

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan pada dasarnya sangat dibutuhkan oleh manusia, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Pelayanan yaitu pemberian manfaat terbaik kepada orang lain. Dalam arti lain, pelayanan publik adalah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun kemitraan dengan swasta. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Dalam organisasi pemerintah, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah- masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala intern yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala ekstern yakni kendala yang datangnya dari masyarakat pemakai jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya, selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat secara keseluruhan. Tingkat kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan publik dimana semakin besar manfaat yang dirasakan publik, semakin bagus pula kualitas layanan yang dilaksanakan oleh aparat sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut: “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”. Penyelenggaraan pelayanan publik salah satu upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara agar memenuhi

kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraannya. Sehingga efektifitas suatu sistem pemerintahan suatu sistem pemeritahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik di Indonesia adalah organ negara seperti Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah (Provinsi Kabupaten atau Kota). Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan bangsa.

Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan administratif pada Peraturan Pemerintah nomor 96 Tahun 2012 Pasal 6 ayat (1) bahwa pelayanan administratif sebagaimana yang dimaksud pada Pasal 3 huruf c adalah pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan oleh masyarakat. Dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, pada pasal (1) di sebutkan Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi memberikan pelayanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan, diantaranya ialah Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, Surat Keterangan Pindah serta pembuatan KTP-el.

Akta Kelahiran adalah akta atau catatan autentik yang dibuat oleh pegawai catatan sipil berupa catatan resmi tentang tempat dan waktu kelahiran anak, nama

anak dan nama orang tua anak secara lengkap dan jelas, serta status kewarganegaraan anak. Setiap warga Indonesia wajib memiliki Akta kelahiran bertujuan untuk mengetahui atau mencatat jumlah dari kelahiran seorang anak di suatu daerah kemudian juga bertujuan untuk mengetahui bahwa telah lahirnya seorang warga di suatu tempat tersebut kemudian agar memudahkan orang tersebut dalam segala urusan.

Pembuatan Akta Kelahiran merupakan salah satu wujud pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya. Akta Kelahiran merupakan unsur krusial dalam administratif kependudukan. Alasannya yaitu karena Akta Kelahiran menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi harus berdasarkan ketepatan waktu, cepat, mudah serta terjangkau yang dalam hal ini dijelaskan di dalam Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik yang dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi yang harus sesuai dengan yakni kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak serta kewajiban keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/non-diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas serta perlakuan spesifik bagi kelompok rentan, kecepatan dan ketepatan waktu, kemudahan serta keterjangkauan.

Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Buruk karena pelayanan bertele-tele, dan lama Permasalahan yang sering dihadapi

masyarakat dalam memperoleh pelayanan dalam hal pengurusan akta kelahiran adalah keterbatasan waktu operasional kantor dan letak kantor yang terkadang sulit dijangkau oleh masyarakat. Hal tersebut ditambah dengan kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan yang terkadang tidak maksimal atau kurang efektifnya pelayanan, keluhan atas keterlambatan waktu dalam pembuatan Akta, adanya kesalahan pada penulisan nama, kurangnya sosialisasi Dukcapil kepada masyarakat. Hambatan lain dalam pembuatan Akta kelahiran ialah jaringan internet yang tidak stabil dan sering terjadi mati lampu.

Setiap orang wajib memiliki akta kelahiran. Karena akta kelahiran memiliki fungsi yang sangat penting diantaranya yaitu sebagai wujud pengakuan negara atas status individu, status perdata serta status kewarganegaraan seseorang. Akta kelahiran juga sebagai akta autentik atau dokumen sah yang dapat dipergunakan dalam bergai urusan seperti syarat pendaftaran sekolah mulai dari TK hingga perguruan tinggi, pembuatan KTP, KK, pelamaran kerja, pembuatan surat warisan, melaksanakan pencatatan perkawinan dan lain sebagainya. Sehingga akta kelahiran dapat dikatakan sebagai kebutuhan administrasi dasar harus dimiliki oleh setiap orang.

Penerbitan Legalitas Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Tahun 2019-2023

No.	Tahun	Kepemilikan Akta Kelahiran		Jumlah Penduduk
		Ada	Belum	
1.	2019	254,383	361,972	616,355
2.	2020	295,991	324,712	620,365
3.	2021	280,350	341,015	621,365
4.	2022	226,666	396,457	623,123
5.	2023	257,327	367,691	625,018
6.	2024	244,600	384,372	628,972

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi memegang peranan vital dalam administrasi kependudukan, khususnya dalam penerbitan Akta Kelahiran. Data yang terkumpul dari tahun ke tahun mencerminkan upaya berkelanjutan dan perkembangan signifikan dalam menjangkau masyarakat dan memastikan setiap warga negara tercatat dengan benar. Pada tahun 2019, Kota Jambi dihuni oleh 616.355 jiwa. Dari jumlah tersebut, 254.383 penduduk telah memiliki Akta Kelahiran, sementara 361.972 jiwa lainnya masih belum tercatat secara resmi. Angka ini menjadi tolok ukur awal yang menggambarkan tantangan yang dihadapi oleh dinas terkait.

Memasuki tahun 2020, terjadi peningkatan jumlah penduduk Kota Jambi menjadi 620.703 jiwa. Seiring dengan pertumbuhan populasi, jumlah warga yang memiliki Akta Kelahiran juga meningkat menjadi 295.991 jiwa. Meskipun demikian, masih terdapat 324.712 jiwa yang belum memiliki dokumen penting ini. Tahun 2021 mencatatkan jumlah penduduk sebesar 621.365 jiwa. Data menunjukkan bahwa 280.250 orang telah memiliki Akta Kelahiran. Namun, angka penduduk yang belum memiliki Akta Kelahiran masih cukup tinggi, yaitu 341.015 jiwa.

Pada tahun 2022, populasi Kota Jambi mencapai 623.123 jiwa. Tercatat 226.666 warga telah memiliki Akta Kelahiran. Sayangnya, jumlah penduduk yang belum memiliki Akta Kelahiran justru meningkat menjadi 396.457 jiwa. Hal ini mengindikasikan adanya tantangan baru yang perlu diatasi. Tahun 2023, Kota Jambi memiliki 625.018 penduduk. Data mencatat bahwa 257.327 jiwa telah

memiliki Akta Kelahiran, sementara 367.691 jiwa masih belum memilikinya. Peningkatan jumlah penduduk yang memiliki Akta Kelahiran menunjukkan adanya kemajuan, meskipun belum signifikan.

Terakhir, pada tahun 2024, jumlah penduduk Kota Jambi tercatat sebesar 628.972 jiwa. Dari jumlah tersebut, 244.600 warga telah memiliki Akta Kelahiran. Namun, masih ada 384.372 jiwa yang belum memiliki dokumen kependudukan yang penting ini. Secara keseluruhan, data ini memperlihatkan dinamika yang kompleks dalam upaya pencatatan sipil di Kota Jambi. Meskipun terdapat peningkatan jumlah penduduk yang memiliki Akta Kelahiran dari tahun ke tahun, masih banyak tantangan yang harus dihadapi untuk memastikan seluruh warga negara tercatat dengan benar.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi perlu terus berupaya meningkatkan efektivitas program-programnya, menjangkau masyarakat yang belum terlayani, dan mengatasi berbagai hambatan yang mungkin ada. Dengan komitmen yang kuat dan strategi yang tepat, diharapkan seluruh warga Kota Jambi dapat memiliki Akta Kelahiran, sehingga hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi dengan baik. Penelitian terdahulu sangat dibutuhkan untuk menunjang penelitian ini, penelitian terdahulu digunakan penulis sebagai salah satu referensi dalam penelitian ini. Studi sebelumnya meliputi:

Penelitian Pertama, Emtania Br Karo (2022) dengan judul Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota Jambi Dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) Pada Masa New Normal. Berdasarkan hasil penelitian strategi pelayanan penerbitan KIA sudah baik tetapi dalam penerapan suatu strategi harus

benar benar direncanakan dengan matang dan mempertimbangkan berbagai aspek yang telah menjadi tujuan dari strategi pemberi layanan harus optimal lagi. Terus meningkatkan sosialisasi baik online maupun secara langsung kepada pengguna layanan (Masyarakat) tentang pentingnya mengurus KIA, serta sosialisasi mengenai cara penggunaan aplikasi/cara mendapatkan pelayanan secara online.¹ Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah fokus penelitian yaitu penelitian tersebut berfokus pada strategi yang dilakukan Disdukcapil Kota Jambi dalam penerbitan Kartu Identitas Anak pada masa new normal. Sedangkan penelitian saat ini berfokus pada pelayanan administrasi khususnya akta Kelahiran. Persamaan antara penelitian tersebut dengan penelitian ini yaitu lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi. Selanjutnya metode yang di gunakan yaitu metode Kualitatif

Penelitian kedua, Celvindo Qori Prasa Fita (2021) Dengan Judul Pelaksanaan Tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Dan Kartu Keluarga Di Wilayah Hukum Kota Jambi. Berdasarkan hasil penelitian, Faktor penghambat pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi terhadap pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di wilayah hukum Kota Jambi adalah muncul dari sarana atau fasilitas yang dibutuhkan untuk pengurusan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk. Seperti tidak tersedianya blangko untuk pencetakan Kartu Keluarga dan kartu elektronik untuk pencetakan Kartu Tanda Penduduk. Adanya

¹Emtania Br Karo, 2022. "Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota Jambi Dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) Pada Masa New Normal.", Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Jambi

kebiasaan masyarakat yang menggunakan jasa calo yang memicu terjadinya tindakan pungutan liar, kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga. Selain itu, terhadap temuan Nomor Induk Kartu Tanda Penduduk yang tidak terverifikasi di wilayah hukum Kota Jambi dikarenakan adanya perubahan elemen data, Kartu Tanda Penduduk (KTP) ganda dan masyarakat yang belum merubah Kartu Tanda Penduduk ke Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).² Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah fokus penelitian yang mana penelitian tersebut berfokus pada pelaksanaan tugas dinas kependudukan dan catatan sipil kota jambi terhadap pelayanan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk di wilayah hukum kota jambi, sedangkan penelitian saat ini berfokus pada pelayanan administrasi khususnya akta kelahiran. Kemudian perbedaan pada metode yang di gunakan, penelitian ini menggunakan metode Yuridis empiris/yuridis sosiologis. Sedangkan penelitian saat ini menggunakan penelitian kualitatif. Persamaan antara penelitian tersebut dengan penelitian saat ini terdapat pada lokasi penelitian yaitu Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

Penelitian ketiga, Feby Setyaningsih (2023) dengan judul Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Dukcapil kota jambi, masyarakat merasa puas akan tetapi ada beberapa faktor yang harus di perhatikan oleh Dukcapil kota jambi

²Celvindo Qori Prasa Fita, 2021. "Pelaksanaan Tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Dan Kartu Keluarga Di Wilayah Hukum Kota Jambi.", Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Jambi

yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi hendaknya memberikan persyaratan yang lebih sederhana agar dalam menerima pelayanan, masyarakat tidak akan menghadapi alur pelayanan yang berbelit-belit. Dan juga lebih sigap dan tanggap dalam menghadapi keluhan masyarakat.³ Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terdapat pada metode penelitian yang digunakan, yang mana penelitian terdahulu menggunakan metode Kuantitatif sedangkan penelitian saat ini menggunakan metode kualitatif. Kemudian letak perbedaannya pada fokus penelitian, penelitian sebelumnya lebih berfokus pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dukcapil kota jambi, sedangkan penelitian saat ini fokus pada pelayanan administrasi akta kelahiran. Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian saat ini terdapat pada lokasi penelitian yaitu Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota jambi.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi?
2. Kendala apa saja yang dihadapi dalam pelayanan akta kelahiran di dinas kependudukan dan pencatatan sipil?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini untuk memperoleh pengetahuan mengenai:

³Feby Setyaningsih, 2023. "Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.", Skripsi, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi.

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi dalam pelayanan akta kelahiran di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan diatas maka hasil penelitian diharapkan bermanfaat secara teoritis dan praktis yaitu:

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pelayanan administrasi akta kelahiran di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota jambi.

2. Secara praktisi

- a) Bagi penyuluh informasi ini dapat menjadi masukan dalam pelayanan administrasi atau pelayanan publik.
- b) Bagi penulis dapat menambah ilmu pengetahuan, khususnya dalam strategi pelayanan administrasi atau pelayanan publik.

1.5 Landasan Teori

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat mendasar, agar pelayanan berikan dapat dirasakan oleh para pengguna jasa, konsumen atau masyarakat. Kualitas pelayanan sangatlah dibutuhkan, hal ini menjadi pedoman bagi para pemberi pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. kualitas pelayanan bisa menjadi salah satu cara dalam berkomunikasi

antara pemerintah dan masyarakat. Dengan adanya hal tersebut peningkatan kualitas pelayanan memang harus dimaksimalkan. Memberikan pelayanan dengan kemudahan, kecapatan, ketepatan dan pelayanan yang terbuka kepada masyarakat menjadi salah satu peningkatan terhadap pemberian pelayanan yang berkualitas.⁴

1.5.1 Pelayanan Publik

a. Pelayanan

Pelayanan adalah sebuah proses atau tindakan yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan atau harapan pihak lain. Dalam konteks administrasi publik, pelayanan adalah aktivitas yang menghubungkan pemerintah dengan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat terhadap barang, jasa, atau layanan administratif yang dikelola oleh negara atau pemerintah daerah. Pelayanan menjadi sangat mendasar dalam kehidupan sehari-hari karena tanpa adanya pelayanan, berbagai aspek kehidupan sosial, ekonomi, maupun administrasi tidak dapat berjalan dengan baik. Pelayanan yang baik, terutama dalam sektor publik, memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dan dapat membangun kepercayaan publik terhadap instansi atau organisasi yang menyediakan layanan tersebut. Pelayanan yang berkualitas mencerminkan sejauh mana organisasi atau instansi dapat memberikan layanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

⁴Zubaidah, Siti. 2021. "Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Kecamatan Kubu Babussalam, Kabupaten Rokan Hilir." *Jisip : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 10(3): 202–8.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa aspek, seperti keandalan, jaminan, empati, berwujud, dan ketanggapan. Keandalan merujuk pada kemampuan untuk memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan sesuai dengan janji yang diberikan. Jaminan, dalam hal ini, berhubungan dengan kemampuan pegawai dalam memberikan rasa aman dan percaya kepada masyarakat melalui kompetensi, keahlian, dan sikap profesional mereka. Empati menunjukkan kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan merasakan kebutuhan masyarakat, sementara berwujud mencakup sarana fisik yang digunakan dalam proses pelayanan, seperti gedung, teknologi, dan fasilitas pendukung lainnya. Ketanggapan, di sisi lain, merujuk pada kemampuan untuk memberikan respons yang cepat dan tepat terhadap permintaan masyarakat. Dalam administrasi kependudukan, salah satu bentuk pelayanan yang sangat penting adalah pembuatan Akta Kelahiran. Akta kelahiran merupakan salah satu dokumen penting dalam administrasi kependudukan yang digunakan sebagai bukti sah kelahiran seseorang. Pelayanan pembuatan Akta Kelahiran melibatkan berbagai prosedur yang harus diikuti oleh masyarakat, mulai dari pengajuan permohonan, verifikasi berkas, hingga penerbitan dokumen tersebut. Pelayanan ini bukan hanya membutuhkan ketelitian dan keakuratan dalam pencatatan data, tetapi juga memerlukan ketepatan waktu dalam setiap tahapannya. Proses pembuatan Akta Kelahiran harus dilakukan secara efisien dan transparan, sehingga masyarakat

dapat dengan mudah mengakses layanan ini sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kualitas pelayanan administrasi Akta Kelahiran sangat penting karena berhubungan langsung dengan hak dasar seseorang sebagai warga negara. Selain menjadi identitas seseorang, Akta Kelahiran juga diperlukan untuk berbagai keperluan administratif lainnya, seperti pendaftaran sekolah, pembuatan KTP, dan keperluan hukum lainnya. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi sebagai penyedia layanan ini perlu terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah diakses akan meningkatkan kepuasan masyarakat, sementara pelayanan yang buruk, seperti adanya keterlambatan atau prosedur yang rumit, dapat menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah. Sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, penting bagi instansi terkait untuk memanfaatkan teknologi informasi guna mempermudah proses administrasi. Penggunaan sistem daring, misalnya, dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor. Selain itu, sosialisasi yang baik mengenai prosedur dan persyaratan juga sangat diperlukan untuk memastikan masyarakat mengetahui langkah-langkah yang harus ditempuh dalam proses pembuatan Akta Kelahiran. Dengan peningkatan kualitas pelayanan yang berkesinambungan, diharapkan masyarakat dapat merasakan manfaat yang maksimal dari pelayanan

yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, serta memperkuat legitimasi dan kepercayaan terhadap pemerintah daerah dalam hal pelayanan administrasi.

b. Kualitas

Kualitas pelayanan adalah ukuran yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu layanan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna atau masyarakat. Dalam konteks pelayanan administrasi, kualitas pelayanan mengacu pada kemampuan instansi pemerintah untuk menyediakan layanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, serta dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Kualitas pelayanan yang tinggi tidak hanya dilihat dari kecepatan dan akurasi layanan, tetapi juga dari kenyamanan, keterbukaan, dan efisiensi dalam setiap tahapan proses pelayanan. Dalam hal ini, pelayanan yang dimaksud adalah pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, yang menjadi salah satu layanan administratif penting bagi setiap warga negara.

Kualitas pelayanan administrasi Akta Kelahiran dapat diukur melalui berbagai faktor, seperti ketepatan waktu dalam penerbitan dokumen, akurasi data yang tercatat pada akta, serta kemudahan akses bagi masyarakat dalam mengurus dokumen tersebut. Sebuah pelayanan dianggap berkualitas jika prosesnya dilakukan dengan cepat, tanpa prosedur yang rumit, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan

masyarakat. Dalam hal ini, kualitas pelayanan akan sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia, fasilitas yang tersedia, serta teknologi yang digunakan untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan. Teknologi informasi yang baik dapat mempercepat prosedur administrasi, mengurangi kesalahan, dan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan. Selain itu, kualitas pelayanan juga mencakup sikap empati dari petugas pelayanan. Petugas yang memiliki sikap empatik akan lebih memahami kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. Hal ini penting karena pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah harus bisa diterima dengan baik oleh masyarakat, tanpa adanya hambatan yang berarti. Keandalan petugas dalam memberikan informasi yang akurat dan pelayanan yang ramah akan meningkatkan kepuasan masyarakat, yang pada gilirannya akan memperkuat hubungan antara masyarakat dan pemerintah.

Dalam konteks Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, kualitas pelayanan administrasi Akta Kelahiran juga sangat penting karena terkait langsung dengan hak dasar setiap individu sebagai warga negara. Akta Kelahiran tidak hanya berfungsi sebagai identitas, tetapi juga digunakan untuk berbagai keperluan administratif lainnya, seperti pendaftaran sekolah, pembuatan KTP, dan sebagainya. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus memastikan bahwa setiap Akta Kelahiran yang diterbitkan memiliki

kualitas yang baik, yaitu tepat waktu, akurat, dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan ini akan berdampak positif pada tingkat kepuasan masyarakat, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan memperkuat legitimasi institusi tersebut. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan, masyarakat akan merasa lebih dihargai dan terlayani dengan baik, yang akan membangun kepercayaan dan partisipasi mereka dalam proses administrasi. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan rendah, seperti keterlambatan atau kesalahan dalam penerbitan Akta Kelahiran, hal tersebut dapat menurunkan tingkat kepuasan masyarakat dan merusak citra pemerintah. Oleh karena itu, penting bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi Akta Kelahiran melalui evaluasi yang berkelanjutan, pelatihan kepada petugas, serta pemanfaatan teknologi informasi yang tepat guna, agar setiap warga negara dapat memperoleh layanan yang sesuai dengan hak-haknya.

1.5.2 Jaminan dan kepastian (*Assurance*)

Yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan publik. Dalam hal ini pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*comunication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*),

kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Inti dari bentuk pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu kepada kepuasan pelayanan yang ditunjukkan oleh setiap pegawai, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan perilaku dari pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima pelayanan, akan dilayani dengan baik sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian pelayanan.

1.5.3 Berwujud (*Tangible*)

Yaitu kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik. Dalam hal ini kemampuan Dukcapil Kota Jambi dalam menunjukkan eksistensiya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam

menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

1.5.4 Empati (*Empathy*)

Yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Dalam hal ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan

yang menyebabkan adanya keluhan dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan.

1.5.5 Ketanggapan (*Responsiveness*)

Yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Dalam hal ini suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat/responsif dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Proses pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dimulai dengan pengambilan formulir permohonan. Pemohon, yang ingin mendapatkan Akta Kelahiran bagi anaknya, perlu mengisi formulir ini dengan lengkap dan benar. Setelah itu, langkah krusial adalah pengecekan kelengkapan berkas kepada petugas informasi. Petugas akan memastikan bahwa semua dokumen pendukung, seperti surat keterangan lahir dari rumah sakit atau bidan, kartu keluarga, dan KTP orang tua, sudah lengkap. Hal ini penting untuk menghindari penundaan dalam proses penerbitan Akta Kelahiran.

Setelah berkas dinyatakan lengkap oleh petugas informasi, pemohon akan diberikan nomor antrian. Sembari menunggu, pemohon dapat memastikan kembali bahwa semua dokumen asli tersedia dan fotokopi sudah disiapkan sesuai persyaratan. Penerbitan Akta Kelahiran adalah hak setiap

anak, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang cepat dan efisien.

Saat nomor antrian dipanggil, pemohon menyerahkan berkas permohonan Akta Kelahiran kepada petugas loket atau operator. Petugas akan melakukan verifikasi awal terhadap keabsahan dan kelengkapan dokumen. Jika terdapat kekurangan, petugas akan memberikan informasi yang jelas mengenai dokumen apa saja yang perlu dilengkapi. Proses ini memastikan bahwa Akta Kelahiran yang diterbitkan memiliki data yang akurat dan sesuai dengan dokumen pendukung.

Berkas yang telah diverifikasi oleh petugas loket kemudian diajukan kepada Kepala Bidang untuk verifikasi lebih lanjut. Kepala Bidang akan memeriksa kembali berkas permohonan Akta Kelahiran dan memastikan bahwa semua persyaratan telah terpenuhi. Jika semua sudah sesuai, Kepala Bidang akan memberikan persetujuan melalui tanda tangan elektronik (TTE), yang menandakan bahwa berkas siap untuk diproses lebih lanjut.

Tahap akhir dalam penerbitan Akta Kelahiran adalah persetujuan dari Kepala Dinas. Kepala Dinas akan meninjau kembali berkas permohonan dan memberikan tanda tangan elektronik (TTE) sebagai bentuk pengesahan akhir. Setelah proses ini selesai, Akta Kelahiran resmi diterbitkan dan dapat diambil oleh pemohon. Akta Kelahiran ini merupakan dokumen penting yang akan digunakan untuk berbagai keperluan administrasi anak di masa depan.

Jenis Jenis Pelayanan Berdasarkan Keputusan MENPAN: No.63/ KEP/ MENPAN/7/2003 dalam Ratminto & Atik Septi Winarzih, kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain.

1. Pelayanan Adminstrasi

Yaitu, jasa yang menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti kewarganegaraan, sertifikat kualifikasi kepemilikan atau penguasaan objek. Dokumen tersebut antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP). Akte Kelahiran, Surat keterangan kematian, BPKB, Surat Izin Mengemudi (SIM) STNK, Izia Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Surat Keterangan Pemilikan atau Pengurusan Tanah, dll

Administrasi, di sisi lain, secara luas berarti kerja sama antara orang atau organisasi, berdasarkan pembagian kerja yang ditentukan oleh struktur, menggunakan sarana untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Berdasarkan kodratnya manusia sebagai makhluk sosial dengan kemampuan yang terbatas untuk mengatur dan memenuhi berbagai kebutuhannya, suka atau tidak suka, membutuhkan bantuan dari lingkungannya, termasuk orang lain. Hal ini dapat dipahami dari pepatah klasik bahwa hidup seseorang tidak ada artinya jika tidak ada orang lain di sisinya.

a. Unsur-Unsur Administrasi

Dalam menjalankan fungsi administrasi harus memiliki unsur-unsur yang saling berkaitan, yaitu:

- 1) Organisasi, yaitu tempat atau wadah yang dihasilkan.
- 2) Manajemen, yaitu aktivitas yang mengarahkan sekelompok orang untuk mencapai tujuan melalui implementasi, perencanaan, pengarahan, pengambilan keputusan, dan kontrol.
- 3) Komunikasi, yaitu penyampaian informasi dalam pelaksanaan kerjasama.
- 4) Keuangan, yaitu mengelola anggaran dengan membuat estimasi anggaran
- 5) Kepegawaian, yaitu pengaturan atau karyawan. menangani masalah
- 6) Tata usaha, yaitu penghimpun, pencatat, pengelola dan pengirim bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.
- 7) Hubungan masyarakat, artinya membangun hubungan baik dengan masyarakat sekitar lingkungan usaha.

b. Pelayanan Administrasi

Standar Pelayanan Administrasi publik Menurut Ridwan dan Sudrajat yaitu setiap penyelenggaraan pelayanan administrasi publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut :

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 rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan prasarana

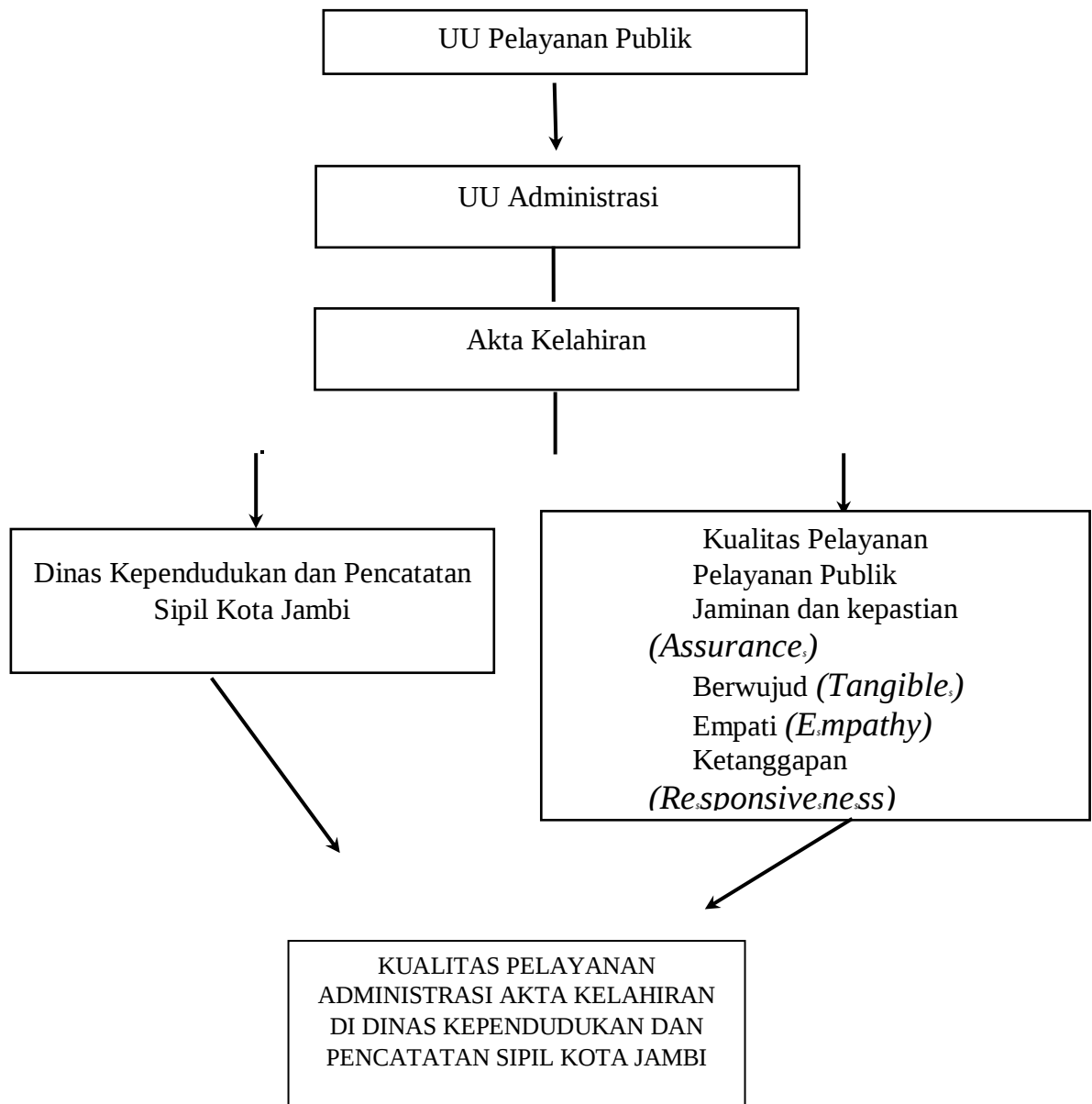
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.⁵

⁵Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. 2009. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik, Bandung : Nuansa.

1.6. Kerangka Pikir



1.7 Metode Penelitian

Metode penelitian umumnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan penelitian. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis⁶

metode penelitian yang digunakan peneliti dalam mendapatkan data guna menemukan efektivitas pelayanan administrasi pemerintah adalah metode penelitian kualitatif karena memerlukan survey dan wawancara langsung di lapangan kepada objek penelitian terkait agar peran dari pemerintah dapat dilihat.

1.7.1 Jenis Penelitian

penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang menekankan pada cara berpikir induktif yang menghasilkan data deskriptif, tidak berupa prosedur statistika yang luarannya berupa simpulan makna yang mendalam dari sekumpulan generalisasi. penelitian ini merupakan penelitian yang deskriptif kualitatif, kualitatif merupakan metode penelitian yang sering digunakan untuk meneliti pada kondisi objek ilmiah, dalam hal ini peneliti

⁶Sugiyono, 2017, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D", (Bandung: Penerbit Alfabeta), Hlm. 2.

adalah sebagai instrumen kunci yang hasil penelitiannya lebih kepada generalisasi.

Deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang menggambarkan atau melukiskan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya⁷. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh akan dideskripsikan dan disusun dalam bentuk naratif. Berkaitan dengan hal tersebut, relevansi metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah agar data yang diperoleh dapat dinarasikan sehingga mendapatkan hasil penelitian yang memuaskan terkait efektivitas pelayanan administrasi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk masyarakat Kota Jambi.

Data yang telah terkumpul melalui kegiatan pengumpulan data belum memberikan arti apa-apa bagi tujuan suatu penelitian. penelitian belum dapat ditarik kesimpulan bagi tujuan penelitiannya, sebab data itu masih merupakan data mentah dan masih diperlukan usaha atau upaya untuk mengolahnya. Proses yang dilakukan adalah dengan memeriksa, meneliti data yang telah diperoleh untuk menjamin apakah data dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan kenyataan. Setelah data diolah dan dirasa cukup maka selanjutnya disajikan dalam bentuk narasi dan dalam bentuk tabel, selanjutnya dianalisis secara kualitatif. Analisis data kualitatif adalah suatu teknik yang menggambarkan dan menginterpretasikan data-

⁷Sugiyono, 2013. "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D", Bandung: Alfabeta. Hlm.9

data yang telah terkumpul sehingga memperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh tentang keadaan yang sebenarnya melalui tahap tahap konseptualisasi, kategorisasi, relasi dan eksplanasi.

1.7.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di laksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, Jl. Haji Zainir Haviz, Komplek Perkantoran Walikota, Kelurahan Paal Lima, Kecamatan Kota Baru, Kota Jambi, Jambi 36129. Terkait kualitas pelayanan administrasi akta kelahiran untuk meningkatkan efektifitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

1.7.3 Fokus Penelitian

Masalah fenomena yang hendak di teliti harus sudah di tetapkan sejak awal meskipun kemungkinan terjadinya perubahan disebabkan fakta rill di lapangan. Masalah yang hendak di teliti kemudian perlu di persempit, hal itu guna menentukanfokus penelitian. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif penelti memfokuskan penelitian ini teradap efektifitas pelayanan administrasi pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

1.7.4 Sumber Data

Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini terdiri dari data lapangan dan data kepustakaan yang bersifat primer dan sekunder⁸

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber asli atau sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer adalah data pokok yang diperlukan dalam penelitian, diperoleh secara langsung dari sumbernya ataupun yang diperlukan dalam penelitian, yang diperoleh secara langsung dari sumbernya ataupun dari lokasi objek penelitian, atau keseluruhan data hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui sumber perantara, dan diperoleh dengan cara mengutip dari sumber lain berupa literatur-literatur berupa buku-buku, skripsi, jurnal. dan data pendukung yang diperoleh penelitian dari sumber informasi yang dikumpulkan selama proses penelitian.

- 1) Data sekunder sebagai data pendukung yang berasal dari dokumen yang ada pada *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

⁸ Sugiyono, 2011, “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D”, (Bandung: Penerbit Afabeta), Hlm. 225.

- 2) Data selkunder diperoleh dari bahan-bahan yang berkaitan dan menunjang kesempurnaan data penelitian ini, di antaranya buah pikiran para ahli yang tertuang dalam tulisan baik dari buku-buku, makalah-makalah seminar, bulletin, kamus dan sebagainya.

Karena penelitian ini adalah penelitian kualitatif maka sumber data yang akan diambil adalah kata-kata dan tindakan. Sedangkan sumber data selebihnya adalah bersifat tambahan seperti dokumen dan lain sebagainya.

1.7.5 Teknik Penentuan Informan

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian dan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahannya yang akan di teliti. Informasi ini menjadi kunci dalam suatu penelitian untuk dapat memecahkan suatu permasalahan.

Purposive Sampling Teknik yang digunakan dalam penentuan informan menggunakan *Purposive Sampling* artinya, mengambil informan atau narasumber dengan tujuan tertentu sesuai dengan tema penelitian karena orang tersebut dianggap memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian. Berdasarkan teknik tersebut, maka informan yang dianggap penting oleh peneliti sebagai sumber data untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

Informan Penelitian

1. Bapak Drs. Nirwana, ME. (Kepala Dinas Dukcapil Kota Jambi)

2. Bapak Rizki (KABID)
3. Ahmad Nazri (Staff Akta kelahiran)
4. Ibu Ayu (Masyarakat)
5. Ibu Dewi (Masyarakat)

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan data-data yang diperlukan melalui:

a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang terjadi Antara pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban. Wawancara untuk mengetahui informasi tentang pribadi responden, perasaan, pendapat, anggapan, aktivitas, motivasi dan tujuan. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya. Jenis wawancara yang digunakan dalam peneliti ini yaitu wawancara tertutup dan wawancara terbuka (*covert and overt interview*). Wawancara terbuka bersifat bebas dimana tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan pedoman wawancara yang digunakan berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan, sedangkan wawancara

tertutup bersifat terikat dan menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun secara rinci dan sistematis.

b. Dokumentasi

Berdasarkan yang di kemukakan oleh Sugiyono, dokumen adalah teknik dari pengumpulan data dari catatan peristiwa yang sudah berlalu. Bentuk dari dokumentasi itu sendiri dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Peneliti mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dengan cara mengumpulkan dan mempelajari dokumen-dokumen yang di miliki keterkaitan dengan penelitian yang sedang diteliti dapat berupa buku, jurnal, surat kabar, *website* dan sebagainya.

c. Observasi

Dalam penelitian observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui mengadakan penelitian secara teliti. Arah dari istilah observasi itu sendiri terletak pada kegiatan memperhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul serta mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut. Selain Itu observasi juga disebut sebagai metode pengumpulan data esensial dalam penelitian dengan pendekatan kualitatif. Untuk memberi data yang akurat dan bermanfaat. Observasi dalam hal ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

1.7.7 Teknik Analisis Data

Data Model analisis data kualitatif ini terdiri dari tiga komponen pokok yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan beserta verifikasi data. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut ⁹.

a. Reduksi data

Mereduksi data sama hal dengan kegiatan merangkum, memilah hal-hal pokok yang menjadi fokusnya, mencari tema dan polanya. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu. Kegiatan reduksi data dilakukan untuk memberikan gambaran yang jelas dan memudahkan untuk melakukan pengumpulan data.

1) Penyajian Data

Penyajian data, peneliti harus selalu menguji apa yang telah ditemukan pada saat memasuki lapangan. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan dan hubungan kategori. Tujuannya adalah untuk memudahkan peneliti dalam memahami apa yang terjadi, dan merencanakan pekerjaan selanjutnya.

⁹ Sugiyono, Op Cit. Hlm 247.

2) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan yang dilakukan sebelum turun lapangan. Kesimpulan awal ini bersifat sementara, dan akan berubah apabila pada saat turun lapangan tidak mendapatkan bukti-bukti yang mendukung data sebelumnya. Disinilah diperlukan verifikasi setelah penarikan kesimpulan. Tujuannya adalah untuk memperkuat data sebelumnya dan dapat membuktikan kebenaran dari penarikan kesimpulan data sehingga lebih kredibel.

1.7.8 Triangulasi Data

Triangulasi diartikan sebagai pengujian data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang ada. Dengan menggunakan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagi sumber data. Teknik pengumpulan data, peneliti akan menganalisis beragam data primer maupun sekunder untuk mendapatkan hasil yang valid dan kredibel¹⁰.

- a. Triangulasi Data, yaitu penggunaan beragam sumber data dalam suatu penelitian.
- b. Triangulasi Peneliti, yaitu penggunaan beberapa peneliti yang berbeda disiplin ilmunya dalam suatu penelitian.

¹⁰ Ibid. Hlm. 125