peran pegawai Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Diperlukan analisis secara mendalam dengan menggunakan indikator pelayanan publik, yaitu: persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu layanan, produk pelayanan, dan sarana, prasarana atau fasilitas.. Untuk lebih jelasnya kerangka berfikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Berfikir



Sumber: disusun oleh peneliti (2023)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jadwal Penelitian

Penelitian merupakan suatu kegiatan yang saling berhubungan dari awal sampai akhir. Oleh karena itu, sebelum melakukan penelitian perlu ditetapkan suatu jadwal agar pelaksanaan penelitian lebih tertib, terarah, dan sesuai dengan tujuan penelitian serta menciptakan kondisi yang baik bagi persiapan penelitian.

Menurut Sujarweni (2014:73), “waktu penelitian adalah tanggal, bulan, dan tahun, dimana penelitian dilakukan”. Menurut Susan Stainback (dalam Sugiyono, 2020:25), menyatakan bahwa “tidak ada cara yang mudah untuk menentukan berapa lama penelitian kualitatif dilaksanakan. Pada umumnya penelitian kualitatif dilaksanakan dalam tahunan. Tetapi lamanya penelitian tergantung pada keberadaan sumber data, *interest*, dan tujuan penelitian. Selain itu juga akan tergantung cakupan penelitian, dan bagaimana penelitian mengatur waktu yang digunakan dalam setiap hari atau tiap minggu”.

Selanjutnya menurut Sugiyono (2020:391), “pada umumnya penelitian kualitatif memerlukan waktu yang relatif lama, antara 6 sampai 24 bulan. Untuk itu perlu direncanakan jadwal pelaksanaan penelitian. Jadwal penelitian berisi aktivitas yang dilakukan dan kapan akan dilakukan”.

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa jadwal penelitian adalah tanggal, bulan, dan tahun di mana penelitian dilakukan. Penelitian kualitatif umumnya memerlukan waktu yang relatif lama, tergantung pada keberadaan sumber data, minat, tujuan penelitian, dan cakupan penelitian.

Perencanaan jadwal penelitian mencakup aktivitas yang dilakukan dan kapan aktivitas tersebut akan dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Adapun jadwal penelitian dalam penelitian ini, sebagai berikut:

Tabel 3.1 Jadwal penelitian

No.	Kegiatan	Jadwal Penelitian						
		2023/2024						
		Sep	Okt	Nov	Mar	Apr	Nov	Des
1.	Observasi	■						
2.	Pengajuan judul		■					
3.	Penyusunan proposal			■	■			
4.	Seminar proposal				■			
5.	Penelitian di lapangan					■		
6.	Seminar hasil						■	
7.	Pendadaran							■

Sumber: dibuat oleh peneliti (2023).

3.2. Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif deskriptif untuk menjelaskan temuan. Menurut Hidayat Syah (dalam Samsu, 2017:65), menyatakan bahwa “penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menemukan pengetahuan yang seluas-luasnya terhadap objek penelitian pada suatu masa tertentu”.

Menurut Bongdan dan Taylor (dalam Sutikno dan Hadisaputra, 2020:4), menyatakan bahwa “metodologi penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif, baik berupa kata-kata lisan maupun tertulis dari orang-orang atau perilaku yang diamati”. Selanjutnya menurut Sugiyono (2020:18), mengemukakan bahwa “metode penelitian kualitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengambilan data dilakukan triangulasi (gabungan), analisis yang bersifat

induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi”.

Dengan menerapkan pendekatan penelitian kualitatif, diharapkan penelitian ini dapat menggali informasi secara mendalam mengenai subjek yang diteliti oleh peneliti, yaitu dengan judul peran pegawai aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan.

3.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau objek di mana peneliti melakukan penelitian untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Menurut Sujarweni (2014:73), “lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian itu dilakukan”. Menurut Hermawan (2019:131), “lokasi penelitian adalah tempat dilakukannya penelitian. Penetapan lokasi penelitian merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian kualitatif, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian berarti objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian”. Selanjutnya menurut Sugiyono (2020:389), menyatakan bahwa lokasi penelitian adalah tempat di mana situasi sosial tersebut akan diteliti.

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa lokasi penelitian merupakan tempat di mana penelitian dilakukan dan tempat di mana situasi sosial akan diteliti. Sesuai dengan judul dalam penelitian ini, maka lokasi penelitian yang dipilih peneliti adalah kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan yang beralamat di Jl. Ahmad Yani Km 3,5 Kelurahan Batu Piring Kecamatan Paringin Selatan Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan.

3.4. Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah penjelasan sederhana tentang arti suatu konsep secara umum. Menurut Zaki Mubarak (2022:41), “definisi konseptual adalah definisi dari ahli berupa teori. Teori adalah konsep yang dikemukakan ahli dan dituliskannya sehingga terpublikasi secara luas. Secara sistematis, teori dalam definisi konseptual harus diambil dari variabel terikat (sebagai masalah utama) kemudian variabel bebas”.

Definisi konseptual, peran pegawai Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan adalah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip, asas-asas dan standar pelayanan publik.

3.5. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah inti atau pokok utama yang ingin diselidiki dalam sebuah penelitian. Menurut Moleong (2014:97), fokus penelitian merupakan inti yang didapatkan dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperoleh dari studi kepustakaan ilmiah. Menurut Spradley (dalam Sugiyono, 2020:275), menyatakan bahwa “fokus itu merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang berkaitan dari situasi sosial. Dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus dalam proposal lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan)”.

Selanjutnya menurut Sugiyono (2020:386), “fokus penelitian ini merupakan batasan masalah. Karena adanya keterbatasan, baik tenaga, dana, dan waktu. Pada

penelitian kualitatif, penentuan fokus berdasarkan hasil studi pendahuluan, pengalaman, referensi, dan disarankan oleh pembimbing atau orang yang dipandang ahli. Fokus dalam penelitian ini juga masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti dilapangan”.

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa fokus penelitian dapat berasal dari pengalaman peneliti, studi kepustakaan, atau domain-domain tertentu dalam situasi sosial. Penentuan fokus dalam penelitian kualitatif dapat didasarkan pada kebaruan informasi dari lapangan, saran informan, domain tertentu, nilai temuan untuk pengembangan iptek atau keterkaitan dengan teori-teori yang ada.

Penelitian ini difokuskan pada peran pegawai Aparatur Sipil Negara di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun indikator yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Persyaratan.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur.
3. Jangka waktu layanan.
4. Biaya atau tarif.
5. Produk pelayanan.
6. Sarana, prasarana atau fasilitas.

3.6. Sumber Data

Sumber data adalah asal informasi yang digunakan untuk analisis atau penelitian. Menurut Fraenkel dan Wallen (dalam Samsu, 2017:95), menyatakan

bahwa “istilah sumber data mengarah pada jenis-jenis informasi yang diperoleh peneliti melalui subyek penelitiannya, dan dari mana data dapat diperoleh”.

Dalam penelitian ini sumber data yang peneliti gunakan, yaitu:

3.6.1. Data Primer

Data primer adalah data asli yang dikumpulkan langsung dari sumbernya. Menurut Samsu (2017:95), “data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, baik melalui observasi maupun wawancara kepada responden dan informan”. Menurut Sujarweni (2014:73), “data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber”. Selanjutnya menurut Sugiyono (2020:296), menyatakan bahwa “data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa data primer adalah informasi yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumber pertama, seperti observasi, wawancara, dan pengumpulan data sendiri melalui kuesioner. Keunikan data primer terletak pada pengumpulan khusus untuk tujuan penelitian tertentu.

Peneliti menetapkan *key informan* dan informan sebagai sumber untuk memperoleh data dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*.

Menurut Sugiyono (2020:133), *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sampel ini lebih cocok digunakan untuk penelitian kualitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi.

Menurut Sutikno dan Hadisaputra (2020:93), menyatakan bahwa *purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, teknik ini menggambarkan bahwa sampel yang dipilih berdasarkan tujuan dan maksud (*purpose*) tertentu peneliti. Sampel dengan teknik ini adalah orang atau data yang diyakini memiliki informasi yang luas sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Menurut Sugiyono (2020:133), *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Menurut Sutikno dan Hadisaputra (2020:93), menyatakan bahwa *accidental sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang didasari atas kebetulan semata. Artinya siapa pun anggota populasi yang secara kebetulan (*incidental*) bertemu dengan peneliti dapat diambil sebagai anggota sampel. Namun, peneliti juga perlu mempertimbangkan orang yang kebetulan ditemui itu, apakah ia cocok sebagai sumber data atau tidak.

Key informant dan *informant* dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yaitu: Ibu Hj. Ellyannor, S.Sos., MM (*key informant*).
2. Kabid. Pelayanan Administrasi Kependudukan, yaitu: ibu Rahmidah, S.E. (*informant*).
3. Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil, yaitu: ibu Nety Herawati, S.Sos., MM. (*informant*).

4. Masyarakat atau penduduk:
 - a. Bapak Muhammad Rizki Akbar (*informant*).
 - b. Bapak Armiyanur (*informant*).

3.6.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah ada dan dikumpulkan oleh orang lain sebelumnya, seperti laporan atau statistik, yang dapat digunakan untuk penelitian. Menurut Sujarweni (2014:73), data sekunder adalah data yang diperoleh dari catatan, buku, majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah, dan lain sebagainya. Menurut Samsu (2017:95), “data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua, selain dari yang diteliti yang bertujuan untuk mendukung penelitian yang dilakukan. Data sekunder dapat juga dikatakan sebagai data pelengkap yang dapat digunakan untuk memperkaya data agar dapat yang diberikan benar-benar sesuai dengan harapan penelitian dan mencapai titik jenuh”.

Selanjutnya menurut Sugiyono (2020:296), menyatakan bahwa “data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen”.

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari sumber kedua, seperti laporan pemerintah, artikel, dan buku-buku. Data ini digunakan sebagai pelengkap untuk memperkaya hasil penelitian dengan mencapai tujuan penelitian dengan memanfaatkan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti. Dalam penelitian ini, data

sekunder yang digunakan adalah undang-undang atau kebijakan, buku-buku, jurnal dan artikel yang berkaitan dengan penelitian.

3.7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data yang relevan dalam suatu penelitian. Menurut Sugiyono (2020:296), menyebutkan bahwa “teknik pengumpulan data merupakan langkah paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang diharapkan. Menurut Sugiyono (2020:297) “pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participant observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi”.

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan menggunakan ketiga pendekatan tersebut, diharapkan dapat saling melengkapi sehingga informasi yang diperlukan sesuai dengan penelitian.

3.7.1. Observasi

Observasi adalah suatu proses pengamatan atau perhatian yang dilakukan dengan cermat terhadap objek, kejadian, atau fenomena tertentu untuk memperoleh informasi atau data. Menurut Sujarweni (2014:52), “observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian”. Menurut Sugiyono (2020:203), observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik

yang lain. Observasi dilakukan dengan melihat langsung di lapangan yang digunakan untuk menentukan faktor layak yang didukung melalui wawancara survey analisis jabatan.

Selanjutnya menurut Asyari (dalam Samsu, 2017:97), menyatakan bahwa “observasi adalah suatu pengamatan yang khusus dan pencatatan yang sistematis yang ditujukan pada satu atau beberapa fase masalah dalam rangka penelitian, dengan maksud untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk pemecahan masalah yang dihadapi”.

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa observasi adalah suatu bentuk pengamatan sistematis yang dilakukan secara langsung di lapangan untuk mencatat gejala atau fase masalah dalam penelitian. Observasi memiliki ciri khusus, melibatkan penginderaan langsung atau tidak langsung terhadap objek penelitian, dan bertujuan untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam pemecahan masalah.

3.7.2. Wawancara

Wawancara adalah suatu proses interaksi komunikasi antara dua pihak atau lebih, di mana satu pihak mengajukan pertanyaan kepada pihak lainnya (narasumber) untuk memperoleh informasi, pendapat, atau data yang dibutuhkan. Menurut Sujarweni (2014:74), “wawancara adalah salah satu instrumen yang digunakan untuk menggali data secara lisan dan haruslah dilakukan secara mendalam agar kita dapat mendapatkan data yang valid dan detail”. Menurut Sutikno dan Hadisaputra (2020:116), “wawancara sebagai teknik pengumpulan

data dengan cara melakukan serangkaian wawancara atau tanya jawab dengan informan atau narasumber yang telah ditentukan”.

Selanjutnya menurut Sugiyono (2020:304), “wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam”.

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data yang melibatkan dialog antara pewawancara dan terwawancara. Penting untuk dilakukan secara mendalam guna memperoleh informasi yang valid dan detail.

3.7.3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses atau kegiatan mencatat, menyusun, dan menyimpan informasi atau data secara sistematis, sehingga mudah diakses, dipahami, dan digunakan oleh pengguna di masa mendatang. Menurut Nazir (dalam Samsu, 2017:99), menyatakan bahwa “dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel-variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya”. Menurut Samsu (2017:99), “dokumentasi dipergunakan untuk memperoleh data berupa catatan-catatan dan dokumen lain yang ada hubungannya dengan masalah penelitian”.

Selanjutnya menurut Sutikno dan Hadisaputra (2020:130), “dokumentasi dalam penelitian kualitatif dapat dipahami sebagai salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melihat, mengkaji, dan

menganalisis dokumen-dokumen dan hal-hal yang memiliki keterkaitan dengannya, yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek tersebut”.

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa dokumentasi adalah suatu metode pengumpulan data dalam penelitian yang mencakup pencarian informasi mengenai catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, dll.

3.8. Analisis Data

Analisis data adalah proses untuk memahami dan mengambil manfaat dari data yang tersedia. Tujuannya adalah mencari informasi atau pola yang berguna agar kita bisa mengambil keputusan yang lebih baik. Menurut Samsu (2017:103), menyatakan bahwa “analisis data merupakan tahap interpretasi data yang diperoleh dari penelitian di lapangan. Analisis data merupakan upaya atau langkah untuk menggambarkan secara naratif, deskriptif atau tabulasi terhadap data yang diperoleh. Penyimpulan atau penjelasan dari analisis data yang dilakukan melahirkan kesimpulan penelitian. Dalam analisis data, tidak bisa dilakukan begitu saja tanpa menggunakan alat analisis. Alat analisis data menentukan bagaimana kita menganalisis, menyimpulkan atau menjelaskan data yang diperoleh, sehingga data tersebut dapat dipahami sebagai sebuah (beberapa) temuan”. Menurut Susan Stainback (dalam Sugiyono, 2020:319), menyatakan bahwa ”analisis data merupakan hal kritis dalam proses penelitian kualitatif. Analisis digunakan untuk memahami hubungan dan konsep dalam data sehingga hipotesis dapat dikembangkan dan dievaluasi”.

Selanjutnya menurut Sugiyono (2020:320), “analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara,

catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain”.

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa analisis data adalah suatu upaya untuk mengurai masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian sehingga susunan atau tatanan bentuknya tampak jelas. Analisis data kualitatif melibatkan seleksi, klasifikasi, dan pengaturan data serta menghubungkan data satu dengan yang lain untuk dapat menarik simpulan-simpulan.

Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2020:321), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing/verification*).

Dalam menyajikan data agar mudah dipahami, maka langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2020:322-329), sebagai berikut:

3.8.1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Kegiatan utama pada setiap penelitian adalah mengumpulkan data. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan sehari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak

3.8.2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Proses reduksi data dalam penelitian ini adalah catatan tertulis di lapangan yang diperoleh peneliti dari hasil observasi dan hasil wawancara dengan masyarakat yang berkunjung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Dalam merangkum data terjadi secara berulang-ulang dan jika ditemukan data yang tidak sesuai, maka peneliti merangkum dan memilih data yang dianggap sesuai dengan fokus penelitian.

3.8.3. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah

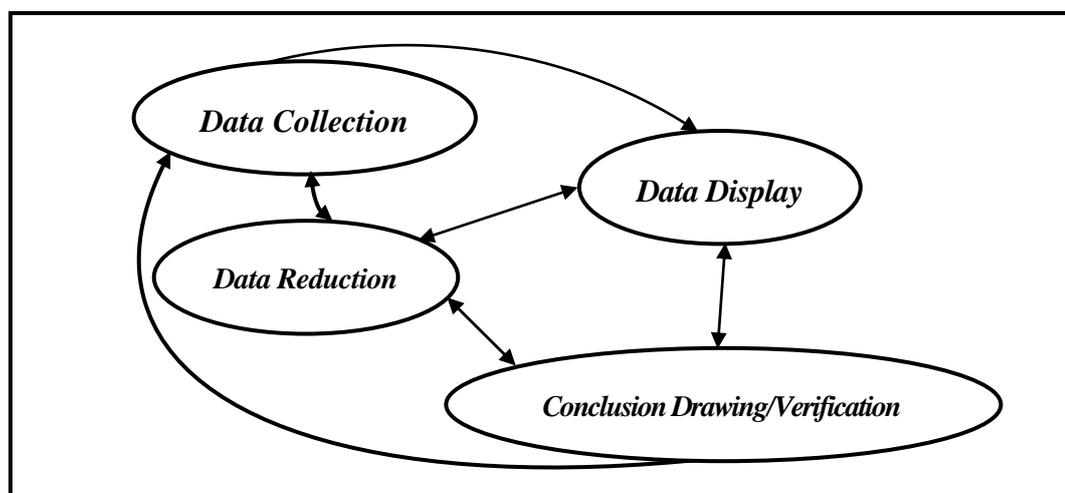
dipahami tersebut. Dalam melakukan *display data*, selain dengan teks yang naratif, juga dapat berupa grafik, matrik, *network* (jejaring kerja) dan *chart*.

3.8.4. *Conclusion Drawing/Verification*

Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

Gambar 3.1
Analisis Data Model Interaktif



Sumber: Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2020:322)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Letak Geografis Daerah

Kabupaten Balangan merupakan kabupaten pemekaran dari Kabupaten Hulu Sungai Utara yang diresmikan pada tanggal 08 April 2003 oleh Menteri Dalam Negeri berdasarkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2003 tanggal 25 Februari 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Tanah Bumbu dan Kabupaten Balangan di Provinsi Kalimantan Selatan dengan luas wilayah sebesar 1.878,3 km². Kabupaten Balangan terdiri dari 8 kecamatan yaitu Kecamatan Lampihong, Batu Mandi, Awayan, Paringin, Juai, Halong, Tebing Tinggi, dan Paringin Selatan. Dari 8 kecamatan tersebut, Kabupaten Balangan terbagi atas 3 kelurahan dan 154 desa. Kecamatan dengan wilayah terluas adalah Kecamatan Halong dengan luas mencapai 659,84 km² atau 35,13%. Luas wilayah terkecil adalah Kecamatan Paringin Selatan dengan luas hanya mencapai 86,80 km² atau sebesar 4,62% dari total wilayah Kabupaten Balangan.

Secara administrasi, Kabupaten Balangan berbatasan langsung dengan kabupaten lain, yaitu:

Sebelah utara : Kabupaten Tabalong dan Kabupaten Paser Provinsi Kalimantan Timur.

Sebelah timur : Kabupaten Paser Provinsi Kalimantan Timur dan Kabupaten Kota Baru.

Sebelah selatan : Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

Sebelah barat : Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Dengan motto “Sanggam” (bahasa banjar: sanggup bagawi sagan masyarakat), Pemerintah Daerah Kabupaten Balangan memegang komitmen

kesanggupan melaksanakan pekerjaan atau pembangunan dengan tulus ikhlas untuk masyarakat. Kabupaten Balangan terletak dibagian utara dari Provinsi Kalimantan Selatan pada garis $114^{\circ}50'31$ - $115^{\circ}50'24$ Bujur Timur dan $2^{\circ}1'31$ - $2^{\circ}35'58$ Lintang Selatan. Wilayah kabupaten Balangan terdiri dari 179.269 ha dataran. Luas areal perairan terdiri dari rawa 3.026 ha dan sungai 5.537 ha. Dilihat dari salah satu segi geologi, sebagian besar wilayah Kabupaten Balangan berada pada daerah yang landai.

Hal ini dapat dilihat dari kemiringan tanah di Kabupaten Balangan sebesar 130.298 km^2 berada pada kemiringan 0-2 meter. Hanya sebesar 29.970 km^2 saja yang terletak pada kelas kemiringan diatas 40 meter. Wilayah dengan kelas ketinggian di atas 40 meter ini hanya terdapat pada Kecamatan Halong, Kecamatan Tebing Tinggi, dan Kecamatan Awayan. Jika dilihat dari kelas ketinggian terhadap permukaan laut, rata-rata Kabupaten Balangan terletak pada kelas 25-100 meter, yang mencapai 38%, kemudian disusul kelas 100-500 meter. Kecamatan Lampihong dan Kecamatan Batumandi memiliki ketinggian terendah yaitu pada kelas ketinggian 0-7 meter.

Gambar 4.1
Peta Kabupaten Balangan



Sumber data: https://id.m.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Balangan

4.1.2. Kondisi Demografis

Jumlah penduduk Kabupaten Balangan pada tahun 2022 adalah 133.789 jiwa yang terdiri dari laki-laki 67.017 jiwa dan perempuan 65.307 jiwa. Dengan luas wilayah sebesar 1.878,3 km² maka tingkat kepadatan penduduk di Kabupaten Balangan sebesar 70,45 jiwa/km² yang sedikit meningkat dari tahun sebelumnya dengan angka 70,33 jiwa/km². Kecamatan Lampihong merupakan kecamatan dengan tingkat kepadatan tertinggi mencapai angka 194,31 jiwa/km² disusul Kecamatan Paringin dengan angka 194,03 jiwa/km². Rasio jenis kelamin di Kabupaten Balangan sebesar 102,61%, hal ini menunjukkan bahwa penduduk laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan penduduk perempuan. Jika dikaitkan dengan kelompok umur tampak bahwa proporsi penduduk terbesar berada pada kelompok umur produktif. Kondisi ini harus dapat dimanfaatkan secara optimal agar kondisi perekonomian. Melimpahnya tenaga kerja merupakan peluang emas untuk menggenjot roda perekonomian sehingga sektor-sektor ekonomi riil terdongkrak menjadikan daya saing meningkat.

Untuk memahami kondisi demografi suatu wilayah, data demografis sangat penting. Jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin adalah informasi yang penting untuk mengetahui keadaan demografi suatu wilayah. Berikut ini adalah tabel jumlah penduduk menurut jenis kelamin per kecamatan.

Tabel 4.1 Penduduk menurut jenis kelamin per Kecamatan.

No.	Kecamatan	Laki-laki (jiwa)	Perempuan (jiwa)	Jumlah (jiwa)
1.	Juai	8.844	8.684	17.528
2.	Halong	10.642	10.257	20.899
3.	Awayan	7.433	7.252	14.685

Bersambung...

Sambungan tabel 4.1 Penduduk menurut jenis kelamin per Kecamatan.

No.	Kecamatan	Laki-laki (jiwa)	Perempuan (jiwa)	Jumlah (jiwa)
4.	Batumandi	10.145	9.719	19.864
5.	Lampihong	9.920	9.595	19.515
6.	Paringin	10.054	9.998	20.052
7.	Paringin Selatan	8.369	8.243	16.612
8.	Tebing Tinggi	3.739	3.630	7.369
Total		69.146	67.378	136.524

Sumber data: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan (2023)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah penduduk laki-laki Kabupaten Balangan adalah 69.146 jiwa dan jumlah penduduk perempuan adalah 67.378 jiwa, sehingga total jumlah penduduk mencapai 136.524 jiwa.

Untuk mengetahui jumlah penduduk berdasarkan agama atau penganut kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa. Berikut ini adalah tabel jumlah penduduk berdasarkan agama atau penganut kepercayaan kepada Tuhan Yang Maha Esa.

Tabel 4.2 Jumlah penduduk menurut agama atau penganut kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa.

No.	Agama	Laki-laki (jiwa)	Perempuan (jiwa)	Jumlah (jiwa)
1.	Islam	65.423	63.762	129.185
2.	Kristen	518	474	992
3.	Katholik	142	127	269
4.	Hindu	851	891	1.742
5.	Buddha	2.130	2.045	4.175
6.	Aliran Kepercayaan	82	79	161
Total		69.146	67.378	136.524

Sumber data: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan (2023)

Berdasarkan tabel diatas, jumlah penduduk menurut agama atau penganut kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa sebanyak 136.524 jiwa, terdiri dari:

Islam 129.185 jiwa, Kristen 992 jiwa, Katholik 269 jiwa, Hindu 1.742 jiwa, 4.175 jiwa, dan jumlah penduduk menurut Aliran Kepercayaan 161 jiwa.

Selanjutnya, pendidikan adalah aspek penting dalam masyarakat, data ini membantu untuk memahami bagaimana pendidikan tersebar di antara penduduk dan memberikan gambaran tentang tingkat pendidikan yang ada di masyarakat. Tabel di bawah ini menunjukkan jumlah penduduk berdasarkan tingkat pendidikan.

Tabel 4.3 Jumlah penduduk menurut pendidikan per Kecamatan

Pendidikan	Juai	Halong	Awayan	Batumandi	Lampihong	Paringin	Paringin Selatan	Tebing Tinggi
	Jumlah (jiwa)	Jumlah (jiwa)						
Belum sekolah	3.856	5.324	3.106	3.596	4.058	4.115	3.188	1.870
SD/Sederajat	7.405	9.118	6.232	8.947	8.600	6.825	6.195	3.484
SLTP/Sederajat	3.046	3.059	2.588	3.538	3.183	3.119	2.577	1.069
SLTA/Sederajat	2.500	2.603	2.136	2.908	2.682	4.244	3.066	757
Diploma I/II	39	82	62	84	74	112	78	8
Diploma III	106	104	67	99	130	296	309	33
Strata - I	505	592	482	668	809	1.260	1.119	128
Strata - II	11	20	12	24	32	89	79	2
Strata - III	-	-	-	-	-	1	1	-
Total	17.468	20.902	14.685	19.864	19.560	20061	16.612	7.351

Sumber data: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan (2023)

Selanjutnya, data penduduk berdasarkan jenis pekerjaan. Data ini memberikan gambaran tentang jumlah dan jenis pekerjaan di Kabupaten Balangan. Berikut adalah tabel mengenai jumlah penduduk menurut pekerjaan.

Tabel 4.4 Jumlah penduduk menurut pekerjaan

No.	Pekerjaan	Laki-laki (jiwa)	Perempuan (jiwa)	Jumlah (jiwa)
1.	Belum/Tidak bekerja	15.626	13.243	28.869
2.	Mengurus rumah tangga	2	17.413	17.415
3.	Pelajar/Mahasiswa	16.822	14.647	31.469
4.	Pensiunan	309	106	415
5.	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	1.351	1.231	2.582

Bersambung...

Sambungan tabel 4.4 Jumlah penduduk menurut pekerjaan

No.	Pekerjaan	Laki-laki (jiwa)	Perempuan (jiwa)	Jumlah (jiwa)
6.	Tentara Nasional Indonesia (TNI)	76	-	76
7.	Kepolisian RI (POLRI)	251	18	269
8.	Perdagangan	564	463	1.027
9.	Petani/Perkebunan	16.705	13.455	30.160
10.	Peternak	26	2	28
11.	Nelayan/Perikanan	8	-	8
12.	Industri	3	1	4
13.	Konstruksi	28	4	32
14.	Transportasi	26	-	26
15.	Karyawan swasta	3.234	421	3.655
16.	Karyawan BUMN	58	17	75
17.	Karyawan BUMD	43	13	56
18.	Karyawan honorer	490	965	1.455
19.	Buruh harian lepas	350	27	377
20.	Buruh tani/Perkebunan	762	598	1.360
21.	Buruh nelayan/Perikanan	3	-	3
22.	Buruh peternakan	4	-	4
23.	Pembantu rumah tangga	-	45	45
24.	Pemangkas rambut	6	2	8
25.	Teknisi listrik	4	-	4
26.	Tukang batu	39	-	39
27.	Tukang kayu	94	1	95
28.	Tukang sol sepatu	2	-	2
29.	Tukang las/Pandai besi	16	-	16
31.	Tukang gigi	1	-	1
30.	Penjahit	26	16	42
32.	Penata rias	5	3	8
33.	Penata busana	-	1	1
34.	Penata rambut	3	-	3
35.	Mekanik	55	-	55
36.	Seniman	1	-	1
37.	Tabib	1	-	1
38.	Imam masjid	6	-	6
39.	Perancang busana	-	1	1
40.	Pendeta	9	2	11
41.	Wartawan	11	-	11
42.	Ustadz/Mubaligh	21	-	21
43.	Juru masak	-	1	1

Bersambung...

Sambungan tabel 4.4 Jumlah penduduk menurut pekerjaan

No.	Pekerjaan	Laki-laki (jiwa)	Perempuan (jiwa)	Jumlah (jiwa)
44.	Bupati	1	-	1
45.	Anggota DPRD Kabupaten/Kota	10	2	12
46.	Dosen	9	6	15
47.	Guru	213	366	579
48.	Notaris	1	1	2
49.	Arsitek	1	-	1
50.	Konsultan	5	1	6
51.	Dokter	11	13	24
52.	Bidan	-	152	152
53.	Perawat	36	90	126
54.	Apoteker	4	8	12
55.	Psikiater/Psikolog	-	1	1
56.	Pelaut	1	-	1
57.	Sopir	328	-	328
58.	Pedagang	442	377	819
59.	Perangkat desa	63	16	79
60.	Kepala desa	26	-	26
61.	Wirausaha	10.946	3.646	14.592
62.	Anggota lembaga petinggi	8	2	10
63.	Pekerjaan lainnya	-	1	1
Total		69.146	67.378	136.524

Sumber data: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan (2023)

4.2. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Balangan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan profil kependudukan serta tugas pembantuan yang diberikan kepada Daerah.

Untuk melaksanakan tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Perumusan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan profil kependudukan.
- b. Pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan profil kependudukan.
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan profil kependudukan.
- d. Pelaksanaan administrasi dinas; dan
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

Uraian tugas sebagaimana dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. Mengoordinasikan, membina dan mengawasi perumusan kebijakan teknis bidang pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pencatatan sipil serta Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan pemanfaatan data;
- b. Mengoordinasikan, membina dan mengawasi pelaksanaan kebijakan teknis bidang pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pencatatan sipil serta Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan pemanfaatan data;
- c. Mengoordinasikan, membina dan mengawasi pelaksanaan, kebijakan teknis bidang pelayanan pendaftaran penduduk;
- d. Mengoordinasikan, membina dan mengawasi pelaksanaan, kebijakan teknis bidang pelayanan pencatatan sipil;
- e. Membina dan mengawasi pengelolaan kesekretariatan; dan
- f. Melaksanakan tugas lain sesuai bidang tugas dan kewenangannya.

4.3. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Balangan

Unsur-unsur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri dari:

- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- b. Sekretaris;
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
- e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data;
- f. Unit Pelaksana Teknis Daerah; dan
- g. Kelompok Jabatan Fungsional

4.4. Visi dan Misi

4.4.1. Visi

Membangun desa, menata kota menuju Balangan yang lebih maju dan sejahtera.

4.4.2. Misi

1. Meningkatkan dan mengembangkan infrastruktur perdesaan dan perkotaan.
2. Meningkatkan perekonomian masyarakat Balangan berbasis pertanian dan perkebunan, pariwisata dan ekonomi kreatif.
3. Meningkatkan kualitas pendidikan dan kesehatan masyarakat Balangan.
4. Meningkatkan kualitas dan layanan birokrasi pemerintah sebagai abdi masyarakat dan abdi negara serta penyelenggaraan pemerintahan yang inovatif.
5. Mewujudkan kehidupan sosial, budaya dan agama serta pemerintahan yang harmonis dan kondusif.

4.5. Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Balangan

Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan saat ini terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS), Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kontrak (PPPK) sebagai bagian dari Aparatur Sipil Negara (ASN), serta Pegawai non-ASN, dengan total jumlah sebagai berikut:

Tabel 4.6 Data pegawai ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No.	Nama	Jabatan	Pendidikan
1.	Hj. Ellyannor, S.Sos., MM.	Sekretaris	S2 - Manajemen Sumber Daya Manusia
2.	Rahmidah, SE.	Kabid.Pelayanan Pendaftaran Penduduk	S1 - Manajemen
3.	Nety Herawati, M.M.	Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil	S2 - Magister Manajemen
4.	Mustofa Kusuma, S.Kom., M.Sos.	Kabid. Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	S2 - Ilmu Sosial
5.	Azmi Yulianti, S.Pd.	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	S1 - Kurikulum dan Teknologi Pendidikan
6.	Suaibah, S.Pd.	Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	SI - Administrasi Pendidikan
7.	Halimatul Adawiyah, SE.	JF Penata Kependudukan dan Keluarga Berencana Ahli Muda	S1 - Ekonomi Akuntansi
8.	Khaharudin, S.Sos.	JF Penata Kependudukan dan Keluarga Berencana Ahli Muda	S1 - Ilmu Pemerintahan
9.	Ahyatullah Rahmani, SE.	JF Penata Kependudukan dan Keluarga Berencana Ahli Muda	S1 - Ekonomi Manajemen
10.	M. Ridha Muttaqin, S.Pd.I., MM.	JF Penata Kependudukan dan Keluarga Berencana Ahli Muda	S2 - Manajemen Sumber Daya Manusia
11.	Muhammad Nashir, SE.	Penata Laporan Keuangan	S1 - Ekonomi Manajemen
12.	Asmy Dwi Wijayanti, S.Kom.	Analisis Kependudukan dan Pencatatan Sipil	S1 - Sistem Informasi
13.	Annisa Sa'adah, S.Pd.	Analisis Kependudukan dan Pencatatan Sipil	S1 - Pendidikan Matematika
14.	Fahruni, SE.	Penelaah Teknis Kebijakan	S1 - Akuntansi
15.	Machmud Fauzi, S.Sos.	Analisis Kependudukan dan Pencatatan Sipil	S1 - Administrasi Negara

Bersambung...

Sambungan tabel 4.6 Data pegawai ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No.	Nama	Jabatan	Pendidikan
16.	Hamitro, S.Sos.	Penelaah Teknis Kebijakan	S1 - Administrasi Negara
17.	Budi Purwoko, S.Sos.	Analisis Sistem Informasi dan Jaringan	S1 - Administrasi Negara
18.	Aji Saputro, A.Md.	Pengolah Data	D3 - Manajemen Informatika
19.	Virawati, S.Sos.	Penyusun Kebutuhan Barang Inventaris	S1 - Administrasi Negara
20.	Muhammad Yusuf. A.M, S.Sos, MM.	Analisis Kependudukan dan Pencatatan Sipil	S2 - Manajemen Sumber Daya Manusia
21.	Syamlyanto Ananda Putera, S.Sos.	Analisis Kependudukan dan Pencatatan Sipil	S1 - Administrasi Negara
22.	Abdurrahman, S.Sos	Analisis Kependudukan dan Pencatatan Sipil	S1 - Administrasi Negara
23.	Muhammad Rezwan Safitri, S.M.	Analisis Kependudukan dan Pencatatan Sipil	S1 - Manajemen
24.	Hizeriani, A.Ma	Pengadministrasi Kependudukan	D2 - Teknik Mesin
25.	Musripani	Pengadministrasi Perkantoran	SMA - Perkebunan
26.	Misranto	Pengadministrasi Keuangan	SMA - Paket C
27.	Masrudin	Pengadministrasi Umum	SMA - Paket C

Sumber data: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan (2024)

Selanjutnya, tabel berikut ini menyajikan rincian data mengenai Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang mencakup nama, jabatan dan pendidikan. Sebagai berikut:

Tabel 4.7 Data PPPK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No.	Nama	Jabatan	Pendidikan
1.	Hj. Nova Sukriati, S.Kom	JF Administrator Database Kependudukan Ahli Pertama	S1-Sistem Informasi

Sumber data: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan (2024)

Selanjutnya, tabel berikut ini memuat data mengenai Pegawai non ASN yang berisi nama, jabatan dan pendidikan. Sebagai berikut:

Tabel 4.8 Data pegawai non ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No.	Nama	Jabatan	Pendidikan
1.	Abdul Gafur	Petugas Kebersihan	SMP - Paket B
2.	Abdul Rahman	Petugas Kebersihan	Sekolah Dasar (SD)
3.	Abdul Sani	Penjaga Kantor	SMA - Paket C
4.	Ahmad Febrian Jazuli, S.E.	Administrasi Barang	S1 - Ekonomi
5.	Ahmad Sarif	Petugas Kebersihan	Madrasah Aliyah Negeri
6.	Akhmad Sogianor	Operator SIAK	D3 - Teknik Sipil
7.	Ana Soraya	Operator SIAK	SMA - SMA IPA
8.	Ariyani	Perencanaan dan Pelaporan	S1 - Administrasi Publik
9.	Booby Ananta Pribadi	Operator SIAK	SMA - SMA IPS
10.	Budi Yamin	Petugas Keamanan	SMA - SMA IPS
11.	Darul Qutni	Operator SIAK	S1 - Administrasi Negara
12.	Diansyah	Petugas Keamanan	SMA - Otomotif
13.	Dita, S.Psi.	Operator SIAK	S1 - Psikologi
14.	Ermawati, S.Sos.	Operator SIAK	S1 - Administrasi Negara
15.	Faulyna Febrianti	Operator SIAK	SMA - Akuntansi
16.	H. Syarief	Operator SIAK	SMA – Listrik
17.	Hendri Hidayat	Operator SIAK	SMA - SMA IPS
18.	Hendrianor	Sopir	S1 - Administrasi Negara
19.	Heny Rosyana, S.Hum.	Operator SIAK	S1 - Bahasa Arab
20.	Ihsan Ramadhan	Penjaga Kantor	SMA - SMA IPA
21.	Jamiah	Operator SIAK	Madrasah Aliyah Negeri
22.	Lailatul Risma, S.M.	Operator SIAK	S1 - Manajemen
23.	Lina Marianti, S.Sos.	Administrasi Keuangan	S1 - Administrasi Negara
24.	M. Rifki	Penjaga Kantor	SMA - SMA IPS
25.	Maemunah	Pengelola Arsip	SMA - Paket C
26.	Mellyniar Muzaria Wulandari, S.H.	Operator SIAK	S1 - Ilmu Hukum
27.	Mirdayanti	Operator SIAK	SMA - SMA IPS
28.	Muhammad Aldi	Operator SIAK	SMA - Agrobisnis
29.	Muhammad Andra Wijaya	Operator SIAK	SMA - SMA IPS

Bersambung ...

Sambungan tabel 4.8 Data pegawai non ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No.	Nama	Jabatan	Pendidikan
30.	Muhammad Jani, S.Sos.	Administrasi Umum	S1 - Administrasi Negara
31.	Muhammad Saini, S.Pd.	Operator SIAK	S1 - PGSD
32.	Mujahidin	Penjaga Kantor	SMP - Paket B
33.	Puspa Dewi Wardani, S.Kom.	Operator SIAK	S1 - Teknik Informatika
34.	Putri Nilam Permatasari	Operator SIAK	SMA - TIK
35.	Rahmawati, S.Pd.	Operator SIAK	S1 - PGSD
36.	Reski Ayu Diah Agustina, S.Kep.	Operator SIAK	S1 - Keperawatan
37.	Riski Noprajriati, S.Psi.	Operator SIAK	S1 - Psikologi
38.	Siti Aisyah, S.IP.	Operator SIAK	S1 - Ilmu Pemerintahan
39.	Sona Rianti	Operator SIAK	SMA - SMA IPS
40.	Sri Yanti, S.Sos.	Administrasi Keuangan	S1 - Administrasi Negara
41.	Supianda	Operator SIAK	SMA - SMA IPA
42.	Syahidin	Operator SIAK	SMA - SMA IPS
43.	Yeni Paramita	Operator SIAK	SMA Umum
44.	Yulia Ningsih, S.Ap.	Operator SIAK	S1 - Administrasi Publik

Sumber data: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan (2024)

Adapun sarana dan prasarana pendukung kegiatan dinas penanaman modal, pelayan terpadu, transmigrasi dan tenaga kerja Kabupaten Balangan, sebagai berikut:

Tabel 4.9 Sarana dan prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No.	Sarana/Prasarana	Jumlah (unit)	Kondisi
1.	Gedung kantor	1	Baik
2.	Gedung arsip	1	Baik
3.	Musholla	1	Baik
4.	Bilik rokok	1	Baik
5.	Aula	1	Baik
6.	Gedung genset	1	Baik
7.	Parkir	1	Baik
8.	Kendaraan bermotor R4	4	Baik
9.	Kendaraan bermotor R2	17	Baik
10.	Komputer	30	Baik
11.	Laptop	23	Baik
12.	Televisi	5	Baik

Bersambung...

Sambungan tabel 4.9 Sarana dan prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No.	Sarana/Prasarana	Jumlah (unit)	Kondisi
13.	<i>Air conditioner (Ac)</i>	17	Baik
14.	Genset	1	Baik
15.	Printer	27	Baik

Sumber data: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan (2023)

4.6. Penyajian Data dan Hasil Penelitian

Bab ini menyajikan data dari hasil penelitian tentang peran pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Data diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Fokus penelitian meliputi persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu layanan, biaya atau tarif, produk pelayanan, dan sarana prasarana atau fasilitas.

Data-data hasil penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara dengan *key informant* dan *informant* di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, sebagai berikut:

4.6.1. Persyaratan

Untuk mengetahui persyaratan yang diperlukan dalam proses pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Berikut adalah pertanyaan yang diajukan.

- a. Menurut ibu, apa saja persyaratan utama yang harus dipenuhi oleh pengguna layanan untuk mendapatkan pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan?

Berikut hasil wawancara dengan ibu Hj. Ellyannor, S.Sos., MM, selaku Sekretaris (*key informant*), menjawab sebagai berikut:

”Secara umum, untuk mendapatkan dokumen kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, di semua bidang itu sudah ada tertera prosedur atau persyaratan yang harus dilengkapi sebagai pengguna jasa atau pengguna layanan. Di sana sudah jelas alur pelayanannya dan sudah lengkap dengan standar operasional prosedurnya, jadi semua jelas sudah. Masing-masing bidang ada persyaratan yang harus dipenuhi, tergantung dari pengguna layanan.” (sumber: wawancara 14 Mei 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Rahmidah, SE, selaku Kabid. Pelayanan Administrasi Kependudukan (*informant*), menjawab sebagai berikut:

“Dalam bidang pelayanan pendaftaran kependudukan meliputi pembuatan kartu keluarga, E-KTP, kartu identitas anak (KIA), dan surat keterangan pindah. Untuk mengubah status dalam kartu keluarga, diperlukan kartu keluarga asli dan surat keterangan menikah. Untuk pembuatan E-KTP, masyarakat yang belum pernah merekam harus membawa kartu keluarga dan ijazah atau akta kelahiran.” (sumber: wawancara 29 April 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Netty Herawati, S.Sos., MM, selaku Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil (*informant*), menjawab sebagai berikut:

“Persyaratan utama yang harus dipenuhi yaitu membawa berkas yang lengkap. Apabila tidak membawa berkas yang lengkap berarti tidak bisa dilayani, karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini mencatatkan berdasarkan pelaporan. Berkas untuk membuat KTP, kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian. Sebelum datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, penduduk harus sudah mempersiapkan berkas tersebut dari rumah.” (sumber: wawancara 29 April 2024)

- b. Menurut ibu, bagaimana pegawai memastikan bahwa informasi persyaratan dipublikasikan dengan baik untuk pengguna layanan?

Berikut hasil wawancara dengan ibu Hj. Ellyannor, S.Sos., MM, selaku Sekretaris (*key informant*), menjawab sebagai berikut:

“Pihak kami sudah menayangkannya di depan kantor, ataupun dengan pelayanan *online* dan media massa. Segala macam sudah kami sampaikan, dan kami pun menyiapkan formulir-formulir yang harus diperlukan

pengguna layanan. Jadi, setiap pengguna layanan yang datang ke kantor, silakan kalau mau meminta formulir yang harus diisi atau dilengkapi untuk mendapatkan pelayanan.” (sumber: wawancara 14 Mei 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Rahmidah, SE, selaku Kabid.

Pelayanan Administrasi Kependudukan (*informant*), menjawab sebagai berikut:

“Jadi untuk persyaratan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini dibawah Dirjen Kementrian Dalam Negeri. Untuk persyaratan sudah kita dapat dari Dirjen dari pusat, lalu kita adakan sosialisai ke aparatur desa, dan dari aparatur desa lah nantinya masyarakat dapat mengetahui apa saja persyaratan yang harus dipenuhi.” (sumber: wawancara 29 April 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Netty Herawati, S.Sos., MM, selaku

Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil (*informant*), menjawab sebagai berikut:

“Jadi untuk persyaratan, selain dipampang di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Juga dapat diakses melalui *online (daring)* dari aplikasi galuh sanggam. Persyaratan juga sudah lengkap di galuh sanggam dan dapat juga melalui layanan *whatsapp*, disana juga diberikan persyaratan serta formulir untuk pelayanan, jadi pengguna layanan sudah mengetahui persyaratan apa saja yang diperlukan.” (sumber: wawancara 29 April 2024)

Selanjutnya untuk mengetahui pendapat masyarakat sebagai pengguna layanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, peneliti mewawancarai dua masyarakat dengan satu pertanyaan. Berikut adalah pertanyaan yang diajukan dan jawaban yang diperoleh:

Dokumen kependudukan apa yang sedang bapak urus di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan? bagaimana alur pengurusannya? dan menurut bapak apakah persyaratannya mudah atau sulit?

Jawaban dari bapak Muhammad Rizki Akbar (*informant*): “saya datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus KTP. Selama ini tidak ada kendala atau kesulitan, untuk persyaratan cukup mudah hanya perlu membawa kartu keluarga.” (sumber: wawancara 17 Juli 2024)

Jawaban dari bapak Armiyanur (*informant*):

“Saya sedang membuat kartu keluarga baru karena pecah dari kartu keluarga orang tua dan mertua. Persyaratannya cukup mudah, kami hanya perlu melampirkan dokumen pendukung seperti surat keterangan untuk perubahan pekerjaan dan fotokopi ijazah untuk perubahan pendidikan. Persyaratan ini penting untuk memastikan kebenaran data dan mencegah kesalahan di kemudian hari.” (sumber: wawancara 18 Juli 2024)

4.6.2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Berikut adalah pertanyaan yang diajukan:

1. Sistem

- a. Menurut ibu, bagaimana sistem di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan memastikan bahwa setiap langkah dalam proses pelayanan dapat di pahami dengan jelas oleh pengguna layanan?

Berikut hasil wawancara dengan ibu Hj. Ellyannor, S.Sos., MM, selaku Sekretaris (*key informant*), menjawab sebagai berikut:

“Pertama kita sudah mengatur sistematis pelayanannya, dimana persyaratan sudah terpampang jelas. Setiap pengguna layanan wajib mengikuti persyaratan yang sudah diberikan dari pihak kami dan setiap pengguna layanan yang datang, jika masih ada yang belum paham disanalah nantinya kami menjelaskan kepada mereka persyaratan-persyaratan apa saja yang harus dipenuhi, tergantung dengan permintaan yang bersangkutan.” (sumber: wawancara 14 Mei 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Rahmidah, SE, selaku Kabid. Pelayanan Administrasi Kependudukan (*informant*), menjawab sebagai berikut:

“Pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini ada yang secara langsung dan secara tidak langsung (*daring*) menggunakan aplikasi galuh sanggam, dapat juga melalui *whatsapp*.” (sumber: wawancara 29 April 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Netty Herawati, S.Sos., MM, selaku

Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil (*informant*), menjawab sebagai berikut:

“Sistem mekanisme dan prosedur yang sesuai dengan standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan. Masyarakat dapat dengan mudah untuk mengakses dan memahami layanan yang disediakan. Dapat melalui aplikasi galuh sanggam atau *whatsapp*, selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuka layanan di setiap desa. Masyarakat cukup datang ke kantor desa.” (sumber: wawancara 29 April 2024)

- b. Menurut ibu, bagaimana sistem pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan memastikan efisiensi dan keterbukaan dalam menjalankan mekanisme dan prosedur, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan memahami layanan yang disediakan?

Berikut hasil wawancara dengan ibu Hj. Ellyannor, S.Sos., MM, selaku Sekretaris (*key informant*), menjawab sebagai berikut:

“Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak hanya terpaku pada pelayanan. Kita juga sudah menyebarkan informasi seluas-luasnya kepada masyarakat melalui sosialisasi, melalui brosur tentang apa saja persyaratan yang harus dipenuhi, sebelum masyarakat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dan untuk persyaratan dari kami tidak ada yang ditutup-tutupi karena semua persyaratan itu adalah bagian dari undang-undang.” (sumber: wawancara 14 Mei 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Rahmidah, SE, selaku Kabid.

Pelayanan Administrasi Kependudukan (*informant*), menjawab sebagai berikut:

“Untuk pemberitahuan kepada masyarakat melalui aparat desa, untuk keterbukaan dalam layanan tidak ada yang ditutup-tutupi dan gratis dalam pembuatan dokumen kependudukan.” (sumber: wawancara 29 April 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Netty Herawati, S.Sos., MM, selaku

Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil (*informant*), menjawab sebagai berikut:

“Sistem pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengikuti standar operasional prosedur yang berlaku. Masyarakat dapat mengakses layanan melalui aplikasi galuh sanggam, *whatsapp*, atau langsung di

kantor desa. Selain itu, kami rutin melakukan sosialisasi agar masyarakat mudah memahami prosedur yang tersedia.” (sumber: wawancara 29 April 2024)

2. Mekanisme

- a. Menurut ibu, bagaimana mekanisme pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan diimplementasikan untuk memastikan kejelasan alur layanan bagi masyarakat?

Berikut hasil wawancara dengan ibu Hj. Ellyannor, S.Sos., MM, selaku Sekretaris (*key informant*), menjawab sebagai berikut:

“Bagi masyarakat yang sudah melengkapi persyaratan dapat kami terima dan langsung kami proses, setelah kami proses nantinya kami sampaikan kapan prosedur penyelesaiannya dan dimana tempat pengambilannya (dapat diambil langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau dapat juga diberikan dokumen dalam bentuk file pdf).” (sumber: wawancara 14 Mei 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Rahmidah, SE, selaku Kabid. Pelayanan Administrasi Kependudukan (*informant*), menjawab sebagai berikut:

“Untuk pembuatan kartu keluarga, jika berkas yang diserahkan lengkap, prosesnya dapat selesai dalam waktu 15 menit jika dilakukan secara langsung di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.” (sumber: wawancara 29 April 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Netty Herawati, S.Sos., MM, selaku Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil (*informant*), menjawab sebagai berikut:

“Alur layanan tatap muka dimulai dari penerimaan berkas, kemudian berkas masuk ke operator untuk diinput, selanjutnya dilakukan verifikasi oleh kepala bidang. Jika berkas telah dinyatakan benar, proses dilanjutkan dengan penandatanganan dokumen. Setelah itu, dokumen dapat dicetak dan diterbitkan.” (sumber: wawancara 29 April 2024)

- b. Menurut ibu, apa hambatan dalam implementasi mekanisme pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, dan bagaimana cara mengatasinya?

Berikut hasil wawancara dengan ibu Hj. Ellyannor, S.Sos., MM, selaku Sekretaris (*key informant*), menjawab sebagai berikut:

“Jika ditanya hambatan, sudah pasti ada. Hambatan yang kami hadapi adalah tidak semua pengguna layanan memiliki perangkat yang memadai, seperti *handphone android*, untuk mengakses layanan *online*. Sebagai solusinya, kami melaksanakan jemput bola dengan datang langsung ke desa atau kecamatan untuk memberikan pelayanan.” (sumber: wawancara 14 Mei 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Rahmidah, SE, selaku Kabid. Pelayanan Administrasi Kependudukan (*informant*), menjawab sebagai berikut:

“Salah satu hambatan yang kami hadapi adalah kurangnya pemahaman masyarakat tentang mekanisme pelayanan. Kami mengatasinya dengan melakukan sosialisasi rutin dan menyediakan informasi yang jelas melalui berbagai media seperti brosur dan *website* resmi kami.” (sumber: wawancara 29 April 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Netty Herawati, S.Sos., MM, selaku Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil (*informant*), menjawab sebagai berikut:

“Tidak ada hambatan besar dalam implementasi mekanisme pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Namun, terdapat kendala terkait jaringan atau konektivitas karena *server* kami terpusat di Jakarta. Semua perubahan, pembetulan, dan pencetakan dokumen harus terlebih dahulu mengirimkan data ke Jakarta. Jika terjadi gangguan pada sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK), hal ini dapat menyebabkan keterlambatan.” (sumber: wawancara 29 April 2024)

3. Prosedur

- a. Menurut ibu, bagaimana prosedur pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan membantu pengguna layanan memahami langkah-langkah yang harus mereka tempuh untuk mendapatkan layanan?

Berikut hasil wawancara dengan ibu Hj. Ellyannor, S.Sos., MM, selaku Sekretaris (*key informant*), menjawab sebagai berikut:

“Di antaranya yaitu jemput bola (datang ke desa atau ke kecamatan langsung), sebelum melaksanakan jemput bola kami melaksanakan

sosialisasi. Sosialisasi ini bertujuan menyampaikan informasi mengenai prosedur pembuatan dokumen kependudukan dan memberitahukan bahwa beberapa layanan dapat diakses secara *online (daring)*, tanpa harus datang langsung.” (sumber: wawancara 14 Mei 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Rahmidah, SE, selaku Kabid.

Pelayanan Administrasi Kependudukan (*informant*), menjawab sebagai berikut:

“Prosedur pelayanan dijelaskan melalui informasi yang dipajang di kantor dan petunjuk di aplikasi galuh sanggam. Kami juga memberikan penjelasan langsung kepada masyarakat saat mereka berkunjung.” (sumber: wawancara 29 April 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Netty Herawati, S.Sos., MM, selaku

Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil (*informant*), menjawab sebagai berikut:

“Prosedur pelayanan dapat diakses melalui aplikasi galuh sanggam dan di kantor desa. Di kantor desa, kami menyediakan informasi singkat untuk menjelaskan prosedur kepada masyarakat.” (sumber: wawancara 29 April 2024)

- b. Menurut ibu, bagaimana kejelasan prosedur pelayanan diimplementasikan agar memastikan bahwa pengguna layanan dapat dengan mudah mengikuti tata cara yang telah ditetapkan?

Berikut hasil wawancara dengan ibu Hj. Ellyannor, S.Sos., MM, selaku

Sekretaris (*key informant*), menjawab sebagai berikut:

“Kami selalu memberikan penjelesan sedetail-detailnya kepada masyarakat, disana kami berprinsip untuk membantu masyarakat. Misalnya kami bantu dalam penulisan dokumen atau formulir, karena tidak semua masyarakat mengerti baca dan tulis, kami membantu sedetail-detail mungkin dan tidak mempersulit mereka.” (sumber: wawancara 14 Mei 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Rahmidah, SE, selaku Kabid. Pelayanan Administrasi Kependudukan (*informant*), menjawab sebagai berikut:

“Kejelasan prosedur pelayanan dengan menyediakan informasi yang jelas di kantor dan aplikasi galuh sanggam. Panduan dan brosur dipajang di area layanan, dan petugas siap memberikan penjelasan untuk memastikan masyarakat memahami langkah-langkah yang harus diikuti.” (sumber: wawancara 29 April 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Netty Herawati, S.Sos., MM, selaku Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil (*informant*), menjawab sebagai berikut:

“Kejelasan prosedur dipastikan dengan menyediakan panduan yang jelas di aplikasi galuh sanggam dan di kantor desa. Kami juga memberikan penjelasan langsung tentang langkah-langkah yang harus diikuti untuk pendaftaran dan pengurusan dokumen kependudukan.” (sumber: wawancara 29 April 2024)

Selanjutnya untuk mengetahui pendapat masyarakat sebagai pengguna layanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Berikut adalah pertanyaan yang diajukan dan jawaban yang diperoleh:

1. Sistem

Bagaimana menurut bapak tentang kejelasan tata cara yang diterapkan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan saat mengurus dokumen kependudukan?

Jawaban dari bapak Muhammad Rizki Akbar (*informant*): “sistem tata cara yang diterapkan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengurus dokumen kependudukan selama ini sudah jelas dan baik. Pelayanannya memadai sehingga mudah dipahami oleh masyarakat.” (sumber: wawancara 17 Juli 2024)

Jawaban dari bapak Armiyanur (*informant*):

“Di desa, kami menggunakan sistem *online* yang seharusnya dapat diakses masyarakat. Sistem ini mempercepat proses dengan mengirim data dari perangkat desa ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, seperti pembuatan akta atau kartu keluarga melalui *whatsapp*. Meskipun aplikasi galuh sanggam banyak manfaatnya, namun kami sering menghadapi masalah karena sistem terkadang mengalami gangguan.” (sumber: wawancara 18 Juli 2024)

2. Mekanisme

Apakah bapak merasa mudah atau kesulitan memahami langkah-langkah yang harus diikuti saat mengurus dokumen di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan?

Jawaban dari bapak Muhammad Rizki Akbar (*informant*): “langkah-langkah yang harus diikuti saat mengurus dokumen di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup jelas. Jika ada kesulitan, kendala tersebut dapat diatasi dengan meminta bantuan dari pegawai atau petugas yang ada.” (sumber: wawancara 17 Juli 2024)

Jawaban dari bapak Armiyanur (*informant*):

“Cukup mudah karena sudah ada keterangan di sana. Misalnya, dalam pembuatan akta kelahiran, terdapat nama anak yang harus di isi, dan sudah ada tanda-tandanya. Formulirnya sudah tersedia, seperti formulir akta kelahiran dan formulir kartu keluarga. Dengan adanya ketentuan yang jelas, proses pengisian formulir menjadi lebih mudah.” (sumber: wawancara 18 Juli 2024)

3. Prosedur

Menurut bapak, bagaimana pendapat bapak tentang prosedur yang diterapkan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan? apakah menurut bapak prosedur tersebut efisien dan mudah dipahami?

Jawaban dari bapak Muhammad Rizki Akbar (*informant*): “prosedur yang diterapkan cukup mudah dipahami. Prosedur tersebut memudahkan dalam pengurusan berkas karena sudah ada panduan yang jelas untuk layanan.” (sumber: wawancara 17 Juli 2024)

Jawaban dari bapak Armiyanur (*informant*):

“Prosedur yang diterapkan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan cukup baik. Dari awal pendaftaran, kami sudah diberikan antrian dan ada petugas yang melayani serta mengarahkan dalam proses pengurusan dokumen kependudukan. Proses ini berlangsung dari awal pendaftaran hingga dokumen selesai. Namun, satu hal yang perlu diperhatikan yaitu waktu tunggu yang mungkin cukup lama.” (sumber: wawancara 18 Juli 2024)

4.6.3. Jangka Waktu Layanan

Pengumpulan data mengenai jangka waktu layanan dilakukan melalui wawancara dengan *key informant* dan *informant*, Berikut adalah pertanyaan yang diajukan.

a. Menurut ibu, bagaimana pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, memastikan kepastian jangka waktu layanan kepada masyarakat?

Berikut hasil wawancara dengan ibu Hj. Ellyannor, S.Sos., MM, selaku Sekretaris (*key informant*), menjawab sebagai berikut:

“Kita sudah diatur dengan standar operasional prosedur pelayanan yang telah ditetapkan. Waktu penyelesaian layanan tergantung pada jenis dokumen yang diurus. Biasanya, pelayanan dapat selesai dalam 1 hari, asalkan tidak ada kendala atau hambatan pada jaringan, karena semua dokumen di sini dipengaruhi oleh jaringan.” (sumber: wawancara 14 Mei 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Rahmidah, SE, selaku Kabid.

Pelayanan Administrasi Kependudukan (*informant*), menjawab sebagai berikut:

“Jika berkas lengkap, layanan biasanya selesai dalam 15 menit, tergantung kualitas jaringan. Proses melibatkan tanda tangan elektronik (TTE) oleh operator, verifikasi oleh kepala bidang, dan kemudian ditandatangani oleh Kepala Dinas. Proses TTE dari pusat bisa rumit, sehingga kartu keluarga, akta, dan KTP yang juga menggunakan TTE bisa memakan waktu lebih lama jika jaringan tidak stabil.” (sumber: wawancara 29 April 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Netty Herawati, S.Sos., MM, selaku Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil (*informant*), menjawab sebagai berikut:

“Jangka waktu layanan 1x24 jam, berkas masuk hari lalu selesai besok hari masih dikatakan 1x24 jam (1 hari). Penduduk dapat mengambilnya langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan atau meminta file pdf nya saja.” (sumber: wawancara 29 April 2024)

b. Menurut ibu, apakah terdapat langkah-langkah untuk mengatasi keterlambatan dalam pelayanan?

Berikut hasil wawancara dengan ibu Hj. Ellyannor, S.Sos., MM, selaku Sekretaris (*key informant*), menjawab sebagai berikut:

“Kami terus berupaya memperbaiki pelayanan dengan melengkapi dan menambah sarana serta prasarana yang ada. Namun, langkah-langkah ini masih terkendala oleh keterbatasan dana, sehingga peningkatan belum bisa sepenuhnya kami realisasikan.” (sumber: wawancara 14 Mei 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Rahmidah, SE, selaku Kabid. Pelayanan Administrasi Kependudukan (*informant*), menjawab sebagai berikut:

“Untuk mengatasi keterlambatan dalam pelayanan, kami menerapkan beberapa langkah. Konfirmasi status dokumen melalui *whatsapp*, seperti KTP yang sudah selesai. Selain itu, kami menerapkan sistem jemput bola dengan perekaman KTP, pencetakan KIA, dan perubahan kartu keluarga langsung di desa atau kecamatan, serta mengantarkannya langsung ke masyarakat.” (sumber: wawancara 29 April 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Netty Herawati, S.Sos., MM, selaku Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil (*informant*), menjawab sebagai berikut:

“Untuk mengatasi keterlambatan dalam pelayanan, kami memperbaiki proses kerja dan memanfaatkan teknologi yang lebih baik. Dengan menyediakan layanan

informasi secara langsung agar masyarakat mudah memantau dan mendapatkan pelayanan yang diperlukan.” (sumber: wawancara 29 April 2024)

Selanjutnya, wawancara dengan masyarakat ini bertujuan untuk mendapatkan informasi dari pengguna layanan secara langsung mengenai jangka waktu layanan yang diberikan oleh kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Berikut adalah pertanyaan yang diajukan dan jawaban yang diperoleh:

Apakah bapak, pernah mengalami keterlambatan dalam layanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan?

Jawaban dari bapak Muhammad Rizki Akbar (*informant*): “mungkin ada sedikit keterlambatan dalam menunggu layanan, namun pengurusan tersebut bisa diselesaikan hari ini juga, paling lambat besok sudah selesai.” (sumber: wawancara 17 Juli 2024)

Jawaban dari bapak Armiyanur (*informant*):

“Keterlambatan dalam layanan biasanya disebabkan oleh gangguan sistem *online* atau jumlah kunjungan yang banyak. Misalnya, jika mengurus akta kelahiran, prosesnya bisa memakan waktu 3 hari tergantung jumlah berkas yang dikerjakan. Dengan sistem pengiriman berkas melalui *whatsapp*, proses menjadi lebih mudah dan cepat, sehingga keterlambatan jarang terjadi. Terkadang keterlambatan bisa disebabkan oleh banyaknya data yang masuk.” (sumber: wawancara 18 Juli 2024)

4.6.4. Biaya atau Tarif

Untuk memahami biaya atau tarif di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Berikut adalah pertanyaan yang diajukan:

Menurut Ibu, bagaimana pegawai memastikan transparansi dalam penyampaian informasi kepada masyarakat terkait biaya atau tarif?

Berikut hasil wawancara dengan ibu Hj. Ellyannor, S.Sos., MM, selaku Sekretaris (*key informant*), menjawab sebagai berikut:

“Kami melakukannya dengan sosialisasi kepada masyarakat. Semua pelayanan dokumen gratis. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang diatur disana semua dokumen kependudukan gratis tanpa dipunggut biaya. Dan sudah kami sampaikan saat melakukan sosialisasi dengan masyarakat.” (sumber: wawancara 14 Mei 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Rahmidah, SE, selaku Kabid.

Pelayanan Administrasi Kependudukan (*informant*), menjawab sebagai berikut:

“Di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, informasi mengenai pembuatan dokumen kependudukan yang gratis sudah jelas terpampang dan diketahui masyarakat. Dulu, sekitar tahun 2012-2013, ada biaya sekitar 7.000 rupiah untuk pembuatan kartu keluarga yang masuk ke kas negara.” (sumber: wawancara 29 April 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Netty Herawati, S.Sos., MM, selaku Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil (*informant*), menjawab sebagai berikut:

“Biaya atau tarif di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil semuanya tidak ada punggutan biaya atau gratis.” (sumber: wawancara 29 April 2024)

Selanjutnya untuk mengetahui pendapat masyarakat sebagai pengguna layanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, peneliti mewawancarai dua masyarakat dengan satu pertanyaan.

Berikut adalah pertanyaan yang diajukan dan jawaban yang diperoleh:

Menurut bapak, apakah ada biaya yang harus dbayarkan ketika menggunakan layanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan?

Jawaban dari bapak Muhammad Rizki Akbar (*informant*): “tidak ada biaya yang harus dibayarkan untuk menggunakan layanan di kantor Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Pengurusan berkas dipastikan gratis dan tidak dikenakan biaya.” (sumber: wawancara 17 Juli 2024)

Jawaban dari bapak Armijanur (*informant*): “tidak ada biaya yang harus dikeluarkan untuk mengurus dokumen kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Semua layanan tersebut disediakan secara gratis.” (sumber: wawancara 18 Juli 2024)

4.6.5. Produk Pelayanan

Untuk memperoleh informasi mengenai produk pelayanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, peneliti melakukan wawancara dengan *key informant* dan *informant*. Berikut adalah pertanyaan yang diajukan:

- a. Menurut ibu, bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan memastikan informasi mengenai produk layanan mereka tersedia secara jelas dan dapat diakses oleh masyarakat?

Berikut hasil wawancara dengan ibu Hj. Ellyannor, S.Sos., MM, selaku Sekretaris (*key informant*), menjawab sebagai berikut:

“Kami memastikan informasi mengenai produk layanan kami tersedia secara jelas dan dapat diakses oleh masyarakat dengan melakukan sosialisasi di delapan kecamatan di Kabupaten Balangan. Di setiap kecamatan, kami menyampaikan informasi mengenai produk pelayanan yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, termasuk proses pengambilan atau pemrosesan produk tersebut. Kami menjelaskan semua layanan yang tersedia dari bidang kependudukan dan pencatatan sipil, sehingga masyarakat dapat memilih sesuai dengan kebutuhan mereka. Semua produk yang diperlukan dapat diakses di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.” (sumber: wawancara 14 Mei 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Rahmidah, SE, selaku Kabid. Pelayanan Administrasi Kependudukan (*informant*), menjawab sebagai berikut:

“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memastikan informasi mengenai produk layanan mereka tersedia secara jelas dan dapat diakses oleh masyarakat melalui sosialisasi pemberitahuan tentang produk pelayanan yang dikeluarkan.”

(sumber: wawancara 29 April 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Netty Herawati, S.Sos., MM, selaku Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil (*informant*), menjawab sebagai berikut:

“Masyarakat sudah mengetahui dengan jelas bahwa layanan yang tersedia seperti akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan. Karena kami juga ada mengadakan sosialisasi dengan aparat desa disetiap kecamatan yang dilaksanakan setiap 1 tahun sekali, tentang apa saja produk pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil.” (sumber: wawancara 29 April 2024)

b. Menurut ibu, apakah terdapat upaya khusus yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mempublikasikan beragam produk layanannya agar masyarakat dapat dengan mudah mengetahui layanan yang disediakan?

Berikut hasil wawancara dengan ibu Hj. Ellyannor, S.Sos., MM, selaku Sekretaris (*key informant*), menjawab sebagai berikut:

“Terlepas dari sosialisasi, di Kabupaten Balangan ada beberapa event seperti hari jadi dan expo. Disana kami juga mengadakan pelayanan di stand Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, jadi masyarakat dapat datang langsung ke stand kita untuk di administrasikan kependudukannya dan untuk diterbitkan dokumennya secara langsung.” (sumber: wawancara 14 Mei 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Rahmidah, SE, selaku Kabid. Pelayanan Administrasi Kependudukan (*informant*), menjawab sebagai berikut:

“Untuk mempublikasikan layanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan melakukan inovasi seperti mendatangi langsung desa atau kecamatan. Beberapa inovasi tersebut meliputi: layanan dokumen

kependudukan bagi warga terpencil, layanan melalui *whatsapp*, perekaman di sekolah, layanan khusus untuk disabilitas dan lansia, serta digitalisasi layanan administrasi (galuh sangam).” (sumber: Wawancara 29 April 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Netty Herawati, S.Sos., MM, selaku

Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil (*informant*), menjawab sebagai berikut:

“Upaya dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui upaya jemput bola (datang ke desa atau ke kecamatan langsung) untuk memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan. Dalam hal ini dapat memudahkan penduduk atau masyarakat untuk mengetahui apa saja produk pelayanan yang disediakan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.” (sumber: wawancara 29 April 2024)

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat, untuk mendapatkan informasi mengenai produk pelayanan. Berikut adalah pertanyaan yang diajukan:

Menurut bapak, seberapa mudah mendapatkan informasi mengenai produk pelayanan yang ingin digunakan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan?

Jawaban dari bapak Muhammad Rizki Akbar (*informant*):

“Informasi mengenai produk pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dapat diperoleh dengan mudah melalui, situs *web* resmi kantor tersebut, menghubungi nomor telepon yang tertera, atau langsung mendatangi kantor untuk mendapatkan informasi. Kantor biasanya menyediakan brosur atau panduan layanan untuk memudahkan masyarakat.” (sumber: wawancara 17 Juli 2024)

Jawaban dari bapak Armijanur (*informant*): “saat ini, mendapatkan informasi mengenai produk pelayanan sudah lebih mudah. Sebelumnya, masalahnya adalah kurangnya tenaga kerja dan sumber daya manusia. Sekarang, proses administrasi dan pelayanan telah diperbaiki, sehingga akses informasi menjadi lebih cepat dan baik.”

(sumber: wawancara 18 Juli 2024)

4.6.6. Sarana Prasarana atau Fasilitas

Untuk memperoleh informasi mengenai sarana dan prasarana di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, peneliti melakukan wawancara dengan *key informant* dan *informant*.

1. Sarana

- a. Menurut ibu, bagaimana peran sarana dalam mendukung kualitas pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan?

Berikut hasil wawancara dengan ibu Hj. Ellyannor, S.Sos., MM, selaku Sekretaris (*key informant*), menjawab sebagai berikut:

“Terkait dengan sarana dan alat di kantor, setiap tahun kami menganggarkan pembelian laptop maupun komputer. Namun, seiring berjalannya waktu, alat-alat tersebut tentu dapat mengalami kerusakan. Kami juga kadang-kadang mengalami kendala di bagian *server*. Selain itu, sarana lainnya seperti jaringan belum dapat dikatakan optimal.” (sumber: wawancara 14 Mei 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Rahmidah, SE, selaku Kabid.

Pelayanan Administrasi Kependudukan (*informant*), menjawab sebagai berikut:

“Sarana yang ada tersedia sudah mencukupi dalam beberapa hal, seperti peralatan cetak yang diperoleh dari pusat sejak tahun 2011. Namun masih terdapat kekurangan alat yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penambahan alat-alat yang masih kurang sangat penting untuk memperbaiki proses pelayanan administrasi kependudukan, karena alat yang memadai dapat mempercepat proses, meningkatkan akurasi data, dan secara keseluruhan meningkatkan. Kekurangan alat dapat menghambat kecepatan dan kualitas pelayanan.” (sumber: wawancara 29 April 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Netty Herawati, S.Sos., MM, selaku

Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil (*informant*), menjawab sebagai berikut:

“Sarana mungkin sudah tersedia, tetapi belum maksimal karena terbatasnya anggaran. Ada beberapa seperti komputer dan printer yang masih mengalami kerusakan yang harusnya diganti. Ada juga seperti *server* pencetakan KTP yang lama, tetapi tetap kami usulkan di setiap tahunnya. Karena barang-barang seperti ini perlu usulan penambahan anggaran.” (sumber: wawancara 29 April 2024)

- b. Menurut ibu, bagaimana keadaan sarana di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan saat ini? apakah sarana tersebut sudah tersedia dengan baik?

Berikut hasil wawancara dengan ibu Hj. Ellyannor, S.Sos., MM, selaku Sekretaris (*key informant*), menjawab sebagai berikut:

“Keadaan sarana di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan seiring berjalannya waktu, alat dapat mengalami penurunan daya atau kerusakan. Kami setiap tahun mengalokasikan untuk peremajaan atau penambahan alat. Jika alat tidak bisa diperbaiki, kami akan mengganti atau membeli yang baru untuk memastikan kenyamanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.” (sumber: wawancara 14 Mei 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Rahmidah, SE, selaku Kabid.

Pelayanan Administrasi Kependudukan (*informant*), menjawab sebagai berikut:

“Sarana yang ada tersedia sudah mencukupi dalam beberapa hal, seperti peralatan cetak yang diperoleh dari pusat sejak tahun 2011. Namun masih terdapat kekurangan alat yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penambahan alat-alat yang masih kurang sangat penting untuk memperbaiki proses pelayanan administrasi kependudukan, karena alat yang memadai dapat mempercepat proses, meningkatkan akurasi data, dan secara keseluruhan meningkatkan. Kekurangan alat dapat menghambat kecepatan dan kualitas pelayanan.” (sumber: wawancara 29 April 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Netty Herawati, S.Sos., MM, selaku

Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil (*informant*), menjawab sebagai berikut:

“Sarana mungkin sudah tersedia, tetapi belum maksimal karena terbatasnya anggaran. Ada beberapa seperti komputer dan printer yang masih mengalami kerusakan yang harusnya diganti. Ada juga seperti *server* pencetakan KTP yang lama, tetapi tetap kami usulkan di setiap tahunnya. Karena barang-barang seperti ini perlu usulan penambahan anggaran.” (Sumber: Wawancara 29 April 2024)

2. Prasaranan

- a. Menurut ibu, bagaimana prasana di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Balangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

Berikut hasil wawancara dengan ibu Hj. Ellyannor, S.Sos., MM, selaku Sekretaris (*key informant*), menjawab sebagai berikut:

“Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kami terus memperbaiki prasarana yang ada. Kami memastikan bahwa jaringan dan sistem yang digunakan selalu diperbarui sesuai dengan versi terbaru yang diatur oleh pusat. Setiap perawatan prasarana juga dilakukan secara berkala untuk memastikan kelancaran dan keandalan sistem, yang pada akhirnya mendukung pelayanan yang lebih baik.” (sumber: wawancara 14 Mei 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Rahmidah, SE, selaku Kabid.

Pelayanan Administrasi Kependudukan (*informant*), menjawab sebagai berikut:

“Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengusulkan anggaran tahunan untuk membeli printer dan komputer. Printer digunakan untuk mencetak berkas yang masuk secara *online*, sementara penambahan komputer memastikan penggantian perangkat yang usang.” (sumber: wawancara 29 April 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Netty Herawati, S.Sos., MM, selaku Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil (*informant*), menjawab sebagai berikut:

“Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, meningkatkan pelayanan dengan memperkenalkan sistem pelayanan digital. Untuk mempermudah masyarakat dalam mengajukan dokumen secara *online*, sehingga prosesnya menjadi lebih cepat dan lancar.” (sumber: wawancara 29 April 2024)

b. Bagaimana menurut ibu, peran teknologi dalam meningkatkan efisiensi penggunaan sarana dan prasarana di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan?

Berikut hasil wawancara dengan ibu Hj. Ellyannor, S.Sos., MM, selaku Sekretaris (*key informant*), menjawab sebagai berikut:

“Kami baru-baru ini menghadiri Rapat Koordinasi Nasional (Rakornas), dimana Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil memaparkan inisiatif dari pusat untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Langkah yang diambil yaitu penerapan pelayanan berbasis *online* (*daring*) untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan dokumen kependudukan.” (sumber: wawancara 14 Mei 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Rahmidah, SE, selaku Kabid.

Pelayanan Administrasi Kependudukan (*informant*), menjawab sebagai berikut:

“Teknologi sangat berperan dalam meningkatkan efisiensi di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Misalnya, untuk pembuatan kartu keluarga, masyarakat tidak perlu datang ke kantor. Mereka cukup mengirimkan foto dan dokumen, kami akan memprosesnya, dan file pdf nya akan kami kirimkan kembali. Ini sangat memudahkan masyarakat karena mereka bisa melakukannya dari rumah.” (sumber: wawancara 29 April 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Netty Herawati, S.Sos., MM, selaku

Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil (*informant*), menjawab sebagai berikut:

“Teknologi membuat bekerja lebih baik dengan mempercepat proses administrasi dan mempermudah pengelolaan data, sehingga layanan kepada masyarakat menjadi lebih cepat dan tepat.” (sumber: wawancara 29 April 2024)

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat yang menggunakan layanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. untuk mendapatkan tanggapan dari pengguna layanan mengenai sarana dan prasarana yang tersedia. Berikut adalah pertanyaan yang diajukan dan jawaban yang diberikan:

1. Sarana

Bagaimana pendapat bapak, mengenai kualitas dan ketersediaan sarana di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan?

Jawaban dari bapak Muhammad Rizki Akbar (*informant*): “fasilitas di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan sudah cukup baik dan nyaman. Ketersediaan sarana cukup memadai untuk kebutuhan layanan publik.” (sumber: wawancara 17 Juli 2024)

Jawaban dari bapak Armijanur (*informant*): “sarana di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan sudah cukup lengkap. Fasilitas seperti tempat antrian dan tempat duduk tersedia dengan baik.” (sumber: wawancara 18 Juli 2024)

2. Prasarana

Bagaimana menurut bapak, kondisi prasarana yang tersedia di kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Balangan? apakah bapak merasa bahwa prasarana tersebut sudah memadai atau masih ada kebutuhan untuk peningkatan?

Jawaban dari bapak Muhammad Rizki Akbar (*informant*) :

“Prasarana di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan sudah cukup memadai. Tempat-tempat yang disediakan sudah memenuhi kebutuhan saat ini. Namun, jika ada area atau tempat tertentu yang memerlukan peningkatan, hal ini bisa dipertimbangkan untuk meningkatkan layanan dan kenyamanan .” (sumber: wawancara 17 Juli 2024)

Jawaban dari bapak Armijanur (*informant*):

“Untuk prasarana di kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, saat ini sudah dianggap layak pakai dan memadai untuk masyarakat. Namun, ada beberapa area yang masih perlu peningkatan, seperti penyediaan tempat parkir yang lebih baik untuk pengunjung. Secara umum, prasarana sudah dibenahi dengan baik, termasuk penambahan ruangan baru dan toilet.” (sumber: wawancara 18 Juli 2024)

4.6.7. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Kepada Masyarakat

Dalam wawancara ini, ibu Hj. Ellyannor, S.Sos., M.M., selaku Sekretaris, menjelaskan faktor-faktor pendukung dan penghambat peran pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Berikut adalah pertanyaan yang diajukan dan jawaban yang berikan:

Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat peran pegawai Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan?

Ibu Hj. Ellyannor, S.Sos., MM (*key informant*), menjawab sebagai berikut:

“Faktor pendukungnya meliputi upaya penambahan pegawai yang telah diajukan kepada Bupati. Sosialisasi dan jemput bola kunjungan langsung ke desa atau kecamatan dapat membantu meningkatkan pemahaman masyarakat dan memperbaiki pelayanan. Faktor penghambatnya adalah kekurangan pegawai PNS, meskipun ada pegawai kontrak, jumlahnya masih belum memadai. Selain itu, rendahnya pemahaman masyarakat tentang peraturan maupun prosedur dan teknologi juga menjadi kendala.”
(sumber: wawancara 14 Mei 2024)

4.7. Pembahasan

Bab ini menyajikan pembahasan mengenai penerapan standar pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Fokus pembahasan menggunakan enam komponen yaitu persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu layanan, biaya atau tarif, produk pelayanan dan sarana prasarana atau fasilitas. Setiap komponen akan dibahas berdasarkan data yang dikumpulkan dari wawancara dan observasi di lapangan.

4.7.1. Persyaratan

Dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, persyaratan untuk memperoleh dokumen kependudukan telah ditetapkan dengan jelas. Berdasarkan hasil wawancara, setiap pengguna diharuskan untuk memenuhi persyaratan dan prosedur yang telah ditentukan guna mendapatkan dokumen kependudukan.

Pelayanan kepada masyarakat ini dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 25 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, pada Bab IV dalam pasal (14), menyatakan bahwa standar pelayanan publik disusun sesuai dengan jenis dan karakteristik pelayanan publik, termasuk prosedur dan produk pelayanan. Penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menetapkan standar pelayanan yang mencakup standar persyaratan, standar biaya, dan standar waktu. Selain itu, masing-masing penyelenggara pelayanan publik juga wajib menginformasikan standar pelayanan publik kepada masyarakat.

Persyaratan utama yang harus dipenuhi adalah membawa berkas yang lengkap. Jika tidak membawa berkas yang lengkap, berarti tidak bisa dilayani. Hal ini menunjukkan bahwa setiap penduduk harus memenuhi persyaratan yang diperlukan sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 10 Tahun 2016 Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, pada bab I dalam pasal (3), yang menyatakan setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Daerah ini dalam rangka pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Selanjutnya, untuk memastikan bahwa informasi mengenai persyaratan jelas dan terbuka. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah melakukan berbagai langkah, termasuk menampilkan informasi yang dipajang di depan kantor serta melalui layanan online seperti aplikasi galuh sanggam dan *whatsapp*.

Hal ini sejalan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 25 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, pada bab III dalam pasal (5) huruf (b), yang menyatakan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapya tentang sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik.

Memenuhi persyaratan dalam pelayanan kependudukan sangat penting untuk memastikan proses administrasi berjalan lancar. Dengan mempersiapkan berkas yang diperlukan dan memanfaatkan informasi yang disediakan.

4.7.2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menerapkan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan yang terstruktur dan transparan. Dengan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas, masyarakat dapat memahami langkah-langkah yang diperlukan untuk mengakses layanan.

1. Sistem

Sistem di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah disusun dengan rapi dan terstruktur. Dalam wawancara, dijelaskan bahwa sistematika pelayanan telah diatur sedemikian rupa sehingga semua persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan layanan dipampang jelas. Hal ini menunjukkan komitmen untuk memastikan bahwa setiap pengguna layanan memahami apa yang harus dipenuhi sebelum mengajukan permohonan, sejalan dengan ketentuan dalam Peraturan Bupati Balangan Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik, pada bab III dalam pasal (8) yang mengedepankan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat.

Untuk mendukung pemahaman masyarakat, informasi mengenai persyaratan tidak hanya disediakan di lokasi, tetapi juga disebarluaskan melalui berbagai metode, termasuk sosialisasi dan penyebaran brosur. Upaya ini memberikan transparansi dalam proses layanan dan memastikan bahwa tidak ada informasi yang disembunyikan, sesuai dengan prinsip keterpaduan yang diatur dalam Peraturan Bupati Balangan Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik, pada bab III dalam pasal (9).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyediakan dua jenis pelayanan, yaitu layanan langsung di kantor dan layanan tidak langsung melalui aplikasi galuh sanggam dan *whatsapp*. Hal ini dapat memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan dengan cara yang paling nyaman, memperpendek proses pelayanan dan mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, dan terjangkau, sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Balangan Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik, pada bab III dalam pasal (8) ayat (2).

Sistem mekanisme dan prosedur pelayanan yang diterapkan mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, sehingga masyarakat dapat dengan mudah memahami dan mengakses layanan yang tersedia. Dinas juga membuka layanan di setiap desa, yang memungkinkan masyarakat untuk lebih dekat dengan pusat layanan. Pemberitahuan kepada masyarakat dilakukan melalui aparat desa, yang berfungsi sebagai jembatan komunikasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan masyarakat.

Meskipun sistem yang ada berjalan dengan baik, ada beberapa tantangan yang dihadapi, terutama terkait dengan gangguan teknis pada aplikasi galuh

sanggam. Namun, secara keseluruhan, tata cara yang diterapkan dalam pengurusan dokumen kependudukan dianggap jelas dan memadai, sehingga masyarakat dapat dengan mudah memahami layanan yang disediakan. Dengan demikian, sistem pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menunjukkan komitmen untuk memberikan layanan yang transparan, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

2. Mekanisme

Mekanisme administrasi kependudukan yang dimulai dengan penerimaan berkas dari masyarakat yang telah melengkapi persyaratan, berkaitan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 10 Tahun 2016 Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 4 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, pada bab III dalam pasal (4) ayat (2) butir (e) yang mengatur kewenangan penyelenggara administrasi kependudukan, yaitu Pemerintah Daerah, yang bertanggung jawab dalam melaksanakan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan. Proses pelayanan yang mencakup penginputan, verifikasi, penandatanganan, dan penerbitan dokumen.

Selanjutnya, Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 10 Tahun 2016 Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 4 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, pada bab VI dalam pasal (60) ayat (2) menetapkan kewajiban pemerintah daerah untuk membangun dan memelihara database kependudukan melalui aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Sistem informasi ini sangat penting untuk

mendukung mekanisme pelayanan yang efisien, seperti dalam pembuatan kartu keluarga yang dapat diselesaikan dalam waktu 15 menit jika semua berkas lengkap. Oleh karena itu, keterkaitan antara kewenangan penyelenggara dan mekanisme pelayanan, di mana penyelenggara berperan dalam memastikan proses administrasi kependudukan berjalan dengan lancar dan efektif.

3. Prosedur

Prosedur di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan yang diperlukan. Salah satu langkah awal yang penting adalah sosialisasi, di mana masyarakat diberikan informasi mengenai prosedur pembuatan dokumen kependudukan dan opsi layanan yang dapat diakses secara *online*. Dalam sosialisasi ini, penjelasan yang detail diberikan untuk membantu masyarakat dalam penulisan dokumen atau formulir, terutama bagi yang kesulitan membaca dan menulis.

Penerima layanan juga berhak mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi selengkap-lengkapnyanya tentang sistem, mekanisme, dan prosedur dalam pelayanan publik, sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 25 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, pada bab III dalam pasal (5) huruf (b). Prosedur pelayanan juga dipermudah dengan penyediaan informasi yang jelas melalui berbagai saluran, termasuk informasi yang dipajang di kantor dan dalam aplikasi galuh sanggam. Informasi mengenai prosedur pelayanan disampaikan langsung kepada masyarakat saat mereka berkunjung, dan panduan serta brosur

yang tersedia di area layanan sangat penting untuk membantu masyarakat memahami langkah-langkah yang harus diikuti.

Dalam pendaftaran dan pengurusan dokumen, prosedur yang diterapkan cukup terstruktur. Masyarakat sudah diberikan antrian dari awal pendaftaran, dan ada petugas yang siap melayani serta mengarahkan dalam proses pengurusan dokumen. Hal ini membantu masyarakat untuk mengikuti prosedur dengan lebih teratur dan jelas. Meskipun demikian, terdapat tantangan dalam waktu tunggu yang cukup lama. Secara keseluruhan, prosedur yang diterapkan dalam layanan dokumen kependudukan untuk memberikan pelayanan yang jelas dan membantu masyarakat dalam mengakses layanan dengan lebih baik.

4.7.3. Jangka Waktu Layanan

Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat telah diatur dengan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas. Waktu penyelesaian layanan tergantung pada jenis dokumen yang diurus. Biasanya, pelayanan dapat selesai dalam satu hari, hal ini sesuai dengan Peraturan Bupati Balangan Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik, pada bab III dalam pasal (8), yang menyatakan memperpendek proses pelayanan dan mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada bab II dalam pasal (4) ayat (k), yang mengatur bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi prinsip ketepatan waktu. Jika semua berkas lengkap, layanan bisa selesai dalam waktu sekitar 15 menit. Apabila tidak ada kendala atau hambatan pada jaringan, mengingat semua dokumen sangat

dipengaruhi oleh kestabilan jaringan. Kendala dalam pelayanan sering kali disebabkan oleh gangguan sistem *online* atau tingginya jumlah pengunjung, yang dapat memperlambat penyelesaian layanan.

4.7.4. Biaya atau Tarif

Hasil wawancara menunjukkan bahwa di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, semua layanan dokumen kependudukan diberikan secara gratis. Kebijakan ini berdasarkan pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, pada bab VII dalam pasal (79A), disebutkan bahwa pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya. Informasi tentang layanan gratis ini sudah disampaikan kepada masyarakat dengan jelas.

Selanjutnya, dijelaskan bahwa tidak ada biaya yang harus dibayar untuk layanan. Hal ini sesuai dengan Peraturan Bupati Balangan Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik, pada bab III dalam pasal (20), mengatur bahwa penentuan biaya atau tarif pelayanan harus mendapatkan persetujuan DPRD dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jika biaya atau tarif pelayanan belum mendapatkan persetujuan, layanan tetap dapat diberikan tanpa biaya.. Dengan demikian, kebijakan layanan gratis di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan mengikuti aturan yang berlaku.

4.7.5. Produk Pelayanan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan berupaya memberikan informasi yang jelas tentang produk layanan mereka kepada

masyarakat. Hal ini sejalan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 25 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, pada bab IV dalam pasal (14) ayat (3), yang menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib menginformasikan standar pelayanan kepada masyarakat. Melalui sosialisasi di delapan kecamatan, Dinas menjelaskan berbagai layanan yang tersedia dan cara mengaksesnya. Ini membantu masyarakat memilih layanan yang mereka butuhkan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bekerja sama dengan aparat desa untuk melakukan sosialisasi setahun sekali, yang penting untuk memastikan masyarakat mengetahui layanan seperti akta kelahiran, akta kematian, dan akta perkawinan yang tersedia. Ini mendukung penetapan standar layanan yang diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 25 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, pada bab IV dalam pasal (14) ayat (2), yang mewajibkan penyelenggara untuk menetapkan standar persyaratan, biaya, dan waktu.

Selain sosialisasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berpartisipasi dalam acara seperti hari jadi dan expo, di mana mereka membuka stand untuk memberikan pelayanan langsung. Ini merupakan contoh dari upaya untuk menjangkau masyarakat secara langsung dan memenuhi kebutuhan mereka dengan cara yang lebih efektif. Untuk mempermudah akses, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melakukan berbagai inovasi, termasuk layanan untuk warga terpencil.

4.7.6. Sarana Prasarana atau Fasilitas

Sarana dan prasarana sangat penting untuk mendukung berbagai kegiatan, terutama dalam pelayanan publik. Sarana adalah semua alat dan fasilitas yang digunakan, seperti komputer, printer, dan ruang kerja. Sedangkan prasarana

adalah infrastruktur yang mendukung, seperti gedung, jalan, dan jaringan internet. Jika sarana dan prasarana tersedia dengan baik, pelayanan kepada masyarakat akan menjadi lebih cepat dan efektif.

1. Sarana

Sarana di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan merupakan hal yang mendukung dalam pelayanan publik. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada bab IV dalam pasal (15) butir (d), penyelenggara berkewajiban untuk menyediakan sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik yang memadai. Upaya ini terlihat dari alokasi anggaran tahunan untuk pembelian laptop dan komputer. Meskipun ada upaya tersebut, masih terdapat tantangan dalam pemeliharaan alat, karena beberapa perangkat sering mengalami kerusakan dan memerlukan penggantian.

Ketersediaan sarana yang baik sangat penting untuk menciptakan pelayanan yang efektif. Jika sarana tidak memadai, maka pelayanan kepada masyarakat akan terhambat. Oleh karena itu, peremajaan dan penggantian alat yang rusak menjadi langkah yang diperlukan untuk memastikan bahwa pelayanan dapat berjalan dengan optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan demikian, upaya untuk menyediakan sarana yang cukup dan berkualitas di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan sangat penting dalam memenuhi kewajiban sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada bab IV dalam pasal (15) butir (d).

2. Prasarana

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan terus berupaya meningkatkan prasarana untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat. Upaya ini mencakup pengadaan dan perbaikan fasilitas yang ada agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Penyelenggara berkewajiban untuk menyediakan sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya pelayanan yang memadai sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada bab IV dalam pasal (15) butir (d). Dalam hal ini, pengelola kantor memastikan bahwa jaringan dan sistem yang digunakan selalu diperbarui. Pemeliharaan prasarana dilakukan secara berkala untuk menjaga kelancaran dan keandalan sistem. Ini sangat penting agar masyarakat merasa nyaman saat mengakses layanan yang tersedia.

Selain itu, dalam upaya meningkatkan efisiensi pelayanan, kantor ini mengusulkan anggaran tahunan untuk pengadaan perangkat baru, seperti printer dan komputer. Pengadaan printer bertujuan untuk mencetak berkas yang masuk secara *online*, sementara penambahan komputer memastikan bahwa perangkat yang digunakan tidak usang. Hal ini juga mendukung upaya penyelenggara dalam menyediakan fasilitas yang memadai sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada bab IV dalam pasal (15) butir (d).

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga telah melakukan perbaikan fisik dengan menambahkan ruang baru dan toilet untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat. Namun, beberapa area, seperti penyediaan tempat

parkir, masih memerlukan peningkatan agar lebih memadai untuk pengunjung. Upaya perbaikan ini sejalan dengan kewajiban penyelenggara untuk menyediakan prasarana yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

4.7.7. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Kepada Masyarakat

Ada beberapa faktor yang mendukung peran pegawai Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Salah satunya adalah dengan adanya sosialisasi dan kunjungan langsung ke desa-desa juga sangat membantu. Dengan cara ini, masyarakat bisa lebih memahami pentingnya dokumen kependudukan dan merasa lebih dekat dengan pegawai yang memberikan pelayanan.

Namun, ada juga beberapa faktor yang menghambat pelayanan. Salah satunya adalah kekurangan pegawai PNS. Meskipun ada pegawai kontrak, jumlahnya masih kurang untuk memenuhi kebutuhan pelayanan. Akibatnya, pelayanan menjadi lambat dan masyarakat harus menunggu lebih lama. Selain itu, banyak masyarakat yang belum memahami peraturan, prosedur, dan teknologi yang diperlukan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Setelah menyajikan data hasil penelitian dan pembahasan, peneliti dapat menyusun kesimpulan yang bertujuan untuk menjawab rumusan masalah dan tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk mengetahui peran pegawai Aparatur Sipil Negara di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti berikut:

Peran pegawai Aparatur Sipil Negara di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. pegawai Aparatur Sipil Negara bertanggung jawab untuk mengikuti prosedur dan persyaratan yang telah ditetapkan, serta memastikan bahwa informasi mengenai persyaratan dan alur pelayanan disampaikan dengan jelas sesuai dengan standar pelayanan. Hal ini diketahui dari hasil penelitian dengan fokus sebagai berikut:

1. Persyaratan, untuk memperoleh dokumen kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan telah ditetapkan dengan jelas. Setiap pengguna diharuskan memenuhi persyaratan dan prosedur yang telah ditentukan guna mendapatkan dokumen kependudukan. Persyaratan utama yang harus dipenuhi adalah membawa berkas yang lengkap, dan tanpa berkas tersebut, pelayanan tidak dapat diberikan. Informasi mengenai persyaratan disampaikan secara terbuka melalui papan pengumuman dan layanan *online* seperti aplikasi *galuh sanggam* dan *whatsapp*. Memenuhi

persyaratan ini penting untuk memastikan proses administrasi kependudukan berjalan lancar.

2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

a. Sistem di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan sudah dirancang sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan mudah diakses serta dipahami oleh masyarakat. Masyarakat dapat mengakses layanan secara tatap muka di kantor maupun melalui aplikasi galuh sanggam dan *whatsapp*.

b. Mekanisme diterapkan untuk memastikan alur layanan yang jelas bagi masyarakat. Proses dimulai dari penerimaan berkas, verifikasi, dan akhirnya pencetakan dokumen. Meskipun ada beberapa hambatan seperti kurangnya pemahaman masyarakat dan kendala teknis, langkah-langkah seperti sosialisasi dan jemput bola (datang langsung ke desa atau kecamatan) diambil untuk mengatasi masalah tersebut.

c. Prosedur di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah dirancang untuk membantu pengguna layanan memahami langkah-langkah yang harus ditempuh. Informasi prosedur dipajang di kantor, tersedia di aplikasi galuh sanggam, dan disediakan di kantor desa. Panduan ini bertujuan untuk memudahkan proses pengurusan dokumen. Sebagian besar pengguna merasa prosedur ini jelas dan memadai, meskipun ada keluhan mengenai waktu tunggu yang kadang terasa lama

3. Jangka waktu layanan, sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Waktu penyelesaian layanan umumnya dapat dilakukan dalam satu

hari, tergantung pada jenis dokumen dan kendala teknis seperti jaringan. Namun, keterlambatan kadang terjadi karena masalah jaringan. Untuk mengatasi keterlambatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan menerapkan beberapa langkah, termasuk konfirmasi status dokumen melalui *whatsapp*, jemput bola (datang langsung ke desa atau kecamatan), perbaikan proses kerja dan teknologi.

4. Biaya atau tarif, semua layanan dokumen kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan disediakan secara gratis, sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Informasi mengenai ketiadaan biaya ini disosialisasikan kepada masyarakat secara rutin. Tidak ada biaya tambahan yang dikenakan untuk pengurusan dokumen, dan informasi terkait biaya telah disampaikan dengan jelas baik oleh pegawai.
5. Produk pelayanan, yang tersedia termasuk kartu keluarga, surat pindah, kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP), kartu identitas anak (KIA), akta kelahiran, dan akta kematian. Untuk memastikan masyarakat memperoleh informasi dengan jelas dan mudah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan melakukan sosialisasi di tingkat desa dan kecamatan, berpartisipasi dalam acara khusus seperti hari jadi dan expo, dan jemput bola yang mendatangi desa atau kecamatan secara langsung. Informasi juga tersedia melalui situs *website*, aplikasi galuh sanggam, brosur, dan layanan *whatsapp*.
6. Sarana prasarana atau fasilitas, di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan mencakup berbagai fasilitas yang mendukung pelayanan

kepada masyarakat. Sarana seperti komputer dan printer secara rutin diperbarui, meskipun terkadang mengalami penurunan daya dan kerusakan. Penambahan alat dan peremajaan sarana dilakukan secara berkala untuk memastikan layanan tetap optimal. Prasarana, jaringan dan sistem terus diperbarui untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Teknologi berperan penting dengan memperkenalkan sistem pelayanan *online* yang mempermudah proses administrasi.

7. Faktor pendukung, dalam pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan seperti sosialisasi dan jemput bola (datang langsung ke desa atau kecamatan) untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.
8. Faktor penghambat dalam pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan seperti rendahnya pemahaman masyarakat tentang peraturan, prosedur pelayanan dan teknologi. Kurangnya peralatan elektronik seperti laptop, komputer, printer. Serta peningkatan daya jaringan internet.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, peneliti menyusun beberapa saran yang diharapkan dapat berguna untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Berikut ini adalah saran-saran tersebut:

1. Peningkatan kekuatan jaringan internet, sebaiknya dipertimbangkan untuk meningkatkan kekuatan jaringan internet, karena kestabilan internet dan *server*

sangat penting untuk kelancaran kegiatan pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan program pelatihan pegawai secara berkala, guna memastikan bahwa mereka selalu memiliki keterampilan dan pengetahuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar sumber buku:

- A. ZAKI MUBARAK, 2022, *Penelitian Kuantitatif Dan Statistik Pendidikan: Cara Praktis Meneliti Berbasis Contoh Aplikatif dengan SPSS*, Pustaka Turats Press (Anggota IKAPI), Mangkubumi.
- ADE RISNA SARI, 2021, *Efektivitas Peran Kelurahan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan*, Penerbit NEM.
- FITHRIE SOUFITRI, 2023, *Konsep Sistem Informasi*, PT Inovasi Pratama Internasional, Padang.
- H. KRISWAHYU, IBNU FIRDAUS ZAYYAD, M. ARIEF WIBOWO, HENDI RENALDO, DIANI INDAH R., INDAH FAJARWATI, 2017, *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survey Ombudsman RI*, Ombudsman Republik Indonesia, Jakarta Selatan.
- HAERANA DAN BURHANUDDIN, 2022, *Manajemen Pelayanan Publik Konseptual, Teoretis dan Faktual*, Penerbit Widiana Bhakti Persada Bandung, Jawa Barat.
- HARYANTO DAN HELENA RAS ULINA SEMBIRING, 2021, *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik*, Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- I NYOMAN TRISANTOSA, DEWI KURNIASIH, DAN MUSA HUBEIS, 2022, *Pelayanan Publik Berbasis Digital*, Deepublish, Yogyakarta.
- IWAN HERMAWAN, 2019, *Teknik Menulis Karya Ilmiah Berbasis Aplikasi dan Metodologi*, Hidayatul Quran, Kuningan.
- KAMARUDDIN SELLANG, JAMALUDDIN DAN AHMAD MUSTANIR, 2019, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*, Qiara Media, Jawa Timur.
- LEXY J. MOLEONG, 2014, *Metode penelitian kualitatif edisi revisi*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- MARDIYANTI, 2020, *Optimalisasi Kompetensi Pegawai: Salah Satu Strategi Meningkatkan Kompetensi Pegawai Melalui Jejaring Kerja, Sikap Terhadap Tugas dan Pelatihan*, Nizamia Learning Center, Sidoarjo.

- MASDUKI DURYAT, SIHA ABDUROHIM, DAN AJI PERMANA, 2021, *Mengasah Jiwa Kepemimpinan: Peran Organisasi Kemahasiswaan*, Penerbit Adab, Jawa Barat.
- MUHAMMAD SAWIR, 2020, *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*, Deepublish, Yogyakarta.
- MUHAMMAD SAWIR, 2021, *Ilmu Administrasi Dan Analisis Kebijakan Publik Konseptual Dan Praktik*, Deepublish, Yogyakarta.
- NINA ISMAYA, LA ODE MUSTAFA, DAN JOPANG, 2022, *Kualitas Pelayanan Publik*, Penerbit Qiara Media, Jawa Timur.
- PERMADI SETYONAGORO, 2023, *Perlindungan Hukum Bagi Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Pelaksanaan Tugas Jabatan Di Provinsi Jawa Timur*, Scopindo Media Pustaka, Surabaya.
- SAMSU, 2017, *Metode Penelitian: (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, secara Research & Development)*, Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA), Jambi.
- SAPRI, AHMAD MUSTANIR DAN HARDIANTI DARMAN, 2022, *PELAYANAN PUBLIK Implementasi dan Aktualisasi*, Penerbit Qiara Media, Jawa Timur.
- SARJIYATI, ANIK TRI HARYANI, DAN BAMBANG H. SUTRISNO, 2021, *ASN?!! Netralitas ASN dalam Pemilu*, Deepublish, Yogyakarta.
- SOBRY SUTIKNO DAN PROSMALA HADISAPUTRA, 2020, *Penelitian Kualitatif*, Holistica, Lombok
- SUGIYONO, 2020, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- SUWARDI ENDRASWARA, 2021, *Filsafat Ilmu*, Media Pressindo, Yogyakarta..
- SYAMSIR TORANG, 2014, *Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)*, Alfabeta, Bandung.
- TAUFIQUROKHMANN, DAN EVI SATIPSI, 2018, *Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik*, UMJ Press, Tangerang Selatan.
- V. WIRATNA SUJARWENI, 2014, *Metode Penelitian: lengkap, praktis, dan mudah dipahami*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- YUSNEDI ACHMAD, 2019, *Sosiologi Politik*, Deepublish, Yogyakarta.
- ZAENAL MUKAROM, DAN MUHIBUDIN WIJAYA LAKSANA, 2015, *Manajemen Pelayanan Publik*, Pustaka Setia, Bandung.

ZAENAL MUKAROM, DAN MUHIBUDIN WIJAYA LAKSANA, 2016, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*, Pustaka Setia, Bandung.

ZAENAL MUKAROM, DAN MUHIBUDIN WIJAYA LAKSANA, 2018, *Manajemen Pelayanan Publik*, CV Pustaka Setia, Bandung.

Daftar sumber peraturan perundang undangan:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara.

Keputusan Menteri Penyiadagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 25 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Bupati Balangan Nomor 13 Tahun 2016 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik.

Daftar dokumen resmi:

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, 2023, *Agregat Kependudukan Semester II Tahun 2023 Kabupaten Balangan*, Balangan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, 2024, *Nominatif SOPD Disdukcapil 2024*, Balangan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, 2024, *Nominatif Non PNS Juli 2024*, Balangan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, 2024, *RENSTRA 2021-2026 Disdukcapil*, Balangan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat penunjukan sebagai pembimbing skripsi 1



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI BAIK

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 4616/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/VIII/2022 TANGGAL 19 JULI 2022

Samarinda, 27 Maret 2024

Nomor : 108/UWGM-FISIP/AK/III/2024
Lamp. : 1 (satu) berkas
Perihal : Penunjukan Sebagai Pembimbing Skripsi
(Perubahan Judul Skripsi)

Kepada Yth.
Bapak Drs. H. M.Z Arifin, M.Si
Dosen FISIP UWGM Samarinda
Di-

Tempat

Dengan ini memberitahukan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut

Nama : M. Gusnadi
NPM : 2063201069
Program Studi : Administrasi Publik

Telah mengajukan proposal kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan menunjuk Bapak/Ibu.

1. Drs. H. M.Z Arifin, M.Si (Sebagai Pembimbing I)
2. Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si (Sebagai Pembimbing II)

untuk dapat membimbing penulisan Skripsi Mahasiswa tersebut di atas. Judul tersebut telah disetujui oleh Program Studi dengan matrik penelitian dan kartu konsultasi terlampir.

Judul Skripsi Sebelumnya :
"Peran Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan"

Judul Skripsi Baru :
"Peran Pegawai Aparatur Sipil Negara dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan"

Bimbingan skripsi ini diharapkan selesai dalam waktu 6 (enam) bulan setelah pemberitahuan surat penunjukan pembimbing skripsi ini.

Apabila selama proses bimbingan terjadi perubahan terkait dengan skripsi tersebut, mohon segera melaporkan kepada Program Studi.

Demikian, atas kesediaan dan kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.

Ka. Prodi Administrasi Publik

Anindia Farid, S.Sos., M.Si
NIK 2020.087.279

Telp : (0541)4121117
Fax : (0541) 736572
Email : uwigama@uwgm.ac.id
Website : uwgm.ac.id

Kampus Inspirasi
Kampus Berjuta Prestasi!

Kampus Biru UWGM
Rektorat – Gedung B
Jl. K.H. Wahid Hasyim, No 28 Rt.08
Samarinda 75119

Lampiran 2: Surat penunjukan sebagai pembimbing skripsi 2



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI BAIK

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 4616/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/VIII/2022 TANGGAL 19 JULI 2022

Samarinda, 27 Maret 2024

Nomor : 108/UWGM-FISIP/AK/III/2024
Lamp. : 1 (satu) berkas
Perihal : Penunjukan Sebagai Pembimbing Skripsi
(Perubahan Judul Skripsi)

Kepada Yth :
Ibu Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si
Dosen FISIP UWGM Samarinda
Di-

Tempat

Dengan ini memberitahukan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut :

Nama : M. Gusnadi
NPM : 2063201069
Program Studi : Administrasi Publik

Telah mengajukan proposal kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan menunjuk Bapak/Ibu :

1. Drs. H. M.Z Arifin, M.Si (Sebagai Pembimbing I)
2. Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si (Sebagai Pembimbing II)

untuk dapat membimbing penulisan Skripsi Mahasiswa tersebut di atas. Judul tersebut telah disetujui oleh Program Studi dengan matrik penelitian dan kartu konsultasi terlampir.

Judul Skripsi Sebelumnya :
"Peran Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan"

Judul Skripsi Baru :
"Peran Pegawai Aparatur Sipil Negara dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan"

Bimbingan skripsi ini diharapkan selesai dalam waktu 6 (enam) bulan setelah pemberitahuan surat penunjukan pembimbing skripsi ini.

Apabila selama proses pembimbingan terjadi perubahan terkait dengan skripsi tersebut, mohon segera melaporkan kepada Program Studi.

Demikian, atas kesediaan dan kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.

Ka. Prodi Administrasi Publik

Ahmad Yari, S.Sos., M.Si
NIK: 2020.087.279

Telp : (0541)4121117
Fax : (0541)736572
Email : uwgama@uwgm.ac.id
Website : uwgm.ac.id

*Kampus Inspirasi
Kampus Berjuta Prestasi!*

Kampus Biru UWGM
Rektorat - Gedung B
Jl. K.H. Wahid Hasyim, No 28 Rt.08
Samarinda 75119

Perihal : Permohonan Pergantian Dosen Pembimbing Skripsi

Kepada Yth.

**Ketua Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda**

Di –

Samarinda

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : M.Gusnadi
Tempat / Tanggal Lahir : Kasai, 26 Agustus 1997
NPM : 2063201069
Semester : VII
Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini mengajukan permohonan pergantian Dosen Pembimbing dan Penguji Skripsi;

Nama Dosen Pembimbing/Penguji: Einsbie Grata Myn, S.Psi., M.Si

Mengusulkan Dosen Pembimbing Skripsi Pengganti yaitu;

Nama Dosen Pembimbing/Penguji: Trisma Waty Riza Eryni, S.Sos., M.Si

Dengan alasan Pengunduran diri

*diisi oleh Kaprodi

Besar harapan saya, kiranya Bapak/Ibu dapat menunjuk Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji untuk membimbing penulisan Skripsi saya

Atas perhatian Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

Samarinda, 30 Januari 2024

Menyetujui,
Ka. Prodi Administrasi Publik,

Ahmad Yulianto, S.Sos., M.Si
NPM 2020087.279

Pemohon,


M.Gusnadi
NPM 2063201069

Lampiran :

1. Surat asli/fhoto copy penunjukan dosen pembimbing 1 dan 2
2. Map Orange Berlabel

Lampiran 3: Surat permohonan pengajuan perubahan judul skripsi

Perihal : Permohonan Pengajuan Perubahan Judul Skripsi

Kepada Yth.
Katua Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda
Di –

Samarinda

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : M. Gusnadi
Tempat / Tanggal Lahir : Kasai, 26 Agustus 1997
NPM : 2063201069
Semester : VIII
Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini mengajukan permohonan perubahan judul Penulisan Skripsi untuk dapat disetujui sebagai berikut :

Judul sebelumnya :

Peran Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan.

(Alasan) Dosen pembimbing 1 dan 2 menyarankan untuk merubah judul karena pegawai disana dapat merujuk pada berbagai profesi atau posisi.

Judul baru :

Peran Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan.

(Alasan) penambahan Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam judul tersebut untuk memberikan kejelasan tentang subjek penelitian, agar menghindari kebingungan.

Besar harapan saya, kiranya Bapak/Ibu dapat menyetujui perubahan judul Skripsi yang saya ajukan.

Atas persetujuan dan perhatian Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

Samarinda, 26 Maret 2024

Menyetujui,
Ka. Prodi Administrasi Publik,

Ahmad Yani, B.Sos., M.Si.
NIK 2020087-279

Pemohon,

M. Gusnadi
NPM.2063201069

Lampiran :

1. Surat Pengajuan judul sebelumnya;
2. Surat asli/foto kopi penunjukan Dosen Pembimbing 1 dan 2;
3. Foto kopi kartu konsultasi kedua Dosen Pembimbing dengan keterangan perubahan judul terbaru.

Calatan :

–TIDAK MENGHILANGKAN BAGIAN SURAT–

Lampiran 4: Surat ijin penelitian



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI BAIK

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 4616/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/VIII/2022 TANGGAL 19 JULI 2022

Samarinda, 27 Maret 2024

Nomor : 109/UWGM-FISIP/AK/III/2024
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth,
Bapak/Ibu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan
Di-
Tempat
Dengan Hormat,

Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu/Saudara, kiranya bersedia menerima mahasiswa/i, dengan identitas sebagai berikut:

Nama : M. Gusnadi
N P M : 2063201069
Program Studi : Administrasi Publik

Mahasiswa tersebut bermaksud melaksanakan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan untuk memperoleh informasi dan data-data untuk kepentingan penulisan karya ilmiah berupa Skripsi, dengan judul:

"Peran Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Utara"

Berkaitan dengan hal ini, mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, membantu mahasiswa kami memperoleh informasi dan data yang diperlukan.

Demikian, atas perhatian, bantuan dan kerjasama yang baik dalam hal ini disampaikan terima kasih.



Telp : (0541) 4121117
Fax : (0541) 736572
Email : uwigama@uwgm.ac.id
Website : uwgm.ac.id

**Kampus Inspirasi
Kampus Berjuta Prestasi!**

Kampus Biru UWGM
Rektorat – Gedung B
II. K.H. Wahid Hasyim, No 28 Rt.08
Samarinda 75119

Lampiran 5: Surat balasan penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN BALANGAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Ahmad Yani Km 3,5 Kel. Batu Piring Kec. Paringin Selatan 71819
Telp./Fax.(0528) 2029534

Paringin, 14 Mei 2024

Nomor : 800 / 2024 / DISDUKCAPIL-BLG/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Persetujuan Ijin Penelitian

Kepada
Yth. Pimpinan Universitas Widya
Mahakam Samarinda Gama
Di -
Tempat

Menindaklanjuti surat Saudara Nomor 109/UWGM-FISIP/AK/III/2024, Tanggal 27 Maret 2024, Perihal Penyampaian Daftar Nama Peserta Penelitian, dengan ini kami sampaikan bahwa kami menyetujui atas nama sebagai berikut :

Nama : M. Gusnadi
NPM : 2083201069
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Paringin, Mei 2024
Pit. Kepala Dinas.



H. ELLY ANOR, S.Sos., MM
Pembina Tk. I / IVb
NIP. 196707261986022002

Lampiran 6: Kartu konsultasi dosen pembimbing 1



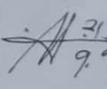
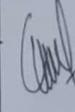
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI B
SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO: 0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 2101/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2016 TANGGAL 29 SEPTEMBER 2016

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : M. Gusnadi
 NPM : 2063201069
 Program Studi : Administrasi Publik
 Nama Dosen Pembimbing I & II : 1. Drs. H. M. Zainal Arifin M.Si
 2. Einsbie Grata Myn S.Psi, M.Si

Judul Skripsi :
 Peran Pegawai dalam menjaga keamanan data pribadi Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda

Dosen Pembimbing (I)

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1.	14/09/2023	Judul awal : Peran Pegawai dalam menjaga keamanan data pribadi Administrasi Kependudukan di Kantor Dukcapil Kota Samarinda Perubahan Judul : Peran Pegawai dalam memberikan Pelayanan Kepada masyarakat di Kantor Dukcapil Kabupaten Bawang, Provinsi Kalimantan Selatan		
	21/09/2023	Saran dan masukan mengenai observasi yang dilakukan dan tahap pengerjaan pembuatan proposal pada bagian Bab I sampai Bab III		
	21/11/2023	Konsultasi proposal : menambah teori mengenai MPP, Indikator Pelayanan Publik dan memperbaiki Fokus Penelitian dan Refinisi konseptual		
	28/11/2023	Konsultasi Proposal : mengenai perbaikan pada Bab III fokus Penelitian dan definisi Konseptual		

(1)

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
	Sabtu/02/12/2023.	Konsul kean habel kbt. Pembibiz II dan Langka Arcajan.		
	Sabtu/09/12/2023.	Survei proposal.		
	Sabtu/09/12/2023	- Perbaikan Ueth Survei Kantoran ke jala II		
		1/ Perbaikan penulisan label 2/ -a- penulisan Hotel M yang dari lin bus		
		3/ perbaikan perbus rumah dan tka; perbaikan gambar di hotel penulisan.		
	Kamis. 7/10/2024.	Acc Survei Hotel.		



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI B

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 2101/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2016 TANGGAL 29 SEPTEMBER 2016

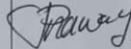
KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : M.Gusnadi
NPM : 2063201069
Program Studi : Administrasi Publik
Nama Dosen Pembimbing I & II : 1 Drs. H. M. Zainal Arifin, M.Si
2 Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si
Judul Skripsi :

Peran Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan

Dosen Pembimbing (I)

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1.	26 Maret 2024	- Acc Perubahan Judul Judul Awal: Peran Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan. Perubahan Judul: Peran Pegawai Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan		
2.	26 Maret 2024	- Acc Penelitian Lapangan		
3.	Revisi, 4/12/2024	Acc judul penelitian.		

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
	23/3-2024	- Pedoman wawancara - Acc penelitian		
	20/9-2024	- Perbaiki Ringkasan - " Tabel - " Hasil dan pembahasan - "		
		- " Kesimpulan dan saran		
	23/9-2024	- Perbaiki Kesimpulan - Tabel per kecamatan		
	24/9-2024	Acc Simhas		
	5/12-2024	Acc pendataan		

Lampiran 8: Daftar perbaikan seminar proposal

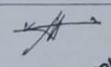
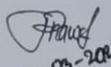


FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
SAMARINDA



DAFTAR PERBAIKAN
(SEMINAR PROPOSAL/HASIL/PENDADARAN)

Nama : M.Gusnadi
NPM : 2063201069
Judul Skripsi : Peran pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan.
Hari, Tanggal : Sabtu, 09 Maret 2024

No.	Nama Dosen	Saran Perbaikan	Keterangan	Paraf
1.	Drs. H. M. Zainal Arifin, M.Si	1. Teknik penulisan dengan buku pedoman penulisan skripsi di UWGM. 2. Penyajian disesuaikan dengan judul. 3. Bahasa juga tidak sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi. Ketentuan yang berlaku.		 26-03-2024
2.	Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si	1. Ganti judul (tambahkan ASN) 2. Cover halaman pengesahan 3. Latar belakang 4. Manfaat praktis 5. Bab 2. teori 6. Fokus penelitian 7. Tabel Sesuaikan dengan buku pedoman penulisan skripsi!		 22-03-2024
3.	Ahmad Yani, S.Sos., M.Si	1. Daftar tabel dan gambar 2. Definisi konseptual		25-03-2024. 

Lampiran 9: Daftar perbaikan seminar hasil



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
SAMARINDA



DAFTAR PERBAIKAN
(SEMINAR HASIL)

Nama : M.Gusnadi
NPM : 2063201069
Judul Skripsi : Peran Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan.
Hari, Tanggal : Rabu, 06 November 2024

No.	Nama Dosen	Saran Perbaikan	Keterangan	Paraf
1.	Drs. H. M. Zainal Arifin, M.Si	<ol style="list-style-type: none"> Tatacara penulisan hasil penelitian sesuai dengan buku penulisan skripsi fisisol Uwgm Samarinda Penulisan hasil penelitian ditulis sesuai pedoman penulisan (menggunakan bahasa indonesia yang baik dan benar) 	2/12-2024	
2.	Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si	<ol style="list-style-type: none"> Daftar isi perbaiki Kata pengantar di perbaiki Penulisan bahasa asing di cetak miring Penulisan hasil wawancara diurutkan sesuai pedoman, jangan loncat-loncat. Kesimpulan di hapus untuk paragraf terakhir. Sumber data primer bagi masyarakat dituliskan namanya 	26/11-2024 Ace pendataan	
3.	Ahmad Yani, S.Sos., M.Si	<ol style="list-style-type: none"> Halaman pengesahan Ringkasan Daftar tabel dan gambar Prolog Daftar pustaka Cara penulisan tabel Dokumentasi penjelasannya Pertanyaan dengan orang yang di wawancarai Pembahasan di sesuaikan dengan hasil wawancara 	26/11/2024	

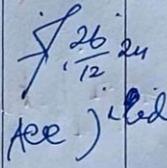
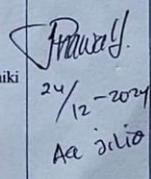
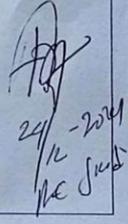
Lampiran 10: Daftar perbaikan pendadaran

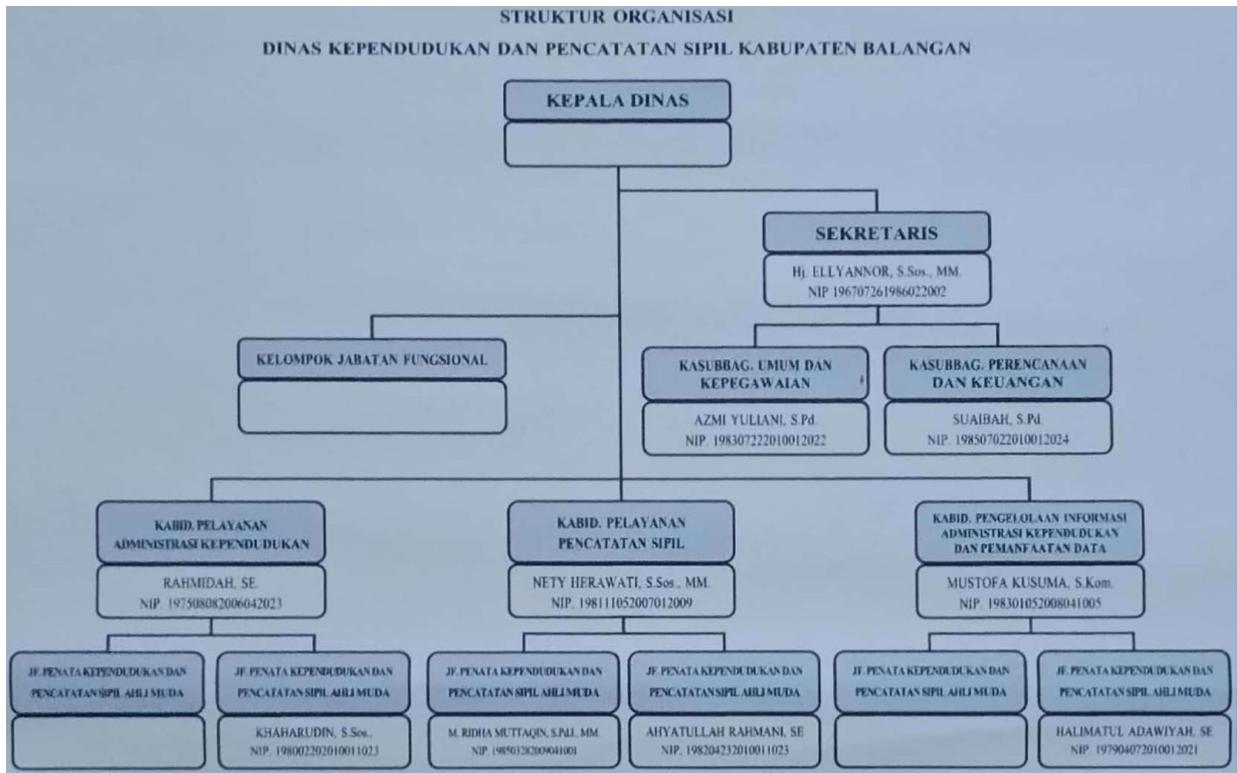


FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
SAMARINDA

DAFTAR PERBAIKAN
(PENDADARAN)

Nama : M.Gusnadi
NPM : 2063201069
Judul Skripsi : Peran Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan.
Hari, Tanggal : Rabu, 18 Desember 2024

No.	Nama Dosen	Saran Perbaikan	Keterangan	Paraf
1.	Drs. H. M. Zainal Arifin, M.Si	1. Perbaiki judul tabel. 2. Penulisan atas dasar buku pedoman.	Sudah diperbaiki	 26/12/24 Ace Jiled
2.	Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si	1. Perbaiki sesuai dengan pendadaran.	Sudah diperbaiki	 24/12-2024 Aa Jilio
3.	Ahmad Yani, S.Sos., M.Si	1. Lampiran dan dokumentasi penelitian.	Sudah diperbaiki	 24/12-2024 Ae Jusit



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan (2024)

PEDOMAN WAWANCARA
PERAN PEGAWAI APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BALANGAN PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

Berilah tanda centang pada key informan/informan, lalu isi data dengan benar pada saat wawancara

Nama Responden :

Jabatan :

Tanggal : / / **Pukul** : **Wita**

Key informan

Informan

1. Persyaratan

- a. Menurut bapak/ibu, apa saja persyaratan utama yang harus dipenuhi oleh pengguna layanan untuk mendapatkan pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan?
- b. Menurut bapak/ibu, bagaimana pegawai memastikan bahwa informasi persyaratan dipublikasikan dengan baik untuk pengguna layanan?

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1) Sistem

- a. Menurut bapak/ibu, bagaimana sistem di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan memastikan bahwa setiap langkah dalam proses pelayanan dapat di pahami dengan jelas oleh pengguna layanan?
- b. Menurut bapak/ibu, bagaimana sistem pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan memastikan efisiensi dan keterbukaan dalam menjalankan mekanisme dan prosedur, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan memahami layanan yang disediakan?

2) Mekanisme

- a. Menurut bapak/ibu, bagaimana mekanisme pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan diimplementasikan untuk memastikan kejelasan alur layanan bagi masyarakat?
- b. Menurut bapak/ibu, apa hambatan dalam implementasi mekanisme pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, dan bagaimana cara mengatasinya?

3) Prosedur

- a. Menurut bapak/ibu, bagaimana prosedur pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan membantu pengguna layanan memahami langkah-langkah yang harus mereka tempuh untuk mendapatkan layanan?
- b. Menurut bapak/ibu, bagaimana kejelasan prosedur pelayanan diimplementasikan agar memastikan bahwa pengguna layanan dapat dengan mudah mengikuti tata cara yang telah ditetapkan?

3. Jangka Waktu Layanan

- a. Menurut bapak/ibu, bagaimana pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, memastikan kepastian jangka waktu layanan kepada masyarakat?
- b. Menurut bapak/ibu, apakah terdapat langkah-langkah untuk mengatasi keterlambatan dalam pelayanan?

4. Biaya atau Tarif

- a. Menurut bapak/ibu, bagaimana pegawai memastikan transparansi dalam penyampaian informasi kepada masyarakat terkait biaya atau tarif?

5. Produk Pelayanan

- a. Menurut bapak/ibu, bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan memastikan informasi mengenai produk layanan mereka tersedia secara jelas dan dapat diakses oleh masyarakat?
- b. Menurut bapak/ibu, apakah terdapat upaya khusus yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mempublikasikan beragam produk layanannya agar masyarakat dapat dengan mudah mengetahui layanan yang disediakan?

6. Sarana, Prasarana atau Fasilitas

1) Sarana

- a. Menurut bapak/ibu, bagaimana peran sarana dalam mendukung kualitas pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan?
- b. Bagaimana menurut bapak/ibu, bagaimana keadaan sarana di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan saat ini? apakah sarana tersebut sudah tersedia dengan baik?

2) Prasaranan

- a. Menurut bapak/ibu, bagaimana prasana di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan?
- b. Bagaimana menurut bapak/ibu, peran teknologi dalam meningkatkan efisiensi penggunaan sarana dan prasarana di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan?

Faktor Penghambat

Apa yang menjadi faktor penghambat peran Pegawai Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan?

3. Jangka Waktu Layanan

- Apakah bapak/ibu, pernah mengalami keterlambatan dalam layanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan?

4. Biaya atau Tarif

- Menurut bapak/ibu, apakah ada biaya yang harus dbayarkan ketika menggunakan layanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan? (opsional)

5. Produk Pelayanan

- Menurut bapak/ibu, seberapa mudah mendapatkan informasi mengenai produk pelayanan yang ingin digunakan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan?

6. Sarana, Prasarana atau Fasilitas

1) Sarana

- Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai kualitas dan ketersediaan sarana di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan?

2) Prasarana

- Bagaimana menurut bapak/ibu kondisi prasarana yang tersedia di kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Balangan? apakah bapak/ibu merasa bahwa prasarana tersebut sudah memadai atau masih ada kebutuhan untuk peningkatan?

Catatan: wawancara dengan masyarakat menggunakan bahasa daerah yaitu bahasa banjar.

DOKUMENTASI

PENELITIAN

Gambar 1: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan



Gambar 2: wawancara dengan ibu Hj. Ellyannor, S.Sos., M.Si selaku sekretaris (*key informan*)



Gambar 3: wawancara dengan ibu Netty Herawati, S.Sos., MM selaku bidang pelayanan pencatatan sipil (informan)



Gambar 4: wawancara dengan ibu Rahmidah, SE selaku kabid. pelayanan pendaftaran kependudukan (informan)



Gambar 5: wawancara dengan bapak Armiyanur selaku masyarakat atau penduduk (informan)



Gambar 6: wawancara dengan bapak Muhammad Rizki Akbar selaku masyarakat atau penduduk (informan)



Gambar 7: standar operasional prosedur (SOP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan (2024)



disdukcapil

Standar Operasional Prosedur SOP

SOP Pelayanan Kartu Keluarga, Surat Keterangan Pindah, Biodata

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BARU		
		PETUGAS PELAYANAN	OPERATOR SIPIL	KASJ	KABID PELAYANAN DAUDOK	KEPALA DINAS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1	Menerima berkas permohonan Pendaftaran Penduduk (PK, Surat Keterangan Pindah, Biodata)	Ya					1. Berkas Persyaratan 2. Checklist persyaratan	5 menit	Berkas lengkap dan benar
2	Menginput permohonan Pendaftaran Penduduk (PK, Surat Keterangan Pindah, Biodata) ke dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIKAD)		Ya				Berkas lengkap dan benar	15 menit	Konsep dokumen Pendaftaran Penduduk dalam SIKAD
3	Memeriksa konsep dokumen Pendaftaran Penduduk (PK, Surat Keterangan Pindah, Biodata) dalam SIKAD 1. Jika sesuai, dilakukan pengajuan verifikasi kepada Kabud 2. Jika tidak sesuai, dikembalikan kepada Operator		Ya	Tidak			Konsep dokumen Pendaftaran Penduduk dalam SIKAD	10 menit	Konsep dokumen Pendaftaran Penduduk telah diajukan verifikasi
4	Memeriksa dan memverifikasi dokumen Pendaftaran Penduduk (PK, Surat Keterangan Pindah, Biodata) dalam SIKAD 1. Jika sesuai, dilakukan pengajuan Tanda Tangan Elektronik kepada Kepala Dinas 2. Jika tidak sesuai, dikembalikan kepada Kepala Seksi		Ya	Tidak			Konsep dokumen Pendaftaran Penduduk telah diajukan verifikasi	10 menit	Konsep dokumen Pendaftaran Penduduk telah diverifikasi
5	Melakukan Tanda Tangan Elektronik melalui SIKAD					Ya	Konsep dokumen Pendaftaran Penduduk telah diajukan verifikasi	10 menit	Dokumen Pendaftaran Penduduk telah ditandatangani
6	Mencetak dokumen Pendaftaran Penduduk (PK, Surat Keterangan Pindah, Biodata)					Ya	Dokumen Pendaftaran Penduduk telah ditandatangani	10 menit	Dokumen Pendaftaran Penduduk telah dicetak
7	Menyerahkan dokumen Pendaftaran Penduduk (PK, Surat Keterangan Pindah, Biodata) kepada pemohon	Ya					Dokumen Pendaftaran Penduduk telah dicetak	2 menit	Dokumen Pendaftaran Penduduk telah diserahkan pemohon

SOP Pelayanan Akta Pencatatan Sipil

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BARU		
		PETUGAS PELAYANAN	OPERATOR SIPIL	KASJ	KABID PELAYANAN PENCATATAN SIPIL	KEPALA DINAS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1	Menerima berkas permohonan Akta Pencatatan Sipil	Ya					1. Berkas Persyaratan 2. Checklist persyaratan	5 menit	Berkas lengkap dan benar
2	Menginput permohonan Akta Pencatatan Sipil ke dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIKAD)		Ya				Berkas lengkap dan benar	15 menit	Konsep Akta Pencatatan Sipil dalam SIKAD
3	Memeriksa konsep Akta Pencatatan Sipil dalam SIKAD 1. Jika sesuai, dilakukan pengajuan verifikasi kepada Kabud 2. Jika tidak sesuai, dikembalikan kepada Operator		Ya	Tidak			Konsep Akta Pencatatan Sipil dalam SIKAD	15 menit	Konsep Akta Pencatatan Sipil telah diajukan verifikasi
4	Memeriksa dan memverifikasi Akta Pencatatan Sipil dalam SIKAD 1. Jika sesuai, dilakukan pengajuan Tanda Tangan Elektronik kepada Kepala Dinas 2. Jika tidak sesuai, dikembalikan kepada Kepala Seksi		Ya	Tidak			Konsep Akta Pencatatan Sipil telah diajukan verifikasi	15 menit	Konsep Akta Pencatatan Sipil telah diverifikasi
5	Melakukan Tanda Tangan Elektronik melalui SIKAD					Ya	Konsep Akta Pencatatan Sipil telah diajukan verifikasi	15 menit	Akta Pencatatan Sipil telah ditandatangani
6	Mencetak Kutipan Akta Pencatatan Sipil					Ya	Akta Pencatatan Sipil telah ditandatangani	5 menit	Kutipan Akta Pencatatan Sipil telah dicetak
7	Menyerahkan Kutipan Akta Pencatatan Sipil kepada pemohon	Ya					Kutipan Akta Pencatatan Sipil telah dicetak	5 menit	Kutipan Akta Pencatatan Sipil telah diserahkan pemohon

SOP Pelayanan KTP elektronik

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BARU				
		PETUGAS PELAYANAN	OPERATOR PENCATATAN KTP	OPERATOR PENCATATAN KTP	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT		
1	Menerima berkas permohonan KTP elektronik	Ya				1. Berkas Persyaratan 2. Checklist persyaratan	5 menit	Berkas lengkap dan benar	
2	Operator menginput data ke dalam sistem 1. Jika sudah selesai, dilakukan pencatatan KTP 2. Jika belum, dilakukan pemeriksaan		Ya			Berkas lengkap dan benar	5 menit	Hasil pemeriksaan status permohonan KTP elektronik	
3	Melakukan pencatatan data KTP elektronik		Ya	Tidak			Hasil pemeriksaan status permohonan KTP elektronik	20 menit	Data permohonan KTP elektronik
4	Melakukan pencatatan KTP elektronik		Ya	Tidak			Data permohonan KTP elektronik	25 menit	KTP elektronik berhasil
5	Menyerahkan KTP elektronik kepada pemohon	Ya					KTP elektronik berhasil	5 menit	KTP elektronik diserahkan pemohon

Gambar 8: alur pelayanan dokumen kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan (2024)



Gambar 9: standar pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan (2024)

disdukcapil STANDAR PELAYANAN

AKTA KELAHIRAN	KARTU TANDA PENDUDUK	KARTU IDENTITAS ANAK																								
<p>Persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> Mengisi Formulir F-2.01 Surat keterangan kelahiran atau SPTJM kebenaran dala kelahiran (F-2.03) Buku nikah/kutipan akta perkawinan yang sah atau SPTJM kebenaran pasangan suami istri (F-2.04) Kartu keluarga KTP-el orangtua/Akta Kematian KTP-el 2 orang saksi <p>Prosedur</p> <table border="1"> <tr> <td>01</td> <td>02</td> <td>03</td> <td>04</td> </tr> <tr> <td>Pemohon mengambil nomor antrian layanan</td> <td>Pemohon mendapatkan pelayanan petugas</td> <td>Berkas permohonan diproses petugas</td> <td>Pengambilan Akta sesuai tanggal yang ditentukan</td> </tr> </table> <p>Waktu Penyelesaian</p> <p>1 hari setelah berkas dinyatakan lengkap dan tidak ada gangguan pada sarana dan prasana</p> <p>Produk Layanan</p> <p>Akta Kelahiran, Kartu Keluarga</p>	01	02	03	04	Pemohon mengambil nomor antrian layanan	Pemohon mendapatkan pelayanan petugas	Berkas permohonan diproses petugas	Pengambilan Akta sesuai tanggal yang ditentukan	<p>Persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> Mengisi Formulir F-1.02 Kartu Keluarga Baru: perekaman biometric <ul style="list-style-type: none"> Rusak: KTP-el yang rusak Hilang: surat keterangan kehilangan dari kepolisian Perubahan: KTP-el lama <p>Prosedur</p> <table border="1"> <tr> <td>01</td> <td>02</td> <td>03</td> <td>04</td> </tr> <tr> <td>Pemohon mengambil nomor antrian layanan</td> <td>Pemohon mendapatkan pelayanan petugas</td> <td>Berkas permohonan diproses petugas</td> <td>Pengambilan KTP-el</td> </tr> </table> <p>Waktu Penyelesaian</p> <p>60 menit setelah berkas dinyatakan lengkap dan tidak ada gangguan pada sarana dan prasana</p> <p>Produk Layanan</p> <p>Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el)</p>	01	02	03	04	Pemohon mengambil nomor antrian layanan	Pemohon mendapatkan pelayanan petugas	Berkas permohonan diproses petugas	Pengambilan KTP-el	<p>Persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> Mengisi Formulir F-1.02 Fotokopi Akta Kelahiran Fotokopi KTP-el orangtua Kartu Keluarga Pasfoto berwarna 4x6 jika usia 5 tahun ke atas <p>Prosedur</p> <table border="1"> <tr> <td>01</td> <td>02</td> <td>03</td> <td>04</td> </tr> <tr> <td>Pemohon mengambil nomor antrian layanan</td> <td>Pemohon mendapatkan pelayanan petugas</td> <td>Berkas permohonan diproses petugas</td> <td>Pengambilan Kartu Identitas Anak</td> </tr> </table> <p>Waktu Penyelesaian</p> <p>60 menit setelah berkas dinyatakan lengkap dan tidak ada gangguan pada sarana dan prasana</p> <p>Produk Layanan</p> <p>Kartu Identitas Anak</p>	01	02	03	04	Pemohon mengambil nomor antrian layanan	Pemohon mendapatkan pelayanan petugas	Berkas permohonan diproses petugas	Pengambilan Kartu Identitas Anak
01	02	03	04																							
Pemohon mengambil nomor antrian layanan	Pemohon mendapatkan pelayanan petugas	Berkas permohonan diproses petugas	Pengambilan Akta sesuai tanggal yang ditentukan																							
01	02	03	04																							
Pemohon mengambil nomor antrian layanan	Pemohon mendapatkan pelayanan petugas	Berkas permohonan diproses petugas	Pengambilan KTP-el																							
01	02	03	04																							
Pemohon mengambil nomor antrian layanan	Pemohon mendapatkan pelayanan petugas	Berkas permohonan diproses petugas	Pengambilan Kartu Identitas Anak																							
AKTA KEMATIAN	SURAT PINDAH	KARTU KELUARGA																								
<p>Persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> Mengisi Formulir F-2.01 Surat Kematian (dari dokter atau kepala desa/lurah) Dokumen Perjalanan Republik Indonesia bagi WNI bukan penduduk atau Dokumen Perjalanan bagi orang Asing Kartu keluarga KTP-el yang meninggal KTP-el pelapor KTP-el 2 orang saksi <p>Prosedur</p> <table border="1"> <tr> <td>01</td> <td>02</td> <td>03</td> <td>04</td> </tr> <tr> <td>Pemohon mengambil nomor antrian layanan</td> <td>Pemohon mendapatkan pelayanan petugas</td> <td>Berkas permohonan diproses petugas</td> <td>Pengambilan Akta sesuai tanggal yang ditentukan</td> </tr> </table> <p>Waktu Penyelesaian</p> <p>1 hari setelah berkas dinyatakan lengkap dan tidak ada gangguan pada sarana dan prasana</p> <p>Produk Layanan</p> <p>Akta Kematian, Kartu Keluarga, KTP-el pasangan</p>	01	02	03	04	Pemohon mengambil nomor antrian layanan	Pemohon mendapatkan pelayanan petugas	Berkas permohonan diproses petugas	Pengambilan Akta sesuai tanggal yang ditentukan	<p>Persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> Mengisi Formulir F-1.03 KTP-el/SKTT bagi OA Pemegang KITAS Kartu Keluarga Dokumen Perjalanan dan KITAP/KITAS bagi OA <p>Prosedur</p> <table border="1"> <tr> <td>01</td> <td>02</td> <td>03</td> <td>04</td> </tr> <tr> <td>Pemohon mengambil nomor antrian layanan</td> <td>Pemohon mendapatkan pelayanan petugas</td> <td>Berkas permohonan diproses petugas</td> <td>Pengambilan Surat Keterangan Pindah</td> </tr> </table> <p>Waktu Penyelesaian</p> <p>60 menit setelah berkas dinyatakan lengkap dan tidak ada gangguan pada sarana dan prasana</p> <p>Produk Layanan</p> <p>Surat Keterangan Pindah</p>	01	02	03	04	Pemohon mengambil nomor antrian layanan	Pemohon mendapatkan pelayanan petugas	Berkas permohonan diproses petugas	Pengambilan Surat Keterangan Pindah	<p>Persyaratan</p> <p>KARTU KELUARGA BARU</p> <ol style="list-style-type: none"> Mengisi Formulir F-1.01 Mengisi Formulir F-1.02 Buku nikah/kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian atau Formulir SPTJM perkawinan/perceraian F-1.05 Surat pernyataan F-1.06 <p>KARTU KELUARGA KARENA PERUBAHAN DATA</p> <ol style="list-style-type: none"> KK asli Mengisi Formulir F-1.02 Surat pernyataan F-1.06 Buku nikah/kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian atau Formulir SPTJM perkawinan/perceraian F-1.05 Keterangan lahir dari bidan/dokter atau SPTJM kebenaran kelahiran F-2.03 Buku nikah/kutipan akta perkawinan atau SPTJM kebenaran pasangan suami istri F-2.04 <p>Prosedur</p> <table border="1"> <tr> <td>01</td> <td>02</td> <td>03</td> <td>04</td> </tr> <tr> <td>Pemohon mengambil nomor antrian layanan</td> <td>Pemohon mendapatkan pelayanan petugas</td> <td>Berkas permohonan diproses petugas</td> <td>Pengambilan Akta sesuai tanggal yang ditentukan</td> </tr> </table> <p>Waktu Penyelesaian</p> <p>60 menit setelah berkas dinyatakan lengkap dan tidak ada gangguan pada sarana dan prasana</p> <p>Produk Layanan</p> <p>Kartu Keluarga</p>	01	02	03	04	Pemohon mengambil nomor antrian layanan	Pemohon mendapatkan pelayanan petugas	Berkas permohonan diproses petugas	Pengambilan Akta sesuai tanggal yang ditentukan
01	02	03	04																							
Pemohon mengambil nomor antrian layanan	Pemohon mendapatkan pelayanan petugas	Berkas permohonan diproses petugas	Pengambilan Akta sesuai tanggal yang ditentukan																							
01	02	03	04																							
Pemohon mengambil nomor antrian layanan	Pemohon mendapatkan pelayanan petugas	Berkas permohonan diproses petugas	Pengambilan Surat Keterangan Pindah																							
01	02	03	04																							
Pemohon mengambil nomor antrian layanan	Pemohon mendapatkan pelayanan petugas	Berkas permohonan diproses petugas	Pengambilan Akta sesuai tanggal yang ditentukan																							
AKTA PERKAWINAN	AKTA PERCERAIAN																									
<p>Persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> Mengisi Formulir F-2.01 Surat Keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa Pas foto berwarna suami dan istri KTP-el suami dan istri KTP-el 2 orang saksi Bagi janda atau duda karena cerai mati melampirkan Akta kematian pasangan Bagi janda atau duda karena cerai hidup melampirkan Akta perceraian <p>Prosedur</p> <table border="1"> <tr> <td>01</td> <td>02</td> <td>03</td> <td>04</td> </tr> <tr> <td>Pemohon mengambil nomor antrian layanan</td> <td>Pemohon mendapatkan pelayanan petugas</td> <td>Berkas permohonan diproses petugas</td> <td>Pengambilan Akta sesuai tanggal yang ditentukan</td> </tr> </table> <p>Waktu Penyelesaian</p> <p>1 hari setelah berkas dinyatakan lengkap dan tidak ada gangguan pada sarana dan prasana</p> <p>Produk Layanan</p> <p>Akta Perkawinan, Kartu Keluarga, KTP-el</p>	01	02	03	04	Pemohon mengambil nomor antrian layanan	Pemohon mendapatkan pelayanan petugas	Berkas permohonan diproses petugas	Pengambilan Akta sesuai tanggal yang ditentukan	<p>Persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> Mengisi Formulir F-2.01 Salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap Kutipan akta perkawinan Kartu keluarga KTP-el suami-istri KTP-el 2 orang saksi <p>Prosedur</p> <table border="1"> <tr> <td>01</td> <td>02</td> <td>03</td> <td>04</td> </tr> <tr> <td>Pemohon mengambil nomor antrian layanan</td> <td>Pemohon mendapatkan pelayanan petugas</td> <td>Berkas permohonan diproses petugas</td> <td>Pengambilan Akta sesuai tanggal yang ditentukan</td> </tr> </table> <p>Waktu Penyelesaian</p> <p>1 hari setelah berkas dinyatakan lengkap dan tidak ada gangguan pada sarana dan prasana</p> <p>Produk Layanan</p> <p>Akta Perceraian, Kartu Keluarga, KTP-el</p>	01	02	03	04	Pemohon mengambil nomor antrian layanan	Pemohon mendapatkan pelayanan petugas	Berkas permohonan diproses petugas	Pengambilan Akta sesuai tanggal yang ditentukan	<p>Persyaratan penggantian dokumen kependudukan</p> <p>KARENA RUSAK</p> <ol style="list-style-type: none"> Mengisi Formulir F-1.02 (khusus KK, KTP, KIA, SKPWNI) Dokumen kependudukan yang rusak <p>KARENA HILANG</p> <ol style="list-style-type: none"> Fotokopi dokumen kependudukan yang hilang Mengisi Formulir F-1.02 (khusus KK, KTP, KIA, SKPWNI) Surat pernyataan F-1.06 Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian <p>Biaya/Tarif</p> <p>Seluruh pelayanan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya/gratis</p> <p>Pengaduan, saran, masukan</p> <ul style="list-style-type: none"> Tatap muka WA nomor 0878-1849-1530 Email disdukcapilbalangan@gmail.com Media sosial facebook/instagram Disdukcapil Balangan Media www.lapor.go.id 								
01	02	03	04																							
Pemohon mengambil nomor antrian layanan	Pemohon mendapatkan pelayanan petugas	Berkas permohonan diproses petugas	Pengambilan Akta sesuai tanggal yang ditentukan																							
01	02	03	04																							
Pemohon mengambil nomor antrian layanan	Pemohon mendapatkan pelayanan petugas	Berkas permohonan diproses petugas	Pengambilan Akta sesuai tanggal yang ditentukan																							

Gambar 10: maklumat pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan (2024)

disdukcapil
MAKLUMAT PELAYANAN

DENGAN INI, KAMI SELURUH PENYELENGGARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BALANGAN
MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN
SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN.
APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, SIAP MENERIMA SANKSI
SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU.

Paringin, Januari 2021
Kepala DISDUKCAPIL, Kab. Balangan

HIFZIANI, S.Pl. MH.
Pembina Utama/IVC
NIP. 196310301996031010

GRATIS
GRATIS
GRATIS

**SELURUH PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
TIDAK DIPUNGUT BIAYA.
JIKA ADA PUNGUTAN, JANGAN
SEGAN UNTUK MELAPORKAN
MELALUI WA 0878 1849 1530**

MENGURUS SENDIRI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DARI
RUMAH, LEBIH MUDAH, TANPA RISIKO DI JALAN, TANPA
BIAYA... HANYA BERMODAL APLIKASI WHATSAPP !...

- 1** **KARTU KELUARGA** 0812 5071 2417 **PINDAH DATANG** 0823 5038 2632 **KTP dan KIA** 0812 5797 6677
- 2** **AKTA KELAHIRAN**
Kec. Juai, Halong, dan Batumandi 0822 5525 4344
Kec. Paringin, Paringin Selatan, dan Awayan 0852 4678 2588
Kec. Tebing Tinggi dan Lampihong 0852 4678 2584
- 3** **AKTA KEMATIAN dan AKTA PERKAWINAN**
0812 5797 0558
- 4** **PERMASALAHAN NIK atau NOMOR KK**
0878 1849 1530

Gambar 11: visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan (2024)

VISI & MISI KABUPATEN BALANGAN
2021 - 2024

VISI

**MEMBANGUN DESA, MENATA KOTA
MENUJU BALANGAN YANG LEBIH MAJU
DAN SEJAHTERA**

MISI

- 1 Meningkatkan dan mengembangkan infrastruktur perdesaan dan perkotaan
- 2 Meningkatkan perekonomian masyarakat Balangan berbasis pertanian dan perkebunan, pariwisata dan ekonomi kreatif
- 3 Meningkatkan kualitas pendidikan dan kesehatan masyarakat Balangan
- 4 Meningkatkan kualitas dan layanan birokrasi pemerintah sebagai Abdi Masyarakat dan Abdi Negara serta penyelenggaraan pemerintahan yang inovatif
- 5 Mewujudkan kehidupan sosial, budaya dan agama serta pemerintahan yang harmonis dan kondusif

 **disdukcapil**

