SKRIPSI

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN SECARA *ONLINE* DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SAMARINDA

OLEH:

HASIAH UNY
NPM: 2263201078

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM

S A M A R I N D A

2025

SKRIPSI

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN SECARA *ONLINE* DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SAMARINDA

OLEH:

HASIAH UNY

NPM: 2263201078

Skripsi Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM

S A M A R I N D A

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi	:	Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran Secara *Online* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda
Nama Mahasiswa	:	Hasiah Uny
Npm	:	2263201078
Fakultas	:	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi	:	Administrasi Publik
Universitas	:	Widya Gama Mahakam Samarinda

Samarinda ,07 Januari 2026

Menyetujui,

Pembimbing I

Dr. H. Abdul Rofik, S.P.,M.P
NIDN.1116117001

Pembimbing II

Ahmad Yani, S.Sos.,M.Si
NIDN.1106118701

Mengetahui,

Dekan,

Dr. H. Abdul Rofik, S.P.,M.P
NIK.2023.070.326

Penguji:
1. Dr. H. Abdul Rofik, S.P., M.P 1. .....
2. Ahmad Yani, S.Sos., M.Si 2. .....
3. Trisna Waty Riza Eryani,S.Sos., M.Si 3. .....

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hasiah Uny

NPM : 2263201078

Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran Secara *Online* Di Dinas Kependudukan Daan Pencatatan Sipil Kota Samarinda

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dalam bentuk Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari peneliti sendiri, baik untuk naskah laporan yang tercantum sebagai bagian dari laporan skrispi ini. Jika terdapat karya orang lain, peneliti mencantumkan sumber secara jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi alademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 07 Januari 2026

Yang membuat pernyataan,

Hasiah Uny

NPM.2263201078

RINGKASAN

HASIAH UNY, Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran secara *Online* di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, di bawah bimbingan Dr.H.Abdul Rofik, S.P.,M.P Selaku Dosen Pembimbing I dan Ahmad Yani, S.Sos., M.Si Selaku Dosen Pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan akta kelahiran secara online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Penerapan pelayanan administrasi kependudukan berbasis online merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dari aspek kemudahan akses, efisiensi waktu, dan transparansi pelayanan kepada masyarakat.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan masyarakat pengguna layanan pembuatan akta kelahiran secara online, observasi langsung terhadap proses pelayanan, serta dokumentasi yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan. Informan penelitian ditentukan secara purposive, yaitu masyarakat yang telah memanfaatkan layanan tersebut dan petugas pelayanan terkait. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan guna memperoleh gambaran yang utuh dan mendalam mengenai tingkat kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa cukup puas terhadap pelayanan pembuatan akta kelahiran secara online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Prosedur pelayanan dinilai relatif mudah dipahami dan tidak berbelit-belit, sedangkan waktu pelayanan dianggap lebih efisien dibandingkan pelayanan secara langsung. Biaya pelayanan dinilai transparan dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Produk pelayanan berupa akta kelahiran yang diterbitkan secara online dinilai sah, jelas, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.Meskipun demikian, penelitian ini menemukan beberapa kendala yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, terutama pada aspek sarana dan prasarana pendukung layanan online, seperti gangguan jaringan dan sistem aplikasi. Selain itu, masih terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan digital serta keterbatasan petugas dalam memberikan pendampingan secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas sarana prasarana, penguatan kompetensi petugas pelayanan, serta sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat agar pelayanan pembuatan akta kelahiran secara online dapat berjalan lebih optimal dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Hal ini penting untuk mendukung terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas dan berkelanjutan nasional.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Akta Kelahiran *Online*

RIWAYAT HIDUP

HASIAH UNY, lahir pada tanggal 25 April 1982 di Samarinda Saya merupakan anak ke Lima dari Lima bersaudara dari ayah yang bernama Armansyah dan ibu bernama Masnah, Dalam kehidupan berkeluarga peneliti telah menikah dengan Syarif An'Syari, S.Sos. dan di karuniai 3 orang anak yaitu, Farhan An'Syari, Muhammad Rasya An'Syari, serta Faiz Abdillah An'Syari

Pada tahun 1889 saya mulai memasuki sekolah Dasar Negeri 15 Samarinda dan lulus pada tahun 1995 Kemudian, pada tahun yang sama, 1995 saya memulai pendidikan di SMP Muhammadiyah 3 Samarinda dan lulus pada tahun 1998 Setelah itu, pada tahun 1998, saya memulai studi di SMK Pemuda, jurusan Sekretaris dan lulus pada tahun 2001 Saat ini, saya melanjutkan studi di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda sejak tahun 2022 hingga saat ini, dengan Fakultas yang saya ambil, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, jurusan Administrasi Publik.

Kuliah Kerja Nyata (KKN) diikuti pada tahun 2025, dimulai pada 1 Agustus hingga 30 Agustus 2025, di Kelurahan Gunung Kelua, Kecamatan Samarinda Ulu, Kota Samarinda.

Yang membuat pernyataan

(Hasiah Uny)
NPM.2263201078

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT berkat rahmat dan karunia-nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul "Studi Tertib Administrasi Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda". Tujuan proposal penelitian ini adalah sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.

Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesa-besarnya atas segala bantuan, dukungan saran dan bimbingan yang mengarah kepada peneliti selama melakukan penelitian dan sampai seterusnya menjadi skripsi ini 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 pendidikan di perguruan tinggi.
2. Bapak Dr. H. Abdul Rofik, SP., MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, serta sebagai dosen pembimbbing I yang telah memberikan arahan, motivasi serta dukungan semangat kepada peneliti.
3. Bapak Ahmad Yani S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda dan selaku pembimbing II yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada peneliti untuk menyelesaikan proposal.

4. Ibu Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos.,M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan saran-saran dan arahan kepada peneliti dalam penyusunan proposal skripsi.
5. Bapak dan Ibu dosen beserta Staf-staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widyagama Mahakam Samarinda yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawancara kepada peneliti selama mengikuti masa perkuliahan.
6. Teman-teman Fisip kelas C angkatan 2022 yang telah memberikan banyak bantuan dan semangat dari awal perkuliahan hingga akhir masa perkuliahan.

Peneliti berharap saran serta kritikan demi kesempurnaan penelitian ini. Semoga proposal penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan pembaca serta pengembangan ilmu pengetahuan dikemudian hari dan dapat dijadikan acuan tindak lanjut penelitian selanjutnya serta bermanfaat bagi kita semua terutama bagi program Studi Administrasi Publik.

Samarinda,07 Januari 2026

Wasiah Uny
2263201078

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ..... **iii**
RINGKASAN ..... **v**
RIWAYAT HIDUP ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR GAMBAR ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah 5
1.3. Tujuan Penelitian 7
1.4. Manfaat Penelitian 8
1.4.1. Manfaat Teoritis 10
1.4.2. Manfaat Praktis 10
BAB II TINJAUAN TEORI **12**
2.1. Teori dan Konsep 12
2.1.1. Kepuasan Masyarakat 13
2.1.2. *Online* 15
2.1.3. Pelayanan Publik 17
2.1.4. Efektivitas Pelayanan Publik *Online* 20
2.1.5. Sistem Daring 27
2.1.6. Akta Kelahiran 32
2.2. Kerangka Pikir 33
BAB III METODE PENELITIAN **37**
3.1. Jadwal Penelitian 37
3.2. Jenis Penelitian 39
3.3. Lokasi Penelitian 42
3.4. Definisi Konsepsional 43
3.5. Fokus Penelitian 45

3.6. Sumber Data 48
3.7. Teknik Pengumpulan Data 50
3.8. Teknik Analisis Data 53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 57
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian 57
4.1.1. Profil Kota Samarinda 57
4.1.2. Demografi dan Keberagaman Sosial Kota Samarinda 58
4.1.3. Profil Umum Dinas Disdukcapil Kota Samarinda 59
4.1.4. Tugas dan Fungsi Disdukcapil Kota Samarinda 61
4.1.5. Visi, Misi, dan Motto Disdukcapil Kota Samarinda 63
4.1.6. Keadaan SDM Disdukcapil Kota Samarinda 66
4.1.7. Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Samarinda 67
4.2. Penyajian Data Hasil Penelitian 70
4.2.1. Prosedur Pelayanan 71
4.2.2. Waktu Penyelesaian 72
4.2.3. Biaya Pelayanan 73
4.2.4. Produk Pelayanan 74
4.2.5. Sarana dan Prasarana 80
4.2.6. Kompetensi Petugas Pelayanan 85
4.2.7. Faktor Pendukung dan Penghambat 97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 99
5.1. Kesimpulan 99
5.2. Saran 101
DAFTAR PUSTAKA .....
LAMPIRAN .....

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir 36

Gambar 3.1 Model Analisis Data Miles dan Huberman 56

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian 38
Tabel 3.2 Daftar Key dan Informan 50
Tabel 4.1 Distribusi Penduduk Kota Samarinda Berdasarkan Kelompok Usia 58
Tabel 4.2 Distribusi Penduduk Kota Samarinda Berdasarkan Agama 59
Tabel 4.3 Latar Belakang Pendidikan Pegawai Disdukcapil Kota Samarinda..... 66
Tabel 4.4 Golongan/Ruang Pegawai Disdukcapil Kota Samarinda..... 67
Tabel 4.5 Jumlah Pemohon dan Realiasi..... 68
Tabel 4.6 Perbandingan Realiasi Pelayanan Offline & Online 69

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bertujuan untuk mewujudkan dan memberikan wewenang, tanggung jawab, hak, serta kewajiban untuk semua pihak. Oleh karenanya, untuk mencapai pada tujuan tersebut, maka di dalam prosesnya perlu ada konsep yang dapat mendukungnya. Salah satu konsep yang dapat mendukung akan hal tersebut adalah *e-government*. Dinyatakan demikian karena pada dasarnya *e-goverment* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Melalui konsep ini juga, maka setiap layanan publik yang diberikan pada masyarakat dapat berjalan lebih efisien, transparan, dan akuntabel.

Berangkat dari pandangan tersebut, maka tidak heran apabila saat ini digitalisasi layanan publik menjadi fokus utama dalam reformasi birokrasi di seluruh wilayah Indonesia, dimana salah satunya adalah Kota Samarinda. Kota yang berada di Provinsi Kalimantan Timur serta merupakan ibu kota provinsi sekaligus pusat pertumbuhan ekonomi dan administrasi ini telah mengembangkan berbagai inovasi berbasis teknologi untuk meningkatkan efisiensi maupun transparansi layanan publik. Pengembangan ini terjadi karena dengan jumlah penduduk lebih dari 800 ribu jiwa, kebutuhan akan layanan publik yang cepat, efisien, dan transparan semakin meningkat.

Selain itu, pengembangan tersebut juga terjadi karena secara geografis, kota dengan luas sekitar 718 km² ini didominasi oleh topografi berbukit dengan daerah dataran rendah di sepanjang bantaran Sungai Mahakam. Artinya, dengan adanya *e-government,* masyarakat tidak harus menghadapi kendala geografis dalam mengakses layanan publik, terutama bagi yang tinggal di daerah berbukit atau jauh dari pusat kota. Terkait dengan *e-government,* salah satu bentuk implementasinya dalam pelayanan publik adalah sistem daring pelayanan akta kelahiran secara *online*. Layanan ini, dilakukan melalui website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Samarinda dengan nama *Go-Digital* dan dapat diakses melalui https://disdukcapil.samarindakota.go.id/login.

Pelayanan akta kelahiran buku nikah diperuntukkan bagi anak yang lahir dari pasangan yang telah menikah secara sah dan memiliki buku nikah. Layanan akta kelahiran tanpa buku nikah dikhususkan bagi anak yang lahir dari pasangan yang belum atau tidak memiliki buku nikah. Sementara, layanan akta kelahiran keputusan pengadilan diperlukan jika terdapat sengketa hukum, status anak yang tidak jelas, perubahan pada akta, atau permohonan lainya dari pengadilan.

Pada penerapanya ini pula, layanan pembuatan akta kelahiran secara *online* di Kota Samarinda memiliki beberapa tahapan yang harus diikuti oleh pemohon. Pertama, pemohon harus mengakses website resmi Disdukcapil Kota Samarinda dan mengisi formulir permohonan sesuai dengan kategori akta kelahiran yang dibutuhkan. Selanjutnya, pemohon diwajibkan mengunggah dokumen pendukung, seperti kartu keluarga, KTP orang tua, surat keterangan kelahiran dari rumah sakit atau bidan, serta dokumen lain yang diperlukan sesuai dengan kategori

permohonan. Setelah dokumen diunggah dan diverifikasi oleh petugas Disdukcapil, pemohon akan menerima konfirmasi melalui email atau SMS mengenai status permohonan.

Apabila semua persyaratan telah terpenuhi, akta kelahiran akan diterbitkan dalam bentuk digital dan dapat diunduh melalui website. Selain itu, pemohon juga dapat mengambil dokumen fisik di kantor Disdukcapil jika diperlukan. Melalui prosedur tersebut, keberadaan layanan ini dianggap membawa dampak positif bagi masyarakat, terutama dalam hal efisiensi waktu dan biaya. Sebab, masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor Disdukcapil untuk mengurus dokumen, sehingga dapat mengurangi antrian dan meningkatkan kenyamanan pelayanan. Selain itu, sistem daring inipun membantu meningkatkan transparansi dalam administrasi kependudukan, karena setiap tahapan proses dapat dipantau secara *real-time* oleh pemohon.

Namun demikian, peneliti melihat bahwa penerapan akta kelahiran *online* yang dilakukan Disdukcapil Kota Samarinda masih memiliki beberapa kendala dalam implementasinya. Kendala pertama terletak pada keterbatasan jaringan (sinyal) internet yang memadai. Dalam konteks ini, meskipun sistem daring bertujuan untuk meningkatkan kemudahan akses layanan, akan tetapi masih terdapat wilayah di Kota Samarinda yang memiliki keterbatasan internet. Hal ini menyebabkan sebagian masyarakat kesulitan dalam menggunakan layanan daring secara optimal. Kondisi demikian juga diperparah dengan kondisi masyarakat Kota Samarinda yang belum sepenuhnya mengetahui tentang tata cara penyesuaian sistem daring berkaitan dengan pelayanan akta kelahiran.

Akibatnya, banyak masyarakat yang masih terbiasa dengan pola pelayanan konvensional dan belum terbiasa memanfaatkan teknologi informasi dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Masalah ini juga akhirnya menciptakan resistensi pada beberapa kelompok masyarakat. Resistensi ini muncul karena adanya keterbatasan dalam literasi digital serta kebiasaan yang telah terbentuk dalam mengakses layanan secara konvensional. Dalam konteks layanan akta kelahiran *online* di Kota Samarinda, kelompok masyarakat yang berusia di atas 40 tahun ini umumnya mengalami kesulitan dalam memahami prosedur digital, merasa kurang percaya diri dalam menggunakan teknologi, serta memiliki ketidakpercayaan terhadap sistem daring.

Tidak hanya itu, kendala teknis seperti gangguan sistem, aplikasi yang belum sepenuhnya stabil, hingga keterbatasan fasilitas pendukung di beberapa kecamatan turut menjadi hambatan dalam optimalisasi pelayanan akta kelahiran secara *online*. Padahal, salah satu tujuan utama implementasi sistem daring akta kelahiran adalah untuk memberikan kemudahan, efisiensi waktu, dan peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam hal ini juga menjadi salah satu hambatan lain dalam implementasi sistem akta kelahiran *online.* Sebab, dengan jumlah SDM yang kurang memadai, maka kondisi ini tentu berdampak pada kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan Hasil observasi banyaknya masyarakat yang sibuk dengan pekerjaannya juga sering kali mengakibatkan mereka menjadi kurang paham akan pentingnya suatu Akta Kelahiran sehingga menjadi keterlambatan dalam

mendaftarkan suatu peristiwa kelahiran dan mengakibatkan kelalaian dan keterlambatan dalam kepemilikan Akta Kelahiran. Permasalahan akta kelahiran anak ini juga terjadi pada kebanyakan masyarakat, yang dimana hingga saat ini masih ada beberapa anak yang belum memiliki Akta Kelahiran maka untuk mempermudah membuat akta ini di ciptakanlah inovasi pebuatan akta kelahiran secara online.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik melakukan sebuah penelitian dengan judul ***"Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran Secara Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda".***

1.2. Rumusan Masalah

Menurut Suharsimi Arikunto (2018:23) "Rumusan masalah merupakan pertanyaan-pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui proses penelitian". Pertanyaan tersebut disusun secara sistematis, jelas, spesifik, dan dapat diuji secara empiris sehingga dapat memberikan arah dan fokus yang jelas dalam pelaksanaan penelitian. Dengan adanya rumusan masalah, peneliti dapat lebih terarah dalam menentukan langkah-langkah penelitian, mulai dari pengumpulan data hingga analisis hasil. Rumusan masalah juga menjadi dasar dalam menentukan tujuan dan manfaat penelitian.

Rumusan masalah juga menurut Kaharuddin (2021:4) merupakan "Suatu pernyataan yang menggambarkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang membutuhkan pemecahan melalui penelitian". Artinya, dalam sebuah penelitian, rumusan masalah memegang peranan penting karena menjadi

landasan utama dalam menentukan arah dan fokus kajian yang akan dilakukan. Sebab, keberadaan rumusan masalah tidak hanya berfungsi untuk menunjukkan adanya permasalahan, tetapi juga sebagai bentuk identifikasi terhadap ketidaksesuaian antara kondisi ideal yang diharapkan dengan kondisi aktual yang terjadi di lapangan.

Selain itu, rumusan masalah menurut Lexy J Moleong (2017:62) dipahami pula sebagai "Pernyataan yang menjelaskan secara jelas batasan permasalahan yang akan diteliti, sehingga dapat memberikan pedoman dalam mengumpulkan dan menganalisis data yang relevan". Pada konteks ini, maka rumusan masalah bukan sekadar memuat pernyataan umum tentang suatu fenomena, melainkan memberikan batasan yang tegas terkait ruang lingkup permasalahan agar penelitian tidak melebar ke hal-hal di luar fokus kajian. Dengan adanya batasan yang jelas tersebut, peneliti dapat lebih mudah menentukan variabel yang akan diteliti, metode yang digunakan, serta jenis data yang dibutuhkan.

Berdasarkan beberapa keterangan di atas, maka dapat disintesiskan bahwa rumusan masalah adalah inti dari suatu penelitian yang berbentuk pertanyaan atau pernyataan yang menjelaskan adanya kesenjangan atau permasalahan yang perlu dikaji. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran Secara *Online* Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran Secara *Online* Di Dinas

Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian menurut Sukma Dinata (2021:18) adalah "Sasaran yang ingin dicapai dalam suatu penelitian". Tujuan ini menjadi pedoman utama bagi peneliti dalam melaksanakan seluruh tahapan penelitian agar tetap terarah sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya. Dengan adanya tujuan yang jelas, peneliti dapat menentukan metode yang tepat, teknik pengumpulan data yang sesuai, serta langkah-langkah analisis yang dibutuhkan untuk memperoleh hasil yang diharapkan. Selain itu, tujuan penelitian juga menjadi indikator keberhasilan suatu penelitian, karena melalui tujuan tersebut dapat diketahui sejauh mana penelitian mampu memberikan jawaban atas rumusan masalah yang diajukan.

Tujuan penelitian juga menurut Sugiyono (2020:40) merupakan "Pernyataan mengenai hasil yang ingin dicapai dari penelitian yang dilakukan, berupa pengumpulan informasi, pemecahan masalah, atau pengujian hipotesis". Dengan kata lain, tujuan penelitian menjelaskan secara konkret apa yang ingin diperoleh peneliti setelah seluruh proses penelitian selesai dilaksanakan. Tujuan ini dapat berupa upaya untuk menggali dan mengumpulkan informasi baru yang relevan, memberikan solusi terhadap suatu permasalahan yang sedang dihadapi, atau menguji kebenaran suatu dugaan atau hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Selain itu, tujuan penelitian menurut Danu Eko Agustinova (2015:22) adalah "Orientasi yang menggambarkan hasil akhir yang diharapkan dari penelitian, di mana hal ini merupakan sintesa dari rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya". Artinya, tujuan penelitian tidak muncul secara terpisah, melainkan

merupakan rangkaian logis yang lahir dari identifikasi permasalahan dan rumusan masalah yang telah disusun secara sistematis. Dengan adanya tujuan yang jelas, peneliti memiliki arah dan pegangan yang kuat untuk menentukan setiap tahapan penelitian, sehingga proses yang dijalankan tidak keluar dari fokus yang telah ditetapkan.

Berdasarkan beberapa keterangan tersebut, maka dapat disintesiskan bahwa tujuan penelitian adalah hasil yang ingin dicapai dari suatu penelitian. Tujuan penelitian pada kajian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran Secara *Online* Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran Secara *Online* Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian menurut Muhammad Hasan, (2022:55) adalah "Kontribusi yang diberikan oleh suatu penelitian, baik dalam aspek teoretis maupun praktis, yang dapat digunakan untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan penyelesaian masalah". Dengan kata lain, manfaat penelitian menunjukkan sejauh mana hasil penelitian dapat memberikan dampak positif, baik bagi pengembangan teori maupun penerapannya dalam kehidupan nyata. Pada aspek teoretis, manfaat penelitian dapat berupa penambahan wawasan atau pengujian teori yang telah ada.

Sedangkan pada aspek praktis, manfaat penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan, penyusunan kebijakan, atau solusi atas permasalahan yang terjadi di masyarakat.

Manfaat penelitian menurut Sugiyono (2020:41) dapat dipahami pula sebagai "Dampak atau kegunaan dari hasil penelitian yang dapat dirasakan oleh berbagai pihak, seperti akademisi, praktisi, atau masyarakat umum, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang". Manfaat tersebut menjadi indikator keberhasilan suatu penelitian, karena menunjukkan sejauh mana hasil penelitian dapat memberikan kontribusi yang nyata di berbagai bidang. Bagi kalangan akademisi, manfaat penelitian dapat berupa pengembangan teori atau penambahan pengetahuan. Sementara itu, bagi para praktisi, hasil penelitian dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan, penyusunan kebijakan, atau penerapan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi.

Selain itu, manfaat penelitian menurut Suharsimi Arikunto (2018:47) merupakan "Implikasi dari temuan penelitian yang dapat diaplikasikan dalam kehidupan nyata atau menjadi dasar untuk penelitian lanjutan guna memperkaya kajian ilmiah dalam bidang tertentu". Dengan demikian, manfaat penelitian tidak hanya berhenti pada hasil temuan yang bersifat teoritis, tetapi juga mencakup dampak praktis yang dapat diterapkan untuk memecahkan berbagai persoalan yang ada di masyarakat. Oleh karenanya, temuan-temuan dalam penelitian dapat memberikan kontribusi langsung dalam bentuk rekomendasi kebijakan, perbaikan sistem, atau inovasi dalam praktik tertentu yang relevan dengan permasalahan yang diteliti.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa manfaat penelitian adalah dampak positif yang dihasilkan dari suatu penelitian, baik secara teoretis maupun praktis. Oleh karenanya, manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut.

1.4.1. Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini di harapkan dapat berguna bagi pengembangan ilmu sosial terutama berkaitan dengan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.
2. Sebagai sumber informasi dan untuk menamba wawasan referensi bacaan bagi mahasiswa program Studi Administrasi Publik dan seluruh mahasiswa Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda pada umumnya.

1.4.2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diharapkan muncul dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar SarjanaAdministrasi Publik.
2. Diharapkan menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi penyelenggara Pelayanan publik Akta Kelahiran yang di lakukan oleh Aparatur Pemerintahan, di mana Aparatur di tuntut untuk professional dalam menjalankan pekerjaanya yang berkaitan dengan pemberian pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

3. Diharapkan sebagai bahan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, untuk meningkatkan kinerja Administrasi Pembuatan Akta Kelahiran seacara *Online.*

BAB II

TINJAUAN TEORI

2.1. Teori dan Konsep

Teori menurut Sugiyono (2020:150) dipandang sebagai "Penjelasan yang sistematis mengenai suatu fenomena yang terjadi dalam kehidupan atau ilmu pengetahuan". Penjelasan ini disusun secara terstruktur agar mampu menguraikan hubungan antar elemen atau variabel yang terlibat dalam fenomena tersebut. Selain berfungsi untuk menjelaskan, teori juga dirancang untuk memprediksi kemungkinan terjadinya peristiwa atau perubahan di masa depan berdasarkan pola yang telah ditemukan. Selanjutnya, teori memberikan landasan bagi upaya pengendalian atau pengelolaan gejala agar dapat diarahkan sesuai tujuan tertentu.

Teori juga menurut Moleong (2017:55) merupakan "Hasil dari proses berpikir yang mendalam dan sistematis mengenai suatu objek kajian". Proses ini melibatkan analisis yang teliti dan penyusunan gagasan secara runtut agar dapat memberikan pemahaman yang komprehensif tentang fenomena yang diamati. Penyusunan teori dilakukan dengan cara yang logis dan konsisten, sehingga setiap bagian saling berkaitan dan mendukung satu sama lain. Keberadaan teori tidak hanya sebatas kerangka konseptual, tetapi juga sebagai alat untuk menjelaskan hubungan antar variabel dalam fenomena tersebut.

Selain itu, teori menurut Hamid (2016:133) dapat dipahami pula sebagai "Seperangkat konsep, definisi, dan proposisi yang terorganisasi secara sistematis untuk menjelaskan fenomena tertentu". Teori menjelaskan hubungan antar variabel yang terdapat dalam suatu kejadian atau peristiwa. Melalui teori, prediksi terhadap

kejadian di masa mendatang dapat dilakukan berdasarkan pola yang telah teridentifikasi. Penyusunan teori dilakukan dengan pendekatan yang logis, konsisten, dan didukung oleh bukti empiris. Selain sebagai alat untuk menjelaskan fenomena, teori juga berfungsi sebagai dasar dalam pengendalian atau pengelolaan suatu sistem.

Perihal konsep, hal ini menurut Arikunto (2018:98) dapat dipahami pula sebagai "Istilah atau label yang digunakan untuk menggambarkan suatu gagasan, objek, atau peristiwa dalam suatu kajian ilmiah". Konsep menjadi unsur dasar dalam setiap penelitian karena berfungsi untuk menyederhanakan realitas kompleks ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami, dikaji, dan diukur. Dalam penyusunan sebuah penelitian, penentuan konsep yang tepat sangat penting agar peneliti memiliki kejelasan terkait apa yang sebenarnya sedang diteliti. Konsep juga membantu peneliti dalam membangun kerangka pikir yang sistematis, sehingga alur penelitian dapat disusun secara logis dan terarah.

Selain itu, menurut Lexy J Moleong (2017:56) konsep dalam proses penelitian dapat dipahami sebagai "Pengertian umum yang mewakili sekelompok objek, peristiwa, atau kegiatan yang memiliki karakteristik serupa". Konsep ini berfungsi sebagai kerangka awal untuk mengelompokkan berbagai elemen yang terkait dalam penelitian secara sistematis. Dengan menggunakan konsep, peneliti dapat mengidentifikasi dan membatasi ruang lingkup kajian sehingga fokus penelitian menjadi lebih jelas dan terarah. Tidak hanya itu, konsep memudahkan peneliti dalam melakukan pengukuran dan analisis data karena memberikan definisi yang spesifik terhadap fokus yang diteliti.

Begitu pula menurut Hamid (2016:137), konsep merupakan “Suatu abstraksi yang dibentuk oleh peneliti melalui proses generalisasi dari berbagai pengalaman atau kejadian nyata yang sejenis”. Abstraksi ini berfungsi untuk menyederhanakan kompleksitas realitas dengan mengelompokkan ciri-ciri umum yang dimiliki oleh objek kajian. Dengan demikian, konsep menjadi dasar penting dalam proses berpikir ilmiah dan pengembangan teori di dalam suatu kajian penelitian. Melalui konsep, peneliti dapat menghubungkan berbagai fenomena yang tampak berbeda menjadi suatu kesatuan yang lebih mudah dipahami dan dianalisis.

Berdasarkan beberapa keterangan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat disintesiskan bahwa teori adalah suatu sistem yang terdiri dari konsep-konsep dan proposisi yang saling berkaitan untuk menjelaskan dan memprediksi suatu fenomena. Sementara itu, konsep adalah unsur dasar dalam teori yang digunakan untuk menggambarkan suatu fenomena secara abstrak. Pada penelitian ini, teori utama adalah *e-government.* Sementara, konsep terdiri atas pelayanan publik dan efektivitas pelayanan.

2.1.1. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam konteks tata kelola pemerintahan modern, kualitas pelayanan tidak lagi hanya diukur dari terpenuhinya prosedur administratif, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan tersebut mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Seiring meningkatnya tuntutan publik terhadap layanan yang cepat, transparan, dan profesional, pemahaman mengenai teori-teori kepuasan masyarakat menjadi sangat penting bagi instansi

pemerintah maupun lembaga sosial yang memberikan pelayanan langsung kepada warga.

Menurut PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 – Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Dalam peraturan ini dijelaskan bahwa:

Kepuasan masyarakat merupakan hasil dari perbandingan antara harapan masyarakat dengan kinerja pelayanan yang diterima, yang diukur melalui unsur unsur, seperti:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu pelayanan
4. Biaya
5. Kompetensi petugas
6. Sikap petugas
7. Saranaprasarana

Selanjutnya di perjelas dengan permenPAN-RB Nomor 17 Tahun 2023 yang menyatakan bahwa Kepuasan masyarakat adalah tingkat pencapaian layanan yang dirasakan masyarakat, berdasarkan pengalaman nyata selama menerima pelayanan publik.

Kemudian Menurut Erwin (2020:60) Kepuasan adalah respon pelanggan atas pemenuhan kebutuhan dan nilai jasa yang diterima.

Sehingga dapat di simpulkan Kepuasan masyarakat pada dasarnya adalah hasil perbandingan antara harapan masyarakat dengan kinerja pelayanan yang mereka terima. Jika pelayanan sesuai atau melebihi harapan, masyarakat merasa puas; jika tidak, muncul ketidakpuasan. Para ahli menegaskan bahwa kualitas layanan, keadilan, dan pengalaman emosional memengaruhi kepuasan tersebut. Secara hukum, melalui UU No. 25 Tahun 2009 dan peraturan turunannya, pemerintah wajib mengukur dan meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai bagian dari evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

2.1.2. *Online*

Di era perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat, istilah *online* telah menjadi bagian penting dalam kehidupan manusia modern. Kehadiran *internet* tidak hanya mengubah cara individu berkomunikasi, tetapi juga mempengaruhi hampir seluruh aspek aktivitas sosial, pendidikan, ekonomi, hingga pemerintahan. Keterhubungan digital telah menciptakan ruang baru yang memungkinkan berbagai informasi dan layanan dapat diakses secara cepat, mudah, dan tanpa batas geografis.Terkait dengan hal tersebut, Ade Putra Ode Amane dkk (2021:15) menjelaskan bahwa "*Online* adalah keadaan terhubung dalam *network society* sebuah ruang komunikasi berbasis jaringan *internet* yang memungkinkan interaksi sosial, ekonomi, dan budaya terjadi secara virtual."

Sejalan dengan pendapat tersebut, Sadar (2023:52) menyatakan bahwa "*Online* berarti tersambung ke jaringan komputer global (internet) yang memungkinkan akses informasi, komunikasi, serta transaksi digital tanpa batas ruang dan waktu.".

Tujuan utama dari *Online* menurut Etin Indrayani (2020:12) adalah " *Online* adalah kondisi ketika pengguna atau sistem terhubung dengan jaringan internet sehingga memungkinkan pertukaran data, informasi, dan layanan secara langsung *(real-time).*"

Berdasarkan uraian mengenai pengertian *online* menurut berbagai ahli, dapat disimpulkan bahwa *online* merupakan kondisi ketika seseorang, perangkat, atau sistem terhubung dengan jaringan internet sehingga memungkinkan terjadinya pertukaran informasi, komunikasi, dan aktivitas digital secara *real-time*. Para ahli menegaskan bahwa konsep *online* tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis *konektivitas*, tetapi juga mencakup dimensi sosial, ekonomi, dan budaya yang terbentuk dalam ruang digital.

Dengan demikian, *online* menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat *modern*. Kehadirannya memungkinkan proses komunikasi, pembelajaran, pelayanan publik, dan transaksi berlangsung lebih cepat, mudah, dan efisien. Namun, pemanfaatan dunia *online* tetap memerlukan pemahaman yang bijak agar teknologi dapat digunakan secara optimal dan bertanggung jawab.

2.1.3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan, seperti kesehatan, pendidikan, keamanan, dan administrasi. Pelayanan ini disediakan untuk memastikan hak-hak dasar warga negara terpenuhi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Dalam pelaksanaannya, Siti Marwiyah (2023:74) menyebut jika "Pelayanan

publik tidak hanya berorientasi pada penyediaan layanan semata, tetapi juga mencakup upaya untuk mewujudkan keadilan, kesetaraan, serta kemudahan akses bagi seluruh lapisan masyarakat".

Sejalan dengan pendapat tersebut, Tunggul Prasodjo (2023:66) menjelaskan bahwa:"Pelayanan publik merujuk pada upaya yang dilakukan oleh pemerintah atau badan publik lainnya dalam menyediakan fasilitas, layanan, atau kemudahan yang diperlukan oleh masyarakat serta diberikan berdasarkan prinsip keadilan, efisiensi, dan akuntabilitas".

Lijan Poltak Sinambela (2020:5) menyatakan pula bahwa pelayanan publik adalah "Pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara". Definisi ini menegaskan bahwa pelayanan publik tidak sekadar menjadi kewajiban formal pemerintah, tetapi merupakan bentuk nyata dari peran dan tanggung jawab negara dalam memenuhi hak dasar masyarakat. Pelayanan publik hadir untuk menjawab berbagai kebutuhan masyarakat yang bersifat vital, baik dalam bidang administrasi kependudukan, pendidikan, kesehatan, keamanan, maupun aspek layanan lainnya yang berkaitan langsung dengan kehidupan sehari-hari. Oleh karenanya, pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, serta sesuai dengan harapan masyarakat.

Pengertian lain mengenai pelayanan publik diungkapkan oleh Zulfi Ahaditya (2020:23) yang mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan "Kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk secara fisik". Berdasarkan beberapa pengertian yang telah diuraikan sebelumnya, dapat

disintesiskan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga terkait dengan tujuan utama memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil, efisien, dan akuntabel. Pelayanan ini mencakup berbagai aspek kehidupan, seperti kesehatan, pendidikan, keamanan, dan administrasi, yang diberikan sesuai dengan prinsip keadilan serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.1.3.1. Jenis-jenis pelayanan publik

Terkait dengan pelayanan publik, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan administratif. Jenis pelayanan ini diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin, rekomendasi, serta lain sebagainya.
2. Pelayanan barang. Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem.

3. Pelayanan jasa. Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasaranan serta penunjangnya.

Pandangan lain diutarakan oleh Tunggul Prasodjo (2023:73) yang menjelaskan bahwa “Pelayanan publik terdiri atas pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan, keamanan dan ketertiban, sosial, hingga perizinan”. Penjelasan mengenai hal tersebut adalah sebagai berikut.

1. Pelayanan administrasi. Layanan ini berkaitan dengan administrasi publik, seperti pembuatan KTP, paspor, akta kelahiran, surat nikah, dan layanan lainnya.
2. Pelayanan kesehatan. Layanan yang disediakan untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat, seperti layanan di rumah sakit, puskesmas, program imunisasi, serta layanan kesehatan ibu dan anak.
3. Pelayanan pendidikan. Layanan ini dapat berupa pemberikan pendidikan dasar hingga menengah, yang meliputi sekolah negeri dan berbagai program pendidikan dari pemerintah, seperti beasiswa, pelatihan, dan peningkatan kualitas guru.
4. Pelayanan keamanan dan ketertiban. Layanan ini dapat dilakukan oleh aparat keamanan, seperti polisi dan pemadam kebakaran, yang bertujuan untuk menjaga ketertiban dan memberikan perlindungan terhadap masyarakat dari ancaman bahaya atau kejahatan.
5. Pelayanan sosial. Layanan ini diberikan untuk membantu kelompok masyarakat yang rentan atau kurang mampu, seperti bantuan sosial,

penyediaan tempat penampungan, dan layanan untuk lansia atau penyandang disabilitas.

6. Pelayanan perizinan. Layanan ini berkaitan dengan pemberian izin atau lisensi, seperti izin usaha, izin mendirikan bangunan, atau izin lingkungan.

Berdasarkan beberapa keterangan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa dalam konteks penerbitan dan/atau pembuatan akta kelahiran secara *online*, termasuk ke dalam jenis pelayanan administratif. Hal ini dikarenakan pembuatan akta kelahiran melibatkan proses pencatatan, dokumentasi, serta pengambilan keputusan administratif yang menghasilkan dokumen resmi sebagai produk akhir.

2.1.3.2. Mutu pelayanan publik

Proses pelayanan publik perlu memiliki mutu yang baik. Menurut Siti Marwiyah (2023:101) mutu pelayanan publik adalah "Suatu layanan yang memiliki kualitas tergantung pada kepuasan pengguna layanan". Hal ini menyiratkan bahwa apabila pengguna layanan menyatakan bahwa telah puas terhadap layanan, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan publik di instansi tersebut memilik kualitas yang mumpuni. Sebaliknya, jika pengguna menyatakan tidak puas atas layanan yang diberikan, maka pelayanan publik masih perlu dievaluasi. Perihal kualitas pelayanan, hal ini setidaknya dapat dilihat secara kualitatif maupun kuantitatif sebagaimana tercantum pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Secara kualitatif, kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari:

1. Kesederhanaan. Prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, serta tidak berbelit-belit.
2. Kejelasan dan kepastian. Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
3. Keamanan. Proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan kepastian, hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan. Memberikan petunjuk untuk menginformasikan secara terbuka segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat.
5. Efisiensi. Pelayanan yang hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan layanan.
6. Ekonomis. Hal ini berkaitan dengan pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan yang harus ditetapkan secara wajar.
7. Keadilan. Pelaksanaan pelayanan tidak boleh membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

Adapun secara kuantitatif, kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu:

1. Jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, perbulan, atau per tahun) serta perkembangan pelayanan dari waktu ke waktu.
2. Lamanya waktu pemberian pelayanan.

3. Ratio perbandingan antara jumlah pegawai/tenaga yang ada dengan jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan untuk menunjukkan tingkat produktivitas kerja.
4. Penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelaksanaan.
5. Frekuensi keluhan dan/atau pujian masyarakat mengenai kinerja pelayanan yang diberikan.
6. Penilaian fisik lainnya, misalnya kebersihan dan kesejukan lingkungan, motivasi kerja pegawai dan aspek lainya.

Selain secara kualitatif dan kuantitatif, Savira Fajar Meyriyanih, Nanan Sujana, Pri Utami (2024:822) menjelaskan bahwa mutu pelayanan publik dapat dinilai dari beberapa aspek sebagai berikut.

1. Partisipasi publik. Masyarakat dilibatkan secara aktif dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan.
2. Transparansi. Informasi terkait kebijakan dan layanan publik harus mudah diakses oleh masyarakat.
3. Akuntabilitas. Pemerintah harus bertanggung jawab atas keputusan dan tindakan yang diambil.
4. Responsivitas. Layanan publik harus tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.
5. Efisiensi dan efektivitas. Layanan publik yang diberikan pada masyarakat harus efisien dan efektif, baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

Mutu pelayanan publik yang baik juga menurut Ni Putu Tirka Widanti (2022:90) dapat dikatakan telah memenuhi kriteria, jika:

1. Partisipasi warga yang tinggi. Tingkat keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik menunjukkan bahwa mereka merasa diberdayakan dan dihargai.
2. Peningkatan transparansi. Adanya akses yang lebih baik terhadap informasi publik dan pengambilan keputusan yang lebih terbuka.
3. Akuntabilitas pemerintah. Pemerintah mampu bertanggung jawab kepada masyarakat melalui mekanisme yang jelas dan dapat diakses.
4. Peningkatan kualitas layanan publik. Layanan publik menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dengan indikator seperti kepuasan pelanggan dan pengurangan waktu penyelesaian layanan.
5. Kolaborasi multisektor yang efektif. Terjalinnya kemitraan yang kuat antara pemerintah, masyarakat sipil, dan sektor swasta untuk mencapai tujuan bersama.
6. Kepercayaan publik yang tinggi. Peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai hasil dari layanan yang lebih baik dan nilai-nilai demokratis yang dijalankan.

Atas dasar tersebut, maka di dalam peningkatan mutu pelayanan publik, Denhardt dalam Isnaini Rodiyah, Hendra Sukmana, Lailul Mursyidah (2021:65-66) merumuskan 7 prinsip utama, antara lain:

1. Melayani, bukan mengarahkan *(serve, not steer)*. Pemerintah harus fokus pada melayani kebutuhan masyarakat, bukan mengendalikan masyarakat.

2. Melampaui kepentingan diri sendiri *(seek the public interest)*. Pelayanan publik harus mengutamakan kepentingan bersama di atas kepentingan individu atau kelompok tertentu.
3. Menghargai warga negara, bukan pelanggan *(value citizenship over entrepreneurship)*. Masyarakat dipandang sebagai warga negara yang memiliki hak partisipasi, bukan sekadar pelanggan yang menerima layanan.
4. Berpikir strategis dan bertindak demokratis *(think strategically, act democratically)*. Proses pengambilan keputusan harus dilakukan secara inklusif dan demokratis.
5. Mengakui kompleksitas *(recognize that accountability is not simple)*. Akuntabilitas melibatkan banyak pihak dan harus dilihat dalam kerangka yang luas.
6. Melayani bukan sekadar mematuhi *(serve rather than control)*. Pelayanan publik bertujuan untuk memfasilitasi, bukan memaksakan kontrol administratif.
7. Memastikan keseimbangan demokrasi *(respect people, and their rights)*. Setiap individu harus dihormati dan diberikan kesempatan yang setara untuk berkontribusi.

Berdasarkan beberapa keterangan di atas, maka dapat disintesiskan bahwa mutu pelayanan publik yang baik tercermin dari layanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Secara kualitatif, kualitas layanan ditentukan oleh kesederhanaan prosedur, kepastian,

keamanan, keterbukaan, efisiensi, dan keadilan, sedangkan secara kuantitatif dapat diukur melalui jumlah penerima layanan, durasi penyelesaian, produktivitas tenaga kerja, serta tingkat kepuasan masyarakat.

2.1.3.3. Indikator pelayanan publik

Pelayanan publik, sebagai segala bentuk layanan yang disediakan oleh pemerintah atau badan publik kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan umum memiliki beberapa indikator utama. Menurut Ismail Nurdin (2019:29) indikator tersebut antara lain adalah:

1. Persyaratan. Hal ini berkaitan dengan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur. Hal ini berkaitan dengan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian. Hal ini berkaitan dengan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Produk spesifikasi jenis pelayanan. Hal ini berkaitan dengan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima susuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
5. Kompetensi pelaksana. Hal ini berkaitan dengan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

6. Perilaku pelaksana. Hal ini berkaitan dengan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Pandangan lain diutarakan oleh Muhammad Fitri Rahmadana dkk., (2020:35) yang menyebut jika pelayanan publik memiliki 3 indikator utama yaitu "Implementasi yang dilakukan, kesederhanaan prosedur, serta sarana dan prasarana". Penjelasan mengenai 3 hal tersebut adalah sebagai berikut.

1. Implementasi yang dilakukan

   Hal ini pada dasarnya berkenaan dengan prosedur yang dilakukan untuk memberikan serta mendapatkan pelayanan publik. Selain itu, hal ini juga bekorelasi dengan persyaratan pelayanan.

2. Kesederhanaan prosedur

   Kesederhanaan prosedur merujuk pada karakteristik proses atau langkah-langkah yang sederhana, mudah dipahami, dan mudah diikuti oleh pengguna. Indikator ini dapat diukur dari tahapan yang dilakukan, kesesuaian prosedur dengan tahapan, kejelasan instruksi, serta waktu yang diperlukan.

3. Sarana dan prasarana

   Sarana dan prasarana merujuk pada infrastruktur fisik, fasilitas, dan perlengkapan yang diperlukan untuk mendukung berbagai kegiatan, proses, atau layanan dalam suatu sistem atau organisasi. Sarana dapat meliputi komputer atau hal fisik lain yang dapat mendukung proses pelayanan. Sementara, prasarana adalah mengacu pada sistem dukungan

atau infrastruktur yang mendukung kegiatan layanan, seperti sistem komunikasi, internet, hingga jaringan listrik.

Berdasarkan beberapa keterangan yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa indikator utama dalam pelayanan publik mencakup persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, spesifikasi produk layanan, kompetensi serta perilaku pelaksana, yang memastikan layanan berjalan efektif dan sesuai standar. Selain itu, implementasi yang tepat, prosedur yang sederhana, serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai turut menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang optimal.

2.1.4. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan pelayanan. Pada dasarnya, standar pelayanan tersebut juga merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. Selain itu, standar tersebut merupakan pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Merujuk pada Peraturan Mentri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Dan Reformmasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Sekurang Kurangnya Meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

   Prosedur pelayanan yang di lakukan baik pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

   Waktu penyelesaian yang di tetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan temasuk pengaduan,

3. Biaya pelayanan

   Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang di tetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

   Hasil pelayanan yang akan di terima sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan.

5. Sarana dan prasarana

   Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kopentensi petugas pelayanan

   Kopetensi petugas pemberi pelayanan harus di tetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang di butuhkan.

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan di atas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari Ni Putu Tirka Widanti (2022:122) yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan standar pelayanan publik. Adapun beberapa muatan tersebut antara lain:

1. Dasar hukum. Hal ini pada dasarnya merupakan landasan dari setiap pelayanan publik.

2. Persyaratan. Hal ini berkaitan dengan syarat-syarat yang perlu dipenuhi oleh seseorang agar mendapatkan suatu pelayanan.
3. Prosedur pelayanan. Hal ini merupakan tata cara atau langkah-langkah yang harus dilakukan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan.
4. Waktu penyelesaian. Hal ini berkaitan dengan lama atau lambatnya suatu pelayanan.
5. Sarana dan prasarana. Sarana berkaitan dengan fasilitas yang diberikan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan. Adapun prasarana adalah segala macam penunjang guna terselenggaranya pelayanan.
6. Kompetensi petugas pelayanan. Hal ini berkaitan dengan kemampuan dari pemberi layanan dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan.
7. Pengawasan intern. Hal ini berkaitan dengan pengawasan yang dilakukan oleh lembaga yang ada di dalam institusi tersebut.
8. Pengawasan ekstern. Pengawasan ini dapat dilakukan oleh masyarakat atau lembaga masyarakat.
9. Penanganan pengaduan. Hal ini pada dasarnya berkaitan dengan proses penanganan pengaduan yang dilakukan oleh suatu lembaga atas keluhan masyarakat.
10. Jaminan pelayanan. Hal ini berkaitan dengan jaminan yang diberikan kepada penerima layanan atas segala macam pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan beberapa keterangan yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat dipahami bahwa dalam konteks penerbitan dan/atau pembuatan akta kelahiran

secara *online*, terdapat beberapa standar pelayanan yang perlu dipenuhi agar layanan berjalan efektif dan sesuai dengan prinsip pelayanan publik. Transparansi menjadi aspek penting dengan memastikan informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya (jika ada), serta estimasi waktu penyelesaian tersedia secara jelas dan mudah diakses oleh masyarakat melalui platform digital resmi. Selain itu, akuntabilitas harus dijaga dengan memastikan setiap tahapan layanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Prosedur pelayanan yang diterapkan harus pula jelas dan sistematis, mulai dari pengisian formulir, pengunggahan dokumen, hingga penerbitan akta dalam bentuk digital atau cetak. Standar lain yang harus diperhatikan adalah waktu penyelesaian yang terukur agar masyarakat mendapatkan kepastian terkait durasi layanan. Selanjutnya, sarana dan prasarana harus memadai, termasuk platform digital yang ramah pengguna, stabil, serta aman dalam melindungi data pribadi. Kompetensi petugas pelayanan juga menjadi faktor krusial, di mana petugas yang menangani proses penerbitan akta kelahiran harus memiliki keahlian dalam administrasi kependudukan serta memahami prosedur layanan digital.

Untuk menjamin kualitas layanan, perlu adanya pengawasan internal dan eksternal, dimana pemerintah atau lembaga terkait melakukan pemantauan internal, sementara masyarakat dapat berperan dalam memberikan evaluasi atau kritik terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, penyedia layanan harus memiliki mekanisme penanganan pengaduan yang *responsif*, seperti melalui *call center*, email, atau chatbot, guna menanggapi kendala atau keluhan yang dialami masyarakat. Terakhir, jaminan pelayanan harus diberikan dengan memastikan

bahwa setiap warga negara yang memenuhi persyaratan mendapatkan akta kelahiran secara sah, tepat waktu, dan tanpa diskriminasi.

2.1.5. Akta Kelahiran

Akta kelahiran adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Disdukcapil yang berfungsi sebagai bukti sah mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang. Dokumen tersebut memuat informasi penting seperti nama anak, tempat dan tanggal lahir, serta identitas orang tua. Kepemilikan akta kelahiran sangat penting karena menjadi dasar pengakuan negara terhadap identitas seseorang di hadapan hukum dan merupakan syarat utama untuk memperoleh berbagai pelayanan publik lainnya. Hak atas akta kelahiran dijamin oleh berbagai peraturan perundang-undangan di Indonesia. Pasal 5 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak menyatakan bahwa setiap anak berhak atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan.

Selain itu, Pasal 27 ayat (1) dan (2) undang-undang yang sama menegaskan bahwa identitas diri setiap anak harus diberikan sejak kelahirannya dan dituangkan dalam akta kelahiran. Lebih lanjut, Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 menyebutkan bahwa setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum. Proses pembuatan akta kelahiran sebaiknya dilakukan segera setelah bayi dilahirkan. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, pelaporan kelahiran harus dilakukan paling lambat 60 hari sejak tanggal kelahiran. Persyaratan yang umumnya diperlukan untuk mengurus akta kelahiran antara lain:

1. Surat keterangan kelahiran dari dokter, bidan, atau fasilitas kesehatan.
2. Fotokopi buku nikah atau akta perkawinan orang tua.
3. Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk orang tua.
4. Mengisi formulir pendaftaran kelahiran yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat.

Berdasarkan beberapa keterangan di atas, maka dapat disintesiskan bahwa akta kelahiran merupakan dokumen hukum yang memiliki peran krusial dalam menjamin identitas seseorang sejak lahir. Akta kelahiran tidak hanya berfungsi sebagai bukti autentik mengenai kelahiran seseorang, tetapi juga menjadi dasar bagi pemenuhan hak-hak sipil, seperti kewarganegaraan, akses pendidikan, pelayanan kesehatan, serta perlindungan hukum.

2.2. Kerangka Pikir

Kerangka berpikir menurut Suharsimi Arikunto (2018:126) merupakan "Landasan konseptual dalam penelitian yang menjelaskan alur pemikiran peneliti, mulai dari identifikasi masalah hingga perumusan hipotesis". Dengan adanya kerangka berpikir, peneliti memiliki pedoman sistematis yang menggambarkan hubungan antara berbagai konsep, teori, dan variabel yang diteliti. Kerangka berpikir juga menjadi gambaran logis yang menunjukkan bagaimana suatu permasalahan dikaji dan dijelaskan berdasarkan teori-teori yang relevan. Melalui kerangka berpikir, peneliti dapat menjelaskan alur berpikirnya secara runtut, mulai dari latar belakang masalah, identifikasi variabel, hingga dugaan sementara yang akan diuji dalam penelitian.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Kaharuddin (2021:5) menjelaskan bahwa kerangka berpikir adalah "Suatu struktur yang merepresentasikan pola logis pemikiran peneliti". Artinya, kerangka berpikir tidak hanya sekadar gambaran visual atau skema, tetapi merupakan susunan logis yang menunjukkan bagaimana peneliti memahami permasalahan, mengaitkan teori-teori yang relevan, serta merumuskan dugaan sementara atau hipotesis yang akan diuji. Melalui kerangka berpikir, peneliti dapat menjelaskan alur pikir yang sistematis, mulai dari latar belakang munculnya permasalahan, penguatan teori yang digunakan, hingga arah analisis yang akan dilakukan.

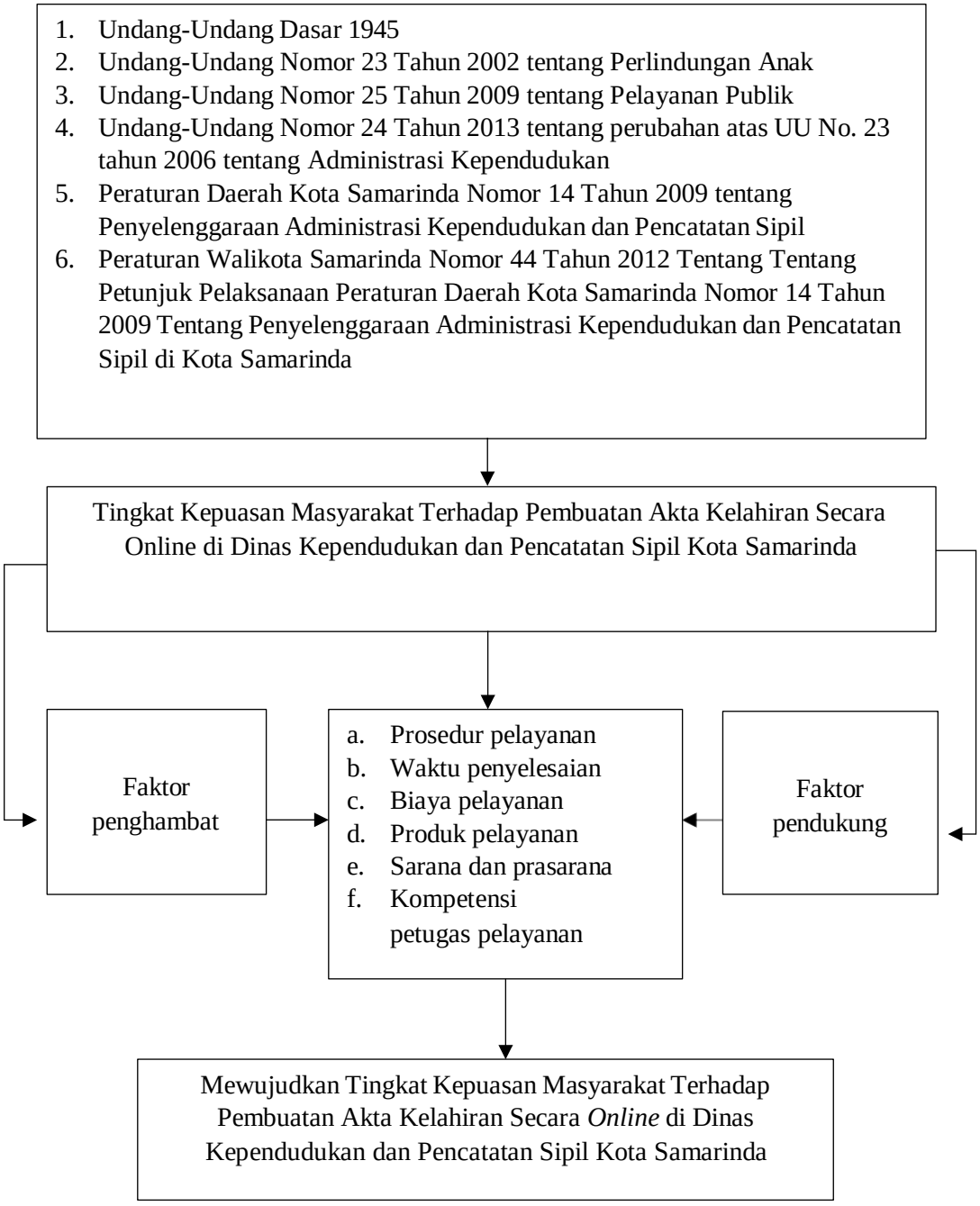
Sementara itu, Sugiyono (2020:68) mendefinisikan kerangka berpikir sebagai "Model konseptual yang mengilustrasikan hubungan antarvariabel yang diteliti berdasarkan teori yang ada, dan disajikan dalam bentuk bagan". Melalui kerangka berpikir tersebut, peneliti dapat menggambarkan keterkaitan logis antara variabel-variabel penelitian secara sistematis dan mudah dipahami. Penyajian kerangka berpikir dalam bentuk bagan tidak hanya mempermudah peneliti dalam memvisualisasikan alur pikir penelitian, tetapi juga membantu pembaca untuk memahami secara cepat hubungan antarvariabel yang akan diuji.

Atas dasar ini, maka dapat dipahami bahwa kerangka berpikir merupakan landasan konseptual yang menggambarkan alur pikir peneliti secara logis, sistematis, dan terarah dalam menjelaskan permasalahan yang diteliti. Kerangka berpikir berperan penting dalam memperjelas keterkaitan antara konsep, teori, dan variabel penelitian, sehingga seluruh proses kajian memiliki dasar yang kuat dan terhindar dari kekeliruan dalam penafsiran. Dengan adanya kerangka berpikir,

peneliti tidak hanya memiliki pedoman untuk merancang dan melaksanakan penelitian, tetapi juga dapat menyampaikan kepada pembaca bagaimana proses berpikir dan langkah-langkah penelitian dibangun secara ilmiah.

Kerangka berpikir di dalam penelitian ini dapat dilihat pada bagan sebagai berikut.

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



Sumber: Peneliti 2025

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian menurut Suharsimi Arikunto (2018:135) adalah "Suatu rancangan waktu yang disusun secara sistematis untuk mengatur tahapan-tahapan penelitian dari awal hingga akhir". Penyusunan jadwal penelitian bertujuan agar seluruh proses penelitian dapat berjalan dengan terencana, terukur, dan sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan. Dengan adanya jadwal yang jelas, peneliti dapat mengatur waktu untuk setiap kegiatan, mulai dari persiapan, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan laporan penelitian. Jadwal penelitian juga berfungsi sebagai alat kontrol, sehingga peneliti dapat memantau kemajuan kegiatan dan mengantisipasi potensi keterlambatan atau kendala yang mungkin terjadi.

Jadwal penelitian menurut Danu Eko Agustinova (2015:78) dipahami pula sebagai "Alat pengorganisasian yang membantu peneliti dalam mengalokasikan sumber daya, tenaga, dan waktu secara efisien". Dengan adanya jadwal penelitian, setiap tahapan kegiatan dapat direncanakan dengan baik, sehingga peneliti memiliki gambaran yang jelas mengenai apa yang harus dilakukan, kapan harus dilakukan, serta berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk setiap tahapan tersebut. Jadwal penelitian juga menjadi acuan untuk memastikan bahwa seluruh proses penelitian berjalan sesuai rencana tanpa ada bagian yang terlewatkan atau dikerjakan secara tergesa-gesa. Selain itu, jadwal penelitian memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi potensi hambatan sejak awal.

Selain itu, menurut Sugiyono (2020:75) jadwal penelitian merupakan "Bagian integral dari metodologi penelitian yang menyajikan tahapan penelitian dalam bentuk kronologis". Artinya, jadwal penelitian tidak hanya berfungsi sebagai rencana waktu, tetapi juga merupakan bagian penting yang menunjukkan urutan logis dan sistematis dari setiap kegiatan penelitian yang akan dilakukan. Penyajian jadwal dalam bentuk kronologis memudahkan peneliti untuk memahami alur pelaksanaan penelitian, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan akhir. Dengan adanya jadwal yang tersusun secara teratur ini, maka peneliti dapat menghindari tumpang tindih kegiatan serta keterlambatan waktu.

Berdasarkan beberapa keterangan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa jadwal penelitian adalah rancangan waktu yang berfungsi sebagai pedoman dalam pelaksanaan penelitian agar berjalan secara sistematis, terstruktur, dan efisien. Atas dasar tersebut, maka jadwal penelitian yang direncanakan oleh peneliti adalah sebagai berikut.

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No	Keterangan	Jadwal Penelitian			
		Tahun 2025			
		Ags	Sep	Okt	Nov
1	Observasi				
2	Pengajuan Judul				
3	Penyusunan Proposal				
4	Penelitian				
5	Seminar Hasil				
6	Pendadaran				

Sumber:Peneliti 2025

3.2. Jenis Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan jenis kualitatif dan pendekatan secara deskriptif. Mengacu pada pengertiannya, Sugiyono (2020:9) menjelaskan bahwa kualitatif adalah "Suatu metode penelitian yang memiliki landasan utama pada filsafat positivisme dan hasil penelitian cenderung berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan". Pernyataan tersebut menegaskan bahwa penelitian kualitatif tidak hanya berfokus pada pengumpulan data semata, tetapi juga menuntut peneliti untuk memahami makna di balik data yang diperoleh. Metode ini lebih menekankan pada proses penafsiran terhadap realitas sosial yang dinamis, sehingga hasil penelitian tidak bersifat kaku atau mutlak, melainkan memberikan pemahaman yang lebih dalam terkait fenomena yang diteliti.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Lexy Moleong (2017:6) mengatakan bahwa "Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik." Definisi tersebut menunjukkan bahwa penelitian kualitatif tidak sekadar mengumpulkan data, tetapi berupaya memahami realitas yang dialami subjek penelitian secara menyeluruh dan mendalam. Pendekatan holistik dalam penelitian kualitatif menuntut peneliti untuk melihat fenomena tidak hanya dari satu sisi, melainkan dengan mempertimbangkan berbagai aspek yang saling berkaitan, baik yang tampak secara eksplisit maupun yang tersembunyi.

Selain itu, Danu Eko Agustinova (2015:33) juga menyebut bahwa penelitian kualitatif adalah "Penelitian dengan basis data yang dinyatakan dalam bentuk kalimat, gambar, atau bagan". Pernyataan ini mempertegas bahwa data dalam penelitian kualitatif tidak disajikan dalam bentuk angka atau statistik seperti pada penelitian kuantitatif, melainkan lebih menekankan pada data deskriptif yang diolah dan dianalisis untuk memahami makna yang terkandung di dalamnya. Data yang diperoleh dapat berupa narasi hasil wawancara, catatan observasi, dokumentasi visual, atau bagan yang menggambarkan hubungan antarunsur dalam fenomena yang diteliti.

Penelitian ini akan dilakukan dengan jenis kualitatif karena didasari oleh beberapa pertimbangan. Pertama, penelitian ini berfokus pada pemahaman mendalam mengenai pemanfaatan sistem daring dalam pelayanan akta kelahiran *online*. Oleh karenanya, dengan jenis ini, peneliti dapat mengeksplorasi persepsi serta tantangan yang dihadapi oleh masyarakat dan petugas terkait dalam proses pelayanan tersebut. Kedua, jenis penelitian ini berorientasi pada analisis deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan efektivitas sistem daring dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dengan pendekatan kualitatif, data yang dikumpulkan akan berbentuk narasi dari hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam dan kontekstual.

Sejatinya, menurut Danu Eko Agustinova (2015:41) pendekatan deskriptif adalah "Pendekatan yang dilakukan untuk menyelidiki dan mendeskripsikan suatu fenomena, baik berupa aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, maupun perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya".

Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas, rinci, dan sistematis mengenai kondisi atau fenomena yang sedang diteliti tanpa memanipulasi variabel yang ada. Melalui pendekatan deskriptif, peneliti dapat mengungkap fakta apa adanya, sehingga hasil penelitian dapat memberikan informasi yang valid dan akurat mengenai situasi yang sebenarnya terjadi di lapangan.

Pendekatan deskriptif menurut Burhan Bungin (2017:45) dipahami pula sebagai "Pendekatan yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi, atau hal-hal lain yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian". Melalui pendekatan ini, peneliti berusaha memperoleh gambaran yang akurat dan terperinci mengenai objek yang diteliti tanpa melakukan intervensi atau manipulasi terhadap variabel yang ada. Hasil penelitian deskriptif umumnya disajikan dalam bentuk uraian yang sistematis, rinci, dan faktual, sehingga pembaca dapat memahami situasi atau fenomena yang diteliti secara jelas. Pendekatan ini tidak hanya berfokus pada angka atau statistik, melainkan juga mengutamakan penjelasan yang bersifat naratif mengenai apa yang sebenarnya terjadi di lapangan.

Selain itu, menurut Hamid Patilama (2016:59) pendekatan deskriptif juga merupakan "Suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang". Dengan kata lain, pendekatan ini digunakan untuk memperoleh gambaran yang akurat dan sistematis mengenai fenomena atau realitas yang sedang berlangsung tanpa berupaya memanipulasi atau mengubah variabel yang ada. Penelitian deskriptif tidak ditujukan untuk menguji hipotesis atau mencari

hubungan sebab-akibat, melainkan untuk mendeskripsikan keadaan sebagaimana adanya, sehingga hasil penelitian dapat memberikan informasi yang faktual, jelas, dan mudah dipahami.

Pendekatan deskriptif akan digunakan karena didasari oleh 2 pertimbangan utama. Pertama, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan mendalam mengenai pemanfaatan sistem daring dalam pelayanan akta kelahiran *online*. Oleh karenanya, dengan pendekatan deskriptif, kajian ini dapat menggambarkan bagaimana sistem tersebut diterapkan, bagaimana pengguna mengaksesnya, serta bagaimana efektivitasnya dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Kedua, pendekatan deskriptif memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi serta menganalisis berbagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kendala dalam implementasi sistem daring tersebut.

3.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menurut Sugiyono (2020:150) merupakan "Tempat atau wilayah spesifik yang dipilih oleh peneliti sebagai objek kajian dalam rangka memperoleh data yang relevan dan akurat sesuai dengan tujuan penelitian". Pemilihan lokasi perlu dilakukan secara cermat agar dapat menggambarkan kondisi nyata yang berkaitan dengan fenomena yang sedang diteliti. Sebab pada dasarnya, lokasi penelitian berperan penting dalam menentukan kualitas dan validitas data yang dikumpulkan selama proses penelitian berlangsung.

Lokasi penelitian juga menurut Lexy J Moleong (2017:27) merujuk pada "Setting atau lingkungan fisik dan sosial tempat proses penelitian dilaksanakan guna memperoleh informasi yang dibutuhkan". Lingkungan ini mencakup berbagai

kondisi yang dapat memengaruhi pengumpulan data serta interpretasi hasil penelitian. Oleh karena itu, pemilihan lokasi yang tepat sangat penting untuk memastikan data yang diperoleh relevan dan mendukung tujuan penelitian secara menyeluruh.

Selain itu, Burhan Bungin (2017:7) menambahkan jika "Lokasi penelitian merupakan titik fokus di mana suatu fenomena berlangsung dan menjadi objek kajian utama dalam penelitian". Lokasi ini menjadi pusat perhatian peneliti untuk mengamati, menganalisis, dan mengumpulkan data yang relevan guna memahami fenomena yang diteliti secara mendalam dan kontekstual. Terkait dengan lokasi penelitian, peneliti menetapkan akan dilakukan di Disdukcapil Kota Samarinda yang beralamat di Jl. Basuki Rahmat No. 78, Kecamatan Samarinda Kota, Kota Samarinda, Kalimantan Timur, 75112.

3.4. Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional menurut Muhammad Hasan, dkk., (2022:22) adalah "Unsur penelitian yang menjelaskan tentang karakteristik suatu masalah yang hendak diteliti berdasarkan kajian teori yang telah disintesiskan". Definisi ini berfungsi untuk memberikan kejelasan makna terhadap istilah-istilah atau konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian, sehingga tidak terjadi penafsiran yang berbeda antara peneliti dan pembaca. Dengan adanya definisi konsepsional, maka batasan makna dari setiap konsep yang diteliti dapat dipahami secara tepat sesuai dengan landasan teori yang relevan.

Definisi konsepsional juga menurut Sugiyono (2020:72) merupakan "Abstraksi dari kejadian yang menjadi sasaran penelitian dan sekaligus memberi

batasan tentang luasnya ruang lingkup penelitian". Dengan adanya definisi konsepsional, peneliti dapat mengidentifikasi dengan jelas fenomena atau variabel apa saja yang termasuk dalam fokus kajian dan mana yang tidak, sehingga penelitian menjadi lebih terarah dan tidak melebar ke luar dari batas permasalahan yang telah ditentukan. Definisi ini disusun berdasarkan hasil penelaahan teori, konsep, dan temuan penelitian sebelumnya yang relevan, sehingga memberikan dasar ilmiah yang kuat terhadap istilah-istilah atau konsep-konsep yang digunakan.

Selain itu, Suharsimi Arikunto (2018:49) mengatakan pula bahwa "Definisi konsepsional adalah batasan makna suatu konsep yang digunakan dalam penelitian untuk memberikan kejelasan mengenai istilah atau variabel yang dikaji". Definisi ini bersifat teoritis dan didasarkan pada referensi akademik atau literatur yang relevan, sehingga dapat membantu peneliti serta pembaca dalam memahami konteks penelitian secara lebih jelas. Definisi konsepsional penelitian ini terdiri atas sistem daring, Standar Pelayanan Publik, dan akta kelahiran.

1. Sistem daring

   Sistem daring adalah mekanisme layanan berbasis internet yang memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan secara online. Dalam penelitian ini, sistem daring yang dimaksud merujuk pada website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Samarinda dengan program "Go-Digital" sebagai platform utama dalam pengurusan dokumen kependudukan.

2. Studi Pelayanan publik

   Studi Pelayanan Publik mengacu pada tingkat keberhasilan suatu pelayanan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks penelitian ini, Studi Pelayanan Publik diukur berdasarkan Enam indikator utama, yaitu:

   a. Prosedur pelayanan
   b. Waktu penyelesaian
   c. Biaya pelayanan
   d. Produk pelayanan
   e. Sarana dan prasarana
   f. Kompetensi petugas pelayanan

3. Akta kelahiran

   Akta kelahiran merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Disdukcapil sebagai bukti sah mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang. Dalam penelitian ini, akta kelahiran dibatasi pada proses pembuatannya yang dilakukan secara daring melalui program "Go-Digital".

3.5. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan hal yang krusial dalam proses ilmiah karena menentukan arah, batasan, dan tujuan penelitian maka dari itu para ahli beperndapat seperti Kaharuddin (2021:3) secara umum menyatakan bahwa "Fokus penelitian merupakan aspek atau variabel utama yang menjadi pusat perhatian dalam suatu kajian ilmiah, yang akan dikaji secara mendalam oleh peneliti". Fokus ini memberikan batasan yang jelas mengenai ruang lingkup pembahasan, sekaligus menetapkan area inti dari permasalahan yang ingin dieksplorasi lebih lanjut.

Dengan adanya fokus penelitian, peneliti dapat mengarahkan proses pengumpulan data dan analisis secara lebih terarah, konsisten, dan relevan dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan.

Fokus penelitian juga menurut Suharsimi Arikunto (2018:143) merupakan "Bagian penting dari proses penelitian yang menentukan batasan atau ruang lingkup kajian yang akan dilakukan". Fokus ini membantu peneliti untuk memusatkan perhatian pada aspek-aspek tertentu yang relevan dengan permasalahan yang dikaji, sehingga pelaksanaan penelitian menjadi lebih terarah dan efisien. Dengan menetapkan fokus yang jelas, peneliti dapat menghindari pembahasan yang terlalu luas atau menyimpang dari tujuan awal, serta memastikan bahwa setiap tahapan penelitian tetap berada dalam koridor yang telah ditentukan.

Selain itu, fokus penelitian menurut Sugiyono (2020:201) dipahami pula sebagai "Pedoman bagi peneliti dalam mengumpulkan dan menganalisis data". Fokus yang telah dirumuskan secara jelas dan spesifik akan memudahkan peneliti dalam menentukan metode yang tepat, memilih sumber data yang relevan, serta menyusun instrumen penelitian yang sesuai. Dengan demikian, fokus penelitian berperan penting dalam menjaga konsistensi dan keterpaduan antara tujuan, rumusan masalah, dan hasil yang ingin dicapai dalam penelitian. Fokus yang tepat juga memungkinkan peneliti untuk menafsirkan data secara lebih tajam dan akurat sesuai dengan konteks permasalahan yang diteliti.

Atas dasar tersebut, maka pada penelitian ini, fokus utamanya mengacu pada peraturan mentri peberdayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik

Indonesia nomor 15 tahun 2014 tentang standar prosedur pelayanan yang sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

   Prosedur pelayanan yang di lakukan baik pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

   Waktu penyelesaian yang di tetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan temasuk pengaduan,

3. Biaya pelayanan

   Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang di tetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

   Hasil pelayanan yang akan di terima sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan.

5. Sarana dan prasarana

   Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kopentensi petugas pelayanan

   Kopetensi petugas pemberi pelayanan harus di tetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang di butuhkan.

7. Faktor pendukung dan penghambat Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pembuatan akta kelahiran secara online

3.6. Sumber Data

Sumber data menurut Danu Eko Agustinova (2015:54) adalah “Segala bentuk informasi yang digunakan dalam suatu penelitian untuk mendukung analisis dan pembuktian suatu fenomena”. Sumber data menjadi elemen penting dalam penelitian karena dari data inilah peneliti dapat menarik kesimpulan yang relevan, valid, dan dapat dipertanggungjawabkan. Informasi yang diperoleh sebagai sumber data dapat berasal dari berbagai bentuk, seperti hasil wawancara, observasi, dokumentasi, catatan lapangan, ataupun data sekunder dari dokumen resmi, laporan, atau publikasi terdahulu yang relevan dengan topik penelitian.

Sumber data juga menurut Suharsimi Arikunto (2018:161) merupakan “Tempat dari mana data diperoleh, yang dapat dikategorikan menjadi sumber data primer serta sekunder”. Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian atau objek yang diteliti, seperti hasil wawancara, observasi, atau kuesioner yang dilakukan peneliti secara langsung di lapangan. Data primer biasanya bersifat asli dan belum pernah dipublikasikan, sehingga memiliki tingkat keakuratan yang tinggi dalam merepresentasikan realitas yang sedang diteliti. Sementara itu, sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain atau data yang telah tersedia sebelumnya.

Selain itu, menurut Lexy Moleong (2017:157) sumber data adalah “Segala bentuk informasi yang dikumpulkan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam”. Dalam konteks penelitian kualitatif, sumber data memegang peranan penting karena melalui informasi yang dikumpulkan dari berbagai pihak atau dokumen, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang utuh mengenai realitas

sosial yang sedang dikaji. Data yang diperoleh tidak sekadar bersifat permukaan, melainkan menggambarkan makna, persepsi, dan pengalaman yang dirasakan langsung oleh subjek penelitian. Oleh karena itu, sumber data dalam penelitian kualitatif dapat berupa individu atau kelompok, peristiwa, dokumen, atau artefak lain yang dapat memberikan informasi relevan terkait fenomena yang diteliti.

Pada penelitian ini, sumber data dipisahkan menjadi 2, yaitu data primer dan data sekunder sebagai berikut.

3.6.1. Data primer

Data primer menurut Sugiyono (2020:163) pada dasarnya merupakan "Data yang didapatkan oleh peneliti secara langsung dari lapangan". Oleh karenanya, data primer pada penelitian ini akan dihasilkan dari proses wawancara yang dilakukan bersama *key* informan dan para informan. Menurut Suharsimi Arikunto (2018:133) "*Key* informan adalah pemberi informasi utama yang memiliki kredibilitas serta informasi yang lengkap, sedangkan para informan adalah pemberi informasi tambahan". Menurut Danu Eko Agustinova (2015:69) "Penentuan *key* informan dan informan akan dilakukan secara *purposive sampling* atau dengan kriteria tertentu". Kriteria utama *key* informan adalah Kepala Bidang Pencatatan Sipil Disdukcapil Kota Samarinda.

Sementara, kriteria para informan pada penelitian ini adalah Staff Operator Pencatatan Langsung, *online*, dan masyarakat Kota Samarinda yang pernah melakukan pendaftaran akta kelahiran secara *online*. Atas kriteria tersebut, maka daftar informan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 3.2 Daftar *Key* dan Para Informan

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1	Eko Surayitno,S.Sos	Kepala Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Samarinda	*Key* informan
2	Ariftha Ishabianto	Staff Operator Pencatatan Langsung Disdukcapil Kota Samarinda	Informan 1
3	Samri	Staff Operator Pencatatan *online* Disdukcapil Kota Samarinda	Informan 2
4	Dika	Masyarakat	Informan 3
5	Marsinah	Masyarakat	Informan 4
6	Jemi	Masyarakat	Informan 5

Sumber: peneliti, 2025

Tabel di atas menunjukkan bahwa pada penelitian ini hanya akan menggunakan 1 orang sebagai *key* informan dan 5 orang sebagai para informan. Hal ini dilakukan selain disesuaikan dengan kriteria yang telah ditetapkan, Hamid (2016:19) mengatakan bahwa "Informan pada penelitian kualitatif cukup 1-10 orang guna menghindari kesalahan penafsiran makna".

3.6.2. Data sekunder

Data sekunder menurut Djaali (2020:65) merupakan "Data yang didapatkan tidak secara langsung oleh peneliti, melainkan melalui perantara atau dokumen tertentu". Pada penelitian ini, data sekunder meliputi hasil dokumentasi dan observasi yang telah peneliti lakukan.

3.7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Sanafiah Faisal (2020:91) adalah "Cara atau metode yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh informasi atau data yang dibutuhkan dalam suatu penelitian". Teknik ini berfungsi sebagai sarana penting untuk menggali fakta, temuan, dan bukti empiris dari sumber data yang telah ditentukan sebelumnya. Pemilihan teknik pengumpulan data harus disesuaikan dengan jenis penelitian, karakteristik data yang diinginkan, serta

pendekatan yang digunakan dalam penelitian tersebut. Teknik umum yang sering digunakan antara lain wawancara, observasi, dokumentasi, dan kuesioner. Masing-masing teknik memiliki keunggulan dan keterbatasan, sehingga penggunaannya sering dikombinasikan agar menghasilkan data yang lebih komprehensif dan mendalam.

Teknik pengumpulan data juga menurut Kaharuddin (2021:2) merupakan "Prosedur sistematis yang diterapkan untuk mendapatkan data yang relevan, valid, dan reliabel, guna menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian". Prosedur ini mencakup langkah-langkah terencana yang dilakukan secara hati-hati untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Pemilihan teknik yang tepat harus mempertimbangkan pendekatan penelitian, karakteristik responden, serta jenis data yang ingin diperoleh. Dalam praktiknya, teknik pengumpulan data dapat berupa wawancara mendalam, observasi langsung, studi dokumentasi, maupun angket atau kuesioner.

Selain itu, teknik pengumpulan data menurut Ririn Handayani (2020:35) adalah "Serangkaian langkah atau strategi yang dipilih berdasarkan pendekatan penelitian yang digunakan". Teknik ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang akurat dan relevan dengan fokus kajian yang diteliti. Dalam penelitian kualitatif, teknik yang umum digunakan meliputi wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Pemilihan metode tersebut didasarkan pada karakteristik data yang bersifat deskriptif dan naratif. Setiap teknik memiliki peran penting dalam mengungkap makna di balik fenomena yang diamati secara mendalam.

Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Penjelasan setiap tahap tersebut adalah sebagai berikut.

1. Observasi partisipatif

Observasi partisipasi menurut Sugiyono (2020:207) adalah "Salah satu metode pengumpulan data kualitatif yang dilakukan dengan melakukan pengamatan secara dekat dengan sekelompok masyarakat beserta kebiasaan mereka dengan cara melibatkan diri secara intensif". Proses observasi partisipatif dilakukan oleh peneliti dengan cara meninjau secara langsung proses pelayanan publik dalam pembuatan akta secara *online* di Disdukcapil Kota Samarinda.

2. Wawancara mendalam

Menurut Djaali (2020:14) "Wawancara merupakan pertemuan antara 2 orang, di mana satu pihak berperan sebagai pencari informasi dan pihak lainya adalah pemberi informasi". Proses pencarian data dengan wawancara menggunakan konsep wawancara mendalam (*depth interview*), dengan tujuan mendapatkan hasil yang maksimal, di samping dapat mengembangkan setiap pertanyaan yang diajukan. Pada proses ini, fokus utamanya meliputi tingkat pemahaman sistem program, tingkat ketepatan sasaran program, tingkat penyelesaian, serta tingkat pencapaian tujuan/target.

3. Dokumentasi

Menurut Djaali (2020:81) "Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperolah data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung

penelitian". Pada penelitian ini, peneliti akan mempelajari dokumen-dokumen resmi yang relevan, yang terkait dengan pelayanan publik dalam pembuatan akta secara *online*.

3.8. Teknik Analisis Data

Menurut Danu Eko Agustinova (2022:78) "Teknik analisis data adalah proses sistematis dalam mengolah, menginterpretasikan, dan menarik kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan dalam suatu penelitian". Proses ini dilakukan untuk mengubah data mentah menjadi informasi yang bermakna, sehingga peneliti dapat memahami, menjelaskan, serta menjawab permasalahan penelitian secara objektif dan logis. Teknik analisis data tidak hanya mencakup kegiatan mengorganisir dan merapikan data, tetapi juga melibatkan tahap interpretasi untuk menemukan makna, pola, atau hubungan yang relevan dengan fokus penelitian.

Menurut Suharsimi Arikunto (2018:245) "Teknik analisis data juga merupakan serangkaian kegiatan yang mencakup reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi". Reduksi data adalah proses penyederhanaan data yang telah dikumpulkan agar lebih terorganisir dan relevan dengan tujuan penelitian. Selanjutnya, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif agar memudahkan peneliti maupun pembaca dalam memahami pola atau hubungan antar data. Setelah data disajikan, tahap akhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi, yaitu proses menganalisis keseluruhan data untuk menemukan makna yang dapat digunakan sebagai dasar dalam menjawab rumusan masalah atau hipotesis penelitian.

Selain itu, dalam penelitian kualitatif, menurut Sugiyono (2020:244) “Teknik analisis data adalah proses pengorganisasian, kategorisasi, dan interpretasi data kualitatif, seperti hasil wawancara, observasi, maupun dokumentasi, untuk mendapatkan pemahaman mendalam terhadap suatu fenomena”. Proses ini dilakukan secara sistematis agar data yang terkumpul tidak hanya menjadi sekumpulan informasi yang terpisah, tetapi dapat diolah menjadi kesatuan makna yang utuh dan relevan dengan fokus penelitian. Data yang diperoleh dari lapangan diklasifikasikan ke dalam kategori-kategori tertentu berdasarkan kesamaan tema, pola, atau makna, sehingga memudahkan peneliti dalam memahami hubungan antar data.

Pada penelitian ini, analisis data akan dilakukan secara interaktif sesuai dengan yang dikembangkan oleh Miles & Huberman dalam Sugiyono (2020:236) sebagai berikut.

1. Pengumpulan data

Proses ini dilakukan selama penelitian berlangsung. Proses pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara bersama *key* informan dan para informan dengan fokus utama tingkat pemahaman sistem program, tingkat ketepatan sasaran program, tingkat penyelesaian, serta tingkat pencapaian tujuan/target.

2. Reduksi data

Reduksi data bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Pada reduksi data ini, tahap utama adalah melakukan seleksi pada hasil wawancara dan kemudian menghubungkan jawaban mana yang merupakan penjelasan dari

pertanyaan apa, untuk kemudian disusun menjadi informasi yang dapat menjadi bahan analisis dan penarikan kesimpulan.

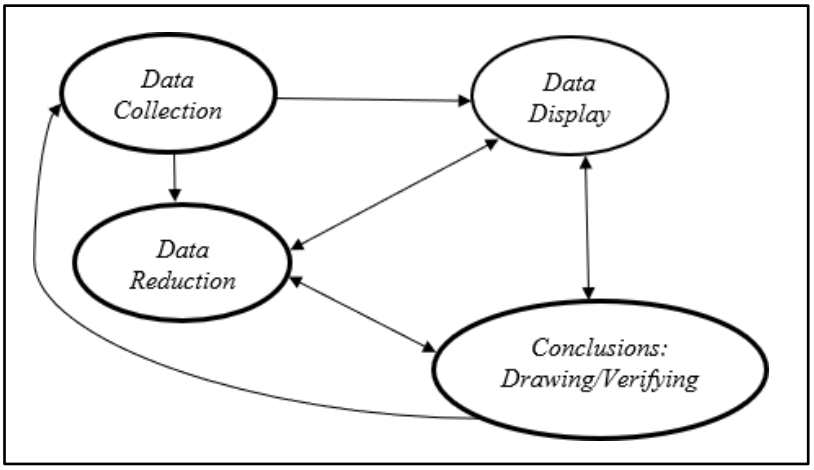
3. Penyajian data

Setelah melakukan reduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Data yang telah dianalisis akan disajikan dalam bentuk deskriptif dan tematik, dengan fokus pada Tingkat Kepuasan Masyarakat pada pembuatan akta kelahiran secara *online*. Sebagai catatan, pada proses ini juga peneliti akan melakukan proses keabsahan data dengan cara triangulasi sumber.

4. Penarikan kesimpulan

Peneliti kemudian melakukan penarikan kesimpulan. Kesimpulan dalam penelitian ini diambil setelah dilakukannya analisa pada Tingakat Kepuasan Masyarakat Pada pembuatan akta kelahiran secara *online* di Disdukcapil Kota Samarinda.

Gambar 3.1 Model Analisis Data Miles dan Huberman



Sumber: Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2020:236)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1. Profil Kota Samarinda

Kota Samarinda merupakan ibu kota Provinsi Kalimantan Timur yang memiliki sejarah panjang sejak masa Kerajaan Kutai Kartanegara pada abad ke-14. Permukiman awalnya terdiri dari enam kampung besar, yaitu Pulau Atas, Karang Asam, Karang Mumus, Loa Bakung, Sambutan, dan Mangkupalas. Nama "Samarinda" diyakini berasal dari ungkapan "sama-rendah" yang mencerminkan kesetaraan dan kebersamaan masyarakat pada masa itu. Permukiman modern mulai terbentuk pada Januari 1668 oleh perantau Bugis Wajo, yang kemudian menjadi penanda hari jadi kota. Pada abad ke-19, Samarinda berkembang sebagai pusat pemerintahan kolonial Belanda di wilayah timur Kalimantan. Setelah Indonesia merdeka, kota ini ditetapkan sebagai ibu kota provinsi pada tahun 1957.

Secara geografis, Kota Samarinda memiliki luas wilayah sekitar 718 kilometer persegi dan terletak di jalur khatulistiwa dengan iklim tropis basah. Kota Samarinda dilintasi Sungai Mahakam yang menjadi nadi perekonomian, transportasi, dan budaya masyarakat sejak berabad-abad lalu. Secara administratif, Samarinda terbagi menjadi 10 kecamatan dan 53 kelurahan yang tersebar di wilayah hulu dan hilir sungai. Topografinya bervariasi, dari dataran rendah di sepanjang sungai hingga perbukitan di bagian pinggiran kota. Kota Samarinda juga hingga saat ini memiliki peran strategis sebagai pintu gerbang menuju wilayah pedalaman Kalimantan Timur.

4.1.2. Demografi dan Keberagaman Sosial Kota Samarinda

Berdasarkan data BPS pada pertengahan tahun 2024, jumlah penduduk Kota Samarinda mencapai sekitar 868.499 jiwa. Dari data tersebut, distribusi penduduk berdasarkan kelompok umur dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.1 Distribusi Penduduk Kota Samarinda Berdasarkan Kelompok Usia

Kelompok Usia	Jumlah (ribu jiwa)	Persentase (%)
0–4 tahun	54,83	6,31
5–9 tahun	76,06	8,76
10–14 tahun	81,82	9,42
15–19 tahun	69,34	7,98
20–24 tahun	75,39	8,68
25–29 tahun	70,8	8,15
30–34 tahun	67,29	7,75
35–39 tahun	67,5	7,77
40–44 tahun	71,35	8,22
45–49 tahun	63,05	7,26
50–54 tahun	54,56	6,28
55–59 tahun	44,54	5,13
60–64 tahun	31,43	3,62
65–69 tahun	19,73	2,27
70–74 tahun	11,52	1,33
≥ 75 tahun	9,27	1,07
Total	**868,48**	**100**

Sumber: Profil disdukcapil, 2025

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa penduduk Kota Samarinda didominasi oleh kelompok usia produktif, khususnya pada rentang 20–44 tahun yang jumlahnya relatif besar. Kelompok usia 10–14 tahun memiliki jumlah tertinggi, yaitu 81,82 ribu jiwa (9,42%), disusul kelompok usia 5–9 tahun sebesar 76,06 ribu jiwa (8,76%) dan 20–24 tahun sebesar 75,39 ribu jiwa (8,68%). Sementara itu, jumlah penduduk pada kelompok usia lanjut (≥ 60 tahun) relatif lebih sedikit, dimulai dari 60–64 tahun sebesar 31,43 ribu jiwa (3,62%) hingga ≥ 75 tahun sebesar 9,27 ribu jiwa (1,07%). Dari jumlah penduduk ini, komposisi

masyarakatnya sangat beragam, terdiri dari berbagai suku seperti Jawa (±40 %), Bugis (±23 %), Banjar (±19 %), Kutai (±10 %), Dayak (±2 %), serta suku lainnya.

Berdasarkan agama, Kota Samarinda juga terdiri atas berbagai macam kepercayaan. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.2 Distribusi Penduduk Kota Samarinda Berdasarkan Agama

Agama / Kepercayaan	Jumlah Jiwa	Persentase (%)
Islam	792.899	91,3
Kristen Protestan	43.801	5
Katolik	22.273	2,6
Buddha	7.862	0,9
Hindu	874	0,1
Konghucu	289	0,03
Lainnya / Kepercayaan lain	50	0,01
Total	**868,48**	**100**

Sumber: Profil disdukcapil, 2025

Mengacu pada tabel di atas, terlihat bahwa mayoritas penduduk Kota Samarinda memeluk agama Islam, dengan jumlah mencapai 792.899 jiwa atau 91,3% dari total populasi pada akhir tahun 2023. Kelompok agama terbesar kedua adalah Kristen Protestan sebanyak 43.801 jiwa (5%), diikuti oleh Katolik dengan 22.273 jiwa (2,6%). Penganut agama Buddha berjumlah 7.862 jiwa (0,9%), sementara Hindu tercatat sebanyak 874 jiwa (0,1%) dan Konghucu sebanyak 289 jiwa (0,03%). Selain enam agama resmi tersebut, terdapat pula 50 jiwa atau sekitar 0,01% yang menganut agama atau kepercayaan lain. Distribusi ini menunjukkan bahwa Kota Samarinda memiliki keragaman agama, meskipun didominasi oleh penduduk yang beragama Islam.

4.1.3. Profil Umum Dinas Disdukcapil Kota Samarinda

Disdukcapil Kota Samarinda terletak di Jl. Basuki Rahmat No.78, Pelabuhan, Kec. Samarinda Kota, Kota Samarinda, Kalimantan Timur. Disdukcapil Kota

Samarinda dibentuk berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Selain itu, dinas ini juga dibentuk dengan dasar Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 14 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil; Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 04 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; serta Peraturan Wali Kota (Perwali) Nomor 35 Tahun 2016 tentang SOTK Disdukcapil. Disdukcapil Kota Samarinda sebagaimana dinas lainya dipimpin oleh seorang kepala dinas.

Kepala dinas tersebut telah ada sejak tahun 1984 dan berganti beberapa kali hingga tahun 2024. Beberapa kepala dinas tersebut adalah sebagai berikut.

1. M. Yusuf Djafri - Gusti Sahat (1984). Dipilih sebagai bagian dari ealisasi Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 tahun 1983.
2. Zainuddin Djamidin BA (1987). Gusti Sahat Meninggal pada 6 Oktober 1987, untuk mengganti kekosongan ditunjuklah Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Catatan Sipil Kotamadya Samarinda Zainuddin Djamidin BA sebagai Kepala Kantor Catatan Sipil Kotamadya Samarinda sampai 1993.
3. Drs. H. Syamsudin Usman - Drs. Abdan Mazkuri, MM (1993). Pada tahun 1993 Kepala Kantor Catatan Sipil Kota Samarinda digantikan oleh Drs. H. Syamsudin Usman sampai dengan tahun 2000. Kemudian digantikan oleh Drs. Abdan Mazkuri, MM sampai dengan tahun 2001.
4. Dr. H. Islansyah, SE, MM - Drs. H. Muhadi, MS (2001). Pada tahun 2001 Kepala Kantor digantikan oleh Dr. H. Islansyah, SE, MM dan menjabat

hingga tahun 2006. Setelah itu digantikan oleh Drs. H. Muhadi, MS dan beliau menjabat hingga tahun 2011.

5. Drs. H. Jony Bachtiar Seman, M.Si (2011). Pada Tahun 2011 Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dijabat oleh Drs. H. Jony Bachtiar Seman, M.Si dan pada tahun 2013.
6. H. Fitermen, SH, MM (2014). Pada tahun 2014, Drs. H. Jony Bachtiar Seman, M.Si diganti oleh H. Fitermen, SH, MM hingga tahun 2016.
7. H. Abdullah, SH, M.Si (2016). Pada Tahun 2016 Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dijabat oleh H. Abdullah, SH, M.Si dan menciptakan inovasi si pahit serta padollah kadis.
8. Eko Suprayetno, S.Sos (2017-sekarang). Hingga saat ini, Kepala Dinas dijabat oleh Eko Suprayetno, S.Sos serta menciptakan inovasi 3 in 1 Smart Service.

4.1.4. Tugas dan Fungsi Disdukcapil Kota Samarinda

Disdukcapil Kota Samarinda memiliki tugas utama dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan serta pencatatan sipil di wilayah Kota Samarinda. Tugas ini mencakup pelayanan pencatatan dokumen kependudukan, pengelolaan data penduduk, serta koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka meningkatkan tertib administrasi kependudukan. Selain itu, fungsi lain dari Disdukcapil Kota Samarinda adalah sebagai berikut.

1. Pelayanan administrasi kependudukan
    a. Penerbitan dokumen kependudukan seperti KK, KTP, dan akta kelahiran.

b. Pelayanan perubahan data kependudukan, seperti perubahan nama, alamat, atau status perkawinan.
c. Pengelolaan dan pemutakhiran data kependudukan secara berkala.

2. Pencatatan sipil
   a. Pendaftaran dan pencatatan peristiwa kependudukan, seperti kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian.
   b. Penerbitan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, dan akta perceraian.
   c. Koordinasi dengan lembaga terkait dalam pencatatan status kependudukan.
3. Pengelolaan data kependudukan
   a. Pemeliharaan dan pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).
   b. Penyediaan data kependudukan untuk keperluan perencanaan pembangunan dan pelayanan publik.
   c. Penyajian laporan statistik kependudukan kepada pemerintah daerah dan pusat.
4. Koordinasi dan pengawasan administrasi kependudukan
   a. Bekerja sama dengan pemerintah pusat dan daerah dalam pelaksanaan kebijakan administrasi kependudukan.
   b. Pembinaan dan sosialisasi kepada masyarakat terkait pentingnya dokumen kependudukan.

c. Pengawasan terhadap keabsahan dan keakuratan dokumen kependudukan.

4.1.5. Visi, Misi, dan Motto Disdukcapil Kota Samarinda

Disdukcapil Kota Samarinda memiliki visi, misi, dan motto yang berguna untuk menunjukkan arah jangka panjang dan cita-cita yang ingin dicapai oleh Disdukcapil dalam memberikan layanan administrasi kependudukan. Selain itu, hal ini juga bertujuan untuk menjadi landasan kerja bagi seluruh pegawai Disdukcapil agar bekerja dengan komitmen, integritas, dan fokus terhadap pelayanan publik. Terkait dengan hal tersebut, diketahui bahwa visi utama dari Disdukcapil Kota Samarinda adalah "Terwujudnya Lembaga yang Profesional dalam melayani Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang Didukung oleh Partisipasi Masyarakat". Visi tersebut kemudian didukung oleh 4 misi utama, antara lain adalah:

1. Meningkatkan kapasitas SDM Disdukcapil Kota Samarinda. Misi ini bertujuan untuk menciptakan aparatur yang mampu memberikan pelayanan berkualitas dan adaptif terhadap perubahan kebijakan dan teknologi.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan di Disdukcapil Kota Samarinda. Misi ini bertujuan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan.
3. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana serta prasarana di Disdukcapil Kota Samarinda. Misi ini bertujuan untuk memastikan

kelancaran proses pelayanan dan mempercepat waktu penyelesaian dokumen kependudukan.

4. Meningkatkan kualitas dan kuantitas database kependudukan dan pencatatan sipil. Misi ini bertujuan untuk menyediakan data yang akurat dan valid untuk keperluan pelayanan publik, perencanaan pembangunan, dan kebijakan pemerintah.

Visi dan misi tersebut kemudian didukung pula oleh motto yang diusung, yakni 5S + I atau senyum, salam, sapa, sopan, santun, dan ikhlas. Implementasi akan hal tersebut dilakukan dengan pedoman sebagai berikut.

1. Senyum
    a. Petugas wajib menyambut setiap warga yang datang dengan senyuman tulus.
    b. Senyum diberikan saat awal interaksi, selama proses pelayanan, dan saat menutup pelayanan.
2. Salam
    a. Petugas memberikan salam sesuai dengan norma kesopanan dan budaya setempat.
    b. Salam dapat berupa “Selamat pagi/siang/sore” disesuaikan dengan waktu kedatangan warga.
    c. Salam juga bisa dikombinasikan dengan ucapan lain seperti “Ada yang bisa kami bantu, Bapak/Ibu?”.

3. Sapa
    a. Petugas menyapa masyarakat secara personal dan sopan, misalnya dengan menyebut “Bapak”, “Ibu”, atau “Saudara”.
    b. Sapaan dilakukan dengan intonasi ramah dan penuh perhatian.
    c. Sapaan diikuti dengan pertanyaan ringan untuk memudahkan komunikasi awal, seperti “Keperluannya apa ya, Pak/Bu?”.
4. Sopan
    a. Petugas menggunakan bahasa yang santun, jelas, dan tidak menyinggung.
    b. Menghindari kata-kata kasar, tinggi nada, atau gerakan tubuh yang tidak etis.
5. Santun
    a. Santun ditunjukkan dalam tutur kata yang lembut, bahasa tubuh yang tenang, serta gestur yang menghargai warga.
    b. Petugas bersikap tenang dan tidak reaktif saat menghadapi warga yang sedang emosi atau kebingungan.
    c. Memberikan penjelasan dengan sabar apabila ada warga yang belum memahami prosedur.
6. Ikhlas. Petugas melayani tanpa pamrih, tanpa meminta imbalan atau pungutan liar dalam bentuk apapun. Selain itu, petugas mengedepankan niat membantu masyarakat dengan tulus, sebagai bentuk pengabdian dan tanggung jawab profesi.

4.1.6. Keadaan SDM Disdukcapil Kota Samarinda

Disdukcapil Kota Samarinda memiliki struktur yang hierarkis dengan posisi tertinggi ditempati oleh Kepala Dinas, diikuti oleh Sekretaris Dinas yang berperan dalam koordinasi administratif. Selain itu, terdapat beberapa kepala bidang (Kabid) dan kepala subbagian (Kasubag) yang bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu. Selain itu, SDM di Disdukcapil Kota Samarinda terdiri dari pegawai dengan latar belakang pendidikan yang beragam. Tentang latar pendidikan, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.3 Latar Belakang Pendidikan Pegawai Disdukcapil Kota Samarinda

No	Jabatan	Latar Belakang Pendidikan
1	Kepala Dinas	Sarjana Sosial (S.Sos)/S1
2	Sekretaris Dinas	Magister Manajemen/S2
3	Kasubag Keuangan	Sarjana Ekonomi/S1
4	Kasubag Umum dan Kepegawaian	Magister Manajemen/S2
5	Kasubag Perencana	Sarjana Sosial (S.Sos)/S1
6	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	Sarjana Komputer/S1
7	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	Sarjana Ekonomi/S1
8	Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	Magister Manajemen/S2
9	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudkan	Magister Sains/S2

Sumber: Disdukcapil Kota Samarinda, 2025

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa latar belakang pendidikan pejabat di Disdukcapil Kota Samarinda beragam, mulai dari tingkat strata 1 (S1) hingga strata 2 (S2). Selain itu, diketahui bahwa sebagian besar pejabat struktural memiliki Nomor Induk Pegawai (NIP) yang menunjukkan status mereka sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN). Golongan/ruang setiap pegawai adalah sebagai berikut.

Tabel 4.4 Golongan/Ruang Pegawai Disdukcapil Kota Samarinda

No	Jabatan	Golongan/Ruang
1	Kepala Dinas	Pembina Tk. 1/IV/b
2	Sekretaris Dinas	Pembina/IV/a
3	Kasubag Keuangan	Penata Tk. 1/III/d
4	Kasubag Umum dan Kepegawaian	Penata Tk. 1/III/d
5	Kasubag Perencana	Penata Tk. 1/III/d
6	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	Pembina/IV/a
7	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	Penata Tk. 1/III/d
8	Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	Pembina/IV/a
9	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudkan	Pembina/IV/a

Sumber: Disdukcapil Kota Samarinda, 2025

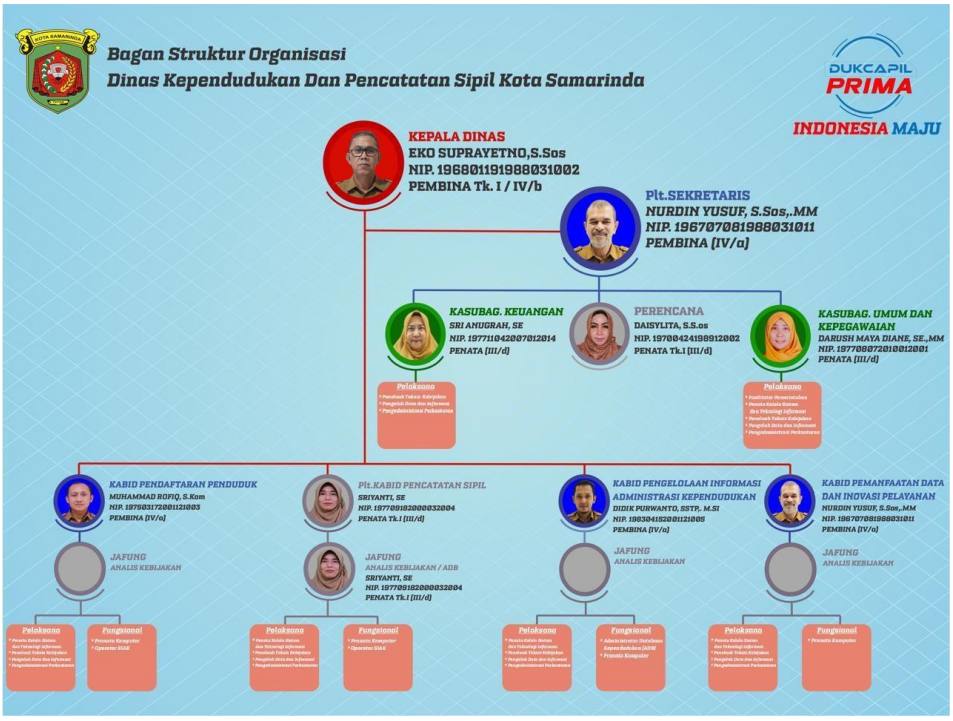
Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa Kepala Dinas berada pada golongan tertinggi yaitu Pembina Tingkat I (IV/b) atau menunjukkan posisi puncak dalam kepemimpinan operasional dan administratif. Kemudian, jabatan Sekretaris Dinas, serta beberapa Kepala Bidang seperti Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, hingga Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, berada pada golongan IV/a (Pembina), yang juga menandakan jabatan eselon yang cukup tinggi. Sementara itu, posisi Kasubag dan Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil berada di golongan III/d (Penata Tingkat I). Hal ini mencerminkan bahwa jabatan-jabatan di level menengah ke bawah masih ditangani oleh ASN yang telah cukup berpengalaman namun belum masuk ke jajaran pembina tingkat atas.

4.1.7. Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Samarinda

Struktur organisasi Disdukcapil Kota Samarinda disusun secara sistematis untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien. Struktur ini mencerminkan pembagian

tugas yang jelas di antara pimpinan dan masing-masing unit kerja. Struktur tersebut dapat dilihat pada gambar sebagai berikut.

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Samarinda



Setiap bagian di atas memiliki tugasnya masing-masing. Tugas tersebut adalah sebagai berikut.

1. Kepala Dinas. Melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah dan tugas pembantuan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Sekretaris Desa. Melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan, danpemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

3. Sub Bagian Umum & Kepegawaian. Menyusun dan melaksanakan rencana program dan kegiatan sesuai bidang tugasnya serta melaksanakan pelayanan administrasi umum, kepegawaian, dan ketatausahaan.
4. Sub Bagian Keuangan & Perencanaan Program. Melaksanakan verifikasi kelengkapan SPP-UP, SPP-GU, SPP-TU dan SPP-LS gaji dan tunjangan aparatur sipil negara serta penghasilan lainnya yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan; serta mengkoordinir penyusunan RKA/DPA/DPPAdinas.
5. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk. Melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional di bidang pelayanan pendaftaran penduduk.
6. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil. Melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pelayanan pencatatan sipil.
7. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. Melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis dibidang pengsselolaan informasi administrasi kependudukan.
8. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan. Melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis dibidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan
9. Jabatan Fungsional. Melaksanakan sebagian tugas dinas sesuai dengan keahlian dan/atau keterampilan tertentu serta bersifat mandiri.

4.2. Penyajian Data Hasil Penelitian

Pada kajian ini, analisa dilakukan terhadap Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pembuatan akta kelahiran secara *online* di Disdukcapil Kota Samarinda, dengan analisa pada tingkat pemahaman mengenai Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana serta Kompetensi Petugas Pelayanan. Hasil dari analisa dapat dilihat pada uraian sebagai berikut.

4.2.1 Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pembuatan akta kelahiran secara online di dinas kependudukan dan pentatan sipil kota samarinda berkaitan dengan Pertanyaan, Bagaiama dengan prosedur pelayanan yang di berikan dinas disdukcapil dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran secara online apakah sudah cukup jelas dan mudah di pahami? Sebagaimana yang telah di sampaikan oleh kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bapak Eko Surayitno, S.Sos selaku *Key Informan* dalam wawancara dengan peneliti mengatakan.

> " proses pelayanan yang kami berikan ini sangat simple artinya mudah untuk di pahami sesuai standar pelayanan tidak menambah dan mengurangi persyaratan dalam artian sudah sesuai dan cukup dipahami oleh Masyarakat jika ada yang belum paham pun kami telah menyediakan tim edukasi untuk memberi pemaham yang lebih jauh dan informasi ini juga ada panduannya di website yang telah kita sediakan." (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Selanjutnya di sampaikan pula oleh Staff Ariftha Ishabianto dalam wawancara dengan peneliti mengatakan.

> “prosedur pelayanan yang diberikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil berikan saya rasa sudah sangat mudah di pahami dan di mengerti ya oleh Masyarakat dan jika ada yang kurang memahami pun kami siap membantu dan mengarahakan jadi saya rasa untuk prosedur pelayana khusunya pembutan akta kelahiran ini sudah baik dan mudah untuk di mengerti oleh Masyarakat” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Berikutnya menurut staff Bapak Samri dalam wawancara dengan peneliti mengtakann bahwa.“pandangan saya sebagai staff sudah cukup baik ya di lihat dari tidak banyak Masyarakat yang mengadukan kesulitan menggunakan website pembuatan akta kelahiran secara online ini begitu.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Kemudian menurut Ibu misnah sebagai Masyarakat dalam wawancara dengan peneliti mengatakan bahwa.“untuk prosedur pelayanan akta kelahiran secara online ini sudah baik dan mudah untuk di gunakan dan di pahami hanya saja terkadang ada sedikit kendala pada jaringan saat mengakses web tersebut selebihnya saya rasa sudah baik.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Pendapat lain di sampaikan pula oleh Dika selaku Masyarakat yang menggunakan layanan pemuatan akte kelahiran sescara *Online.* Dalam wawancara dengan peneliti bahwa.“prosedur pelyanannya baik mudah di mengerti juga dengan adanya layanan online ini sangat mempermudah dalam hal pembuatan dokumen seperti akta kelahiran ini apa lagi di era sekarang yang semua serba online ini.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Adapun pendapat menurut Ibu Jemi dalam wawancara dengan peneliti mengatakan bahwa.“ baik mudah dipahami namun untuk pemula seperti saya yang baru pertama kali menggunakan layanan ini sedikit kebingungan namun setelah bertanya kepada staff saya sudah memahai mengenai prosedur pelayan ini.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Selanjutnya berkaitan dengan pertanyaan wawancara bagaimana Pelaksanaan prosedur pelayanan di lakukan agar sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.? Sebagaimana yang telah di sampaikan oleh kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bapak Eko Surayitno, S.Sos selaku *Key Informan* dalam wawancara dengan peneliti mengatakan.“Prosedur yang kami jalankan sudah sesuai dengan prosedur yang telah di tetapkan dan saya selaku kepala bidang juga ikut memastikan bawaha semua berjalan sesuai dengan SOP yang telah di tetapkan.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Selanjutnya di sampaikan pula oleh Staff Ariftha Ishabianto dalam wawancara dengan peneliti mengatakan.“saya rasa sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku dan sudah di terapkan juga karena setiap perkerjaan yang kami lakukan selalu mengacu pada SOP yang telah di tetapkan” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Berikutnya menurut staff Bapak Samri dalam wawancara dengan peneliti mengtakann bahwa.“sudah pasti kami berkerja sesuai dengan standar yang ada dan berusaha memberikan pelayanan yang seaksimal munngkin kepada masyarakat.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Kemudian menurut Ibu misnah sebagai Masyarakat dalam wawancara dengan peneliti mengatakan bahwa.“saya rasa sudah cukup dengan mudah di pahami karena ada staff yang membantu juga apa bila terjadi kendala saat pengisian.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Pendapat lain di sampaikan pula oleh Dika selaku Masyarakat yang menggunakan layanan pemuatan akte kelahiran sescara *Online.* Dalam wawancara dengan peneliti bahwa.“pelaksaan prosedur yang di lakukan disdukcapil dalam memberikan layanan online ini sudah baik dan fleksibel untuk di pahami oleh Masyarakat.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Adapun pendapat menurut Ibu Jemi dalam wawancara dengan peneliti mengatakan bahwa.“prosedurnya sudah baik karena dapat di pantau melalui websitenya jadi lebih transparan dan menghemat waktu serta transportasi.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

4.2.2 Waktu Penyelesaian

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Tingkat kepuasan Masyarakat terhaadap pembuatan akta kelahiran secara online pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota samarinda. Berkaitan dengan Apakah Akta kelahiran selesai

dalam waktu yang di janjikan.? Sebagaimana yang di sampaikan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bapak Eko Surayitno, S.Sos selaku *Key Informan* dalam wawancara dengan peneliti mengatakan.

> "mengenai tapat waktu atau tidaknya kami mpasti mengusahakan untuk selesai tepat waktu karena itu sudah menjadi komitmen bersaa memberikan pelayanan terbaik apa bila terjadi keterlambatanpun kemungkinan di sebabkan oleh kesalahan dalam mengunggah dokumen atau kekurangan dokumen sehingga menjadikan keterlambatan dalam penerbitan dokumen yang di inginkan." (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Selanjutnya di sampaikan pula oleh Staff Ariftha Ishabianto dalam wawancara dengan peneliti mengatakan.

> "pembuatan akte kelahiran secara online ini melalui proses yang cukup ketat yang dapat menjadi penyebab terlambatanya permohonan dokumen namun jika semua data yang di ungah sudah benar tidak kabur mudah di baca maka akan mempercepat proes verifikasi berkas dan akta kelahiran akan terbit sesuai dengan waktu yang di tentukan atau boleh dikatanakan tepat waktu" (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Berikutnya menurut staff Bapak Samri dalam wawancara dengan peneliti mengtakann bahwa.

> "mengenai ketepatan waktu kami para staff sudah pasti ya berusaha untuk menyelesaiakan dengan tepat waktu akan tetapi yang menjadi kendala Adalah proses verifikasi dan validasi berkas yang masih berketergantungan dengan staff sehingga kami harus memeriksa setiap dokumen yang di unggah sudah benar benar sesuai agar tidak ada kesalahan setelah di cetak." (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Kemudian menurut Ibu misnah sebagai Masyarakat dalam wawancara dengan peneliti mengatakan bahwa."ketapatan waktunya sudah baik karena bisa di pantau melalui web sudah sampai dimana proses pembuatan aktanya tidak seperti membuat secara manual." (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Pendapat lain di sampaikan pula oleh Dika selaku Masyarakat yang menggunakan layanan pemuatan akte kelahiran sescara *Online.* Dalam wawancara dengan peneliti bahwa. “penyelesaian akta kelahiran secara online ini saya rasa susah bagus di banding manual karena anak pertama saya kemarin membuat akta kelahiran secara manual saya rasa sedikit lebih ribet dengan adanya layanan online ini menjadi mudah dan dapat di pantau penyelesiaanya.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Adapun pendapat menurut Ibu Jemi dalam wawancara dengan peneliti mengatakan bahwa.

> “saya cukup senang dengan pelayanan online ini karena mudah akan tetapi ada sedikit kendala saya dalam pengunggahan dokumen yang sedikit sulit dan saya rasa ini di karenakan kamera ponsel saya yang kurang baik dalam mengambil gambar sehingga membuat gambar yang saya unggah sulit di baca dan membuat saya berkali kali mengunggah ulang dan itu berpengarauh terhadap waktu penyelesaiaan dokumen yang saya ajukan.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Selanjutnya berkaitan dengan pertanyaan wawancara Kapan waktu penyelesaian pelayanan di anggap terlambat atau tidak sesuai standar.? Sebagaimana yang telah di sampaikan oleh kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bapak Eko Surayitno, S.Sos selaku *Key Informan* dalam wawancara dengan peneliti mengatakan.“pelayanan ini dapat dikatakan terlambat apabila terjadi kesalahan unggah dokumen, adanya ketidak sesuai di berkas yang di unggah atau dokumen yang tidak jelas atau kabur maka akan mengpengaruhi waktu penyelesaian dokumen yang diinginkan namaun jika semua sudah sesuai maka akan selesai tepat waktu.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Selanjutnya di sampaikan pula oleh Staff Ariftha Ishabianto dalam wawancara dengan peneliti mengatakan.

> “seperti yang saya sampaikan sebelumnya karena dalam pelayanan ini masih mebutuhkan verifikasi data oleh staff maka kami selaku staff harus memeriksa satu persatu dokumen yang di unggah sudah sesuai dengan ketentuan apabila dokumen yang di unggah oleh Masyarakat tidak sesuai atau tidak jelas maka harus di unggah ulang dan harus kami verifikasi ulang hal seperti ini lah yang biasanya menjadi penyebab keterlambatatan dalam pembuatan akta kelahiran secara online” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Berikutnya menurut staff Bapak Samri dalam wawancara dengan peneliti mengtakann bahwa.

> “menurut saya hal yang membuat keterlambatan dalam Adalah karena pemeriksaan berkas harus secara detail di cek satu persatu akan tetapi jika semua yang di isi sesuai dengan ketentuan maka akan selesai dengan cepat maka dari itu kami menghimbau untuk Masyarakat untuk memastikan dokumen yang di unggah sudah sesuai dan jelas.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Kemudian menurut Ibu misnah sebagai Masyarakat dalam wawancara dengan peneliti mengatakan bahwa.“penyelesaian nya cukup cepat akan tetapi kesalahan saya dalam nggunggah salah satu dokumen menjadikan saya harus menggungah ulang lagi dokumen tersebut akan tetapi hal itu saya rasa tidak begiu mempengaruhi waktu penyelesaian jadi saya rasa baik saja karena tidak terlalu fatal kesalahannya.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Pendapat lain di sampaikan pula oleh Dika selaku Masyarakat yang menggunakan layanan pemuatan akte kelahiran sescara *Online.* Dalam wawancara dengan peneliti bahwa.“kendala jaringan atau web site yang kadang gangguan saya

rasa yang mepengaruhi keterlambatan karena sebelumnya saya sempat tidak bisa mengakses web ini jadi saya rasa kendala tersebut yang bisa mempengaruhi waktu penyelesaian ini." (Sumber: WawancaraKamis, 30 Oktober 2025)

Adapun pendapat menurut Ibu Jemi dalam wawancara dengan peneliti mengatakan bahwa."mungkin yang di anggap menjadi kendala atau keterlambatan nya ini karena sitem dan masyarakatnya sendiri yang terkadang salah dalam mengunggah dokumen atau web site yang bermasalah selebihnya baik saja." (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

4.2.3 Biaya Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Tingkat kepuasan Masyarakat terhaadap pembuatan akta kelahiran secara online pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota samarinda. Berkaitan dengan Apakah dalam proses pembuatan akte kelahiran secara *online* ini dipungut biaya? Sebagaimana yang di sampaikan Oleh kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bapak Eko Surayitno, S.Sos selaku *Key Informan* dalam wawancara dengan peneliti mengatakan."untuk biaya pelayanan akta kelahiran secara online sendiri tidak ada di pungut biaya ya atau gratis kecuali cetak ulang dokumen yang hilang atau rusak atau pengurusan dokumen yang cukup kompleks baru akan di kenakan biaya." (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Selanjutnya di sampaikan pula oleh Staff Ariftha Ishabianto dalam wawancara dengan peneliti mengatakan."tidak ada pungutan biaya untuk pembuatan akta kelahiran secara *Online* sesuai SOP pembutan akta kelahiran ini serratus persen gratis tanpa pungutan biaya apapun ." (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Berikutnya menurut staff Bapak Samri dalam wawancara dengan peneliti mengtakann bahwa.“selama ini kami tidak pernah memungut biaya apapun dalam pembutan akta kelahiran *online* ini jadi semua gratis.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Kemudian menurut Ibu misnah sebagai Masyarakat dalam wawancara dengan peneliti mengatakan bahwa.“alhamdullilah sejauh ini tidak ada pungutan biaya pembutan akta kelahitran secara *Online*.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Pendapat lain di sampaikan pula oleh Dika selaku Masyarakat yang menggunakan layanan pemuatan akte kelahiran sescara *Online.* Dalam wawancara dengan peneliti bahwa.“tidak ada di pungut biaya dalam pembuatan akta kelahiran *online* semua di berikan secara gratis syukurnya.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Adapun pendapat menurut Ibu Jemi dalam wawancara dengan peneliti mengatakan bahwa.“dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil sendiri tidak ada pungutan untuk pembuatan akta kelahiran ini semua murni gratis.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Selanjutnya berkaitan dengan pertanyaan wawancara siapa pihak yang menetapkan dan mengawasi tarif pelayanan publik.? Sebagaimana yang telah di sampaikan oleh kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bapak Eko Surayitno, S.Sos selaku *Key Informan* dalam wawancara dengan peneliti mengatakan.bahwa “untuk pihak pihak yang terlibat dalam pengawasan penetapan

tarif pelayanan ini sudah pasti dari pihak kami pemerintah daerah sendiri ya yang di ikuti dengan dewan perwakilan rakyat daerah dan inspektorat daerah sendiri dalam pengawasannya.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Selanjutnya di sampaikan pula oleh Staff Ariftha Ishabianto dalam wawancara dengan peneliti mengatakan.“sudah pasti dari pemerintah daerah itu sendiri ya di ikuti dengan pengawasan dari pihak lain seperti DPRD dan lain-lainnya” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Berikutnya menurut staff Bapak Samri dalam wawancara dengan peneliti mengtakann bahwa.“pemerintah daerah yang andil besar pastinya dalam pengawasan pemberian tarif terhadap pelayanan yang di berikann ini.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Kemudian menurut Ibu misnah sebagai Masyarakat dalam wawancara dengan peneliti mengatakan bahwa.“saya kurang mengetahui untuk siapa yang ikut serata dalam pengawasan pemberian tarif pada pelayanan yang di berikan ya mungkin dari pihak disdukcapil nya sendiri yang mengetahui dan mengawasinya.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Pendapat lain di sampaikan pula oleh Dika selaku Masyarakat yang menggunakan layanan pemuatan akte kelahiran sescara *Online.* Dalam wawancara dengan peneliti bahwa.“tidak mengerti, untuk hal siapa yang mengawasi penetapan

biaya tarif layanan karena saya Masyarakat awam jadi kurang mengetahui sampai sejauh sana.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Adapun pendapat menurut Ibu Jemi dalam wawancara dengan peneliti mengatakan bahwa.“kurang mengetahui untuk siapa yang terlibat dalam pengawasan ini saya rasa kepala dinas sendiri yang memiliki kewajiban untuk mengawasi dan menetapkan untuk biaya pelayanan ini.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

4.2.4 Produk Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Tingkat kepuasan Masyarakat terhaadap pembuatan akta kelahiran secara online pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota samarinda. Berkaitan dengan apakah hasil pelayanan yang di terima sudah sesuai dengan yang diharapkan? Sebagaimana yang di sampaikan Oleh kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bapak Eko Surayitno, S.Sos selaku *Key Informan* dalam wawancara dengan peneliti mengatakan.“untuk pelayanan yang kami berikan sendiri sudah kami usahakan untuk memberikan pelayanan yang paling maksimal yang terbaik juga untuk Masyarakat khususnya Masyarakat kota samarinda.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Selanjutnya di sampaikan pula oleh Staff Ariftha Ishabianto dalam wawancara dengan peneliti mengatakan.“saya rasa sudah sesuai pelayanan yang kami berikan untuk Masyarakat dengan berbagai kemudahan dan jika ada kendala kami berusaha untuk cepat tanggap dalam memberikan Solusi untuk kendala yang di hadapi Masyarakat khususnya Masyarakat yang masih awam dalam menggunakan layanan *online*.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Berikutnya menurut staff Bapak Samri dalam wawancara dengan peneliti mengtakann bahwa.

> “menurut saya pelayanan yang diberikan sudah baik sudah sesuai dengan standar dan SOP yang berlaku di lingkungan disdukcapil kota samarinda karena sudh pasti dari masing-masing kami sudah berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk Masyarakat kota samarinda yang hendak mengurus akta kelahiran secara *online* khususnya kami akan dengan sigap membantu apabila terjadi kendala dalam proses pembuatanya.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Kemudian menurut Ibu misnah sebagai Masyarakat dalam wawancara dengan peneliti mengatakan bahwa.“saya merasakan pelayanan yang di berikan sudah sangat sesuai dengan yang saya harapakan semua berjalan teratur dan tertata dengan baik dan segala informasi di berikan dengan jelas.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Pendapat lain di sampaikan pula oleh Dika selaku Masyarakat yang menggunakan layanan pemuatan akte kelahiran sescara *Online.* Dalam wawancara dengan peneliti bahwa.“pelayanan nya sudah sesuai dengan yang saya harapkan dan dinas disdukcapil juga membantu dengan cepat apabila ada kesalahan unggah dokumen atau yang lainya yang saya butuhkan saat pengurusan dokumen.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Adapun pendapat menurut Ibu Jemi dalam wawancara dengan peneliti mengatakan bahwa.“sesuai dengan harapan saya pelayanan yang di berikan ramah dan sangat membantu dalam memberikan informasi yang tidak saya ketahui.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Selanjutnya berkaitan dengan pertanyaan wawancara apakah dapat mengajukan dengan mudah mengajukan perbaikan atau revisi data jika ada kesalahan pada akta kelahiran online ini.? Sebagaimana yang telah di sampaikan oleh kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bapak Eko Surayitno, S.Sos selaku *Key Informan* dalam wawancara dengan peneliti mengatakan.

> "untuk proses revisi data biasanya pasti akan memakan waktu ya karena akan di lakukan pengecekan atau validasi data ulang oleh petugas yang otomatis akn membutuhkan waktu lagi tentunya maka dari kami selalu menghimbau untuk Masyarakat engunggah dokumen dengan sesuai ketentuan agar tidak terjadi kesalahan yang berakibat pada keterlambatan penegrbitan dokumen yang di mohonkan oleh Masyarakat." (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Selanjutnya di sampaikan pula oleh Staff Ariftha Ishabianto dalam wawancara dengan peneliti mengatakan.

> "untuk revisi jika ada kesalahan sendiri lumayan memakan waktu ya yang menjadi kendala kami sendiri selaku taff harus melakukan verifikasi ulang terhadap data yang di perbarui hal ini cukup memakan waktu kesalahan kecil saja bisa berpengaruh terhadap ketepan waktu penerbitan dokumen dan apabila terjadi gangguan sistem maka akans segera di alukan ke sistem manual sampai sistem Kembali baik." (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Berikutnya menurut staff Bapak Samri dalam wawancara dengan peneliti mengtakann bahwa."perbaikan dokumen atau data yang keliru saat di unggah sendiri biasanya membutuhkan waktu 1-3 hari kerja untuk kami memverifikasinya ulang sampai pada data tersebut di nyatakan valid dan tidak ada kesalahan lagi." (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Kemudian menurut Ibu misnah sebagai Masyarakat dalam wawancara dengan peneliti mengatakan bahwa."kurang mengetahui berapa lama waktu yangdi

butuhkan jika ada kesalahan data yang di unggah karena saya tidak pernah ada kesalahan dalam mengunggah data.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Pendapat lain di sampaikan pula oleh Dika selaku Masyarakat yang menggunakan layanan pemuatan akte kelahiran sescara *Online.* Dalam wawancara dengan peneliti bahwa.“tidak begitu mengetahui untuk waktu yang di butuhkan dalam perubahan data yang salah mungkin jika perkiraan saya selaku Masyarakat awan sekitar 1-2 hari kerja ya.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Adapun pendapat menurut Ibu Jemi dalam wawancara dengan peneliti mengatakan bahwa.“mungkin tergantung kesalahan nya ya pada saat saya cukup cepat karena saya sempat salah atau keliru dalam memasukan nama kelebihan satu huruf hal itu langsung cepat di proses di perbaiki dan karena ini pelayanan online jadi dapat saya pantau sudah sampai dimana prosesnya.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

4.2.5 Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Tingkat kepuasan Masyarakat terhaadap pembuatan akta kelahiran secara online pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota samarinda. Berkaitan dengan apakah tersedia layanan bantuan *online* (chat, call center tau E-mail)? Sebagaimana yang di sampaikan Oleh kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bapak Eko Surayitno, S.Sos selaku *Key Informan* dalam wawancara dengan peneliti mengatakan.

Selanjutnya di sampaikan pula oleh Staff Ariftha Ishabianto dalam wawancara dengan peneliti mengatakan.“sudah pasti kami menyediakan layanan pengaduan

secara online baik melalui chat Whatsapp,E-mail, Instagram atau web resmi disdukcapil untuk menjawab setiap kendala yang ada di masyarakat.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Berikutnya menurut staff Bapak Samri dalam wawancara dengan peneliti mengtakann bahwa.“kami menyediakan layanan aduan dari berbagai plat from ya seperti Whatsapp, E-mail atau web site resmi kami jadi jika sewaktu waktu Masyarakat membutuhkan bantuan kami boleh untuk menghubungi plat from yang telah di sedikan kami akan dengan senang hati untuk meresponnya.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Kemudian menurut Ibu misnah sebagai Masyarakat dalam wawancara dengan peneliti mengatakan bahwa.“iya, kami memiliki layanan aduan yang bisa di gunakan Masyarakat menyampaikan keluhan atau kendalanya dalam pengurusan dokumen yang di perlukan kami akan dengan cepat merespen pada saat jam kerja.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Pendapat lain di sampaikan pula oleh Dika selaku Masyarakat yang menggunakan layanan pemuatan akte kelahiran sescara *Online.* Dalam wawancara dengan peneliti bahwa.

> “iya, saya mengetahui bahwa di dinas kependudukan dan pencatatan sipil ini memiliki kontak untuk Aduana tas kendala yang di hadapi dan saya pernah menggunakannya akan tetapi respon nya lambat ya saya mengadukan kendala yang yasa hadapi melalui E-mail hal ini saya menanyakan soal adanya kesalahan terhadap akta kelahiran yang mereka terbitkan kesalahannya kelebihan huruf dalam pengetikan nama pengaduan saya baru di respon 2 hari

> setelah saya melakukan pengaduan mungkin saya rasa hal seperti ini harus di tingkatkan lagi mengenai respon cepat pelayanan.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Adapun pendapat menurut Ibu Jemi dalam wawancara dengan peneliti mengatakan bahwa.“setahu saya memang tersedia kontak untuk menjawab kendala yang dihadapi Masyarakat agar dapat mempermudah pelayan khusus nya seperti saya yang ada beberapa hal masih kurang saya pahami dan saya menggunakan layanan whatssapp untuk menanyakan kendala yang saya hadapi dan respon yang di berikan sangat baik dan cepat.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Selanjutnya berkaitan dengan pertanyaan wawancara apakah pelayanan secara *online* ini lebih efisien di banding datang langsung ke kantor.? Sebagaimana yang telah di sampaikan oleh kepala Bidang kependudukan dan pencatatan sipil Ibu Fitri Nirmala, S.E selaku *Key Informan* dalam wawancara dengan peneliti mengatakan.

> “menurut saya jelas sangat efisien bisa menghewat biaya seperti waktu dan trasportasi ya apalagi di zaman yang semakin modern ini sudah semestinya kita melakukaninovasi baru dalam pelayana yang bisa di jangakau dimana saja untuk memudahkan Masyarakat yang berkerja khusnya yang tidak memiliki waktu untuk datang langsung ke kantor maka layanan online ini menjadi solusi.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Selanjutnya di sampaikan pula oleh Staff Ariftha Ishabianto dalam wawancara dengan peneliti mengatakan.“kemudahan mengakses internet di zaman sekarang sudah jelas sangat membantu Masyarakat dalam pengurusan dokumen seperti akta kelahiran ini yang sekarang sudah bisa di lakukan secara online dari rumah sehingga tidak perlu antri lama lagi dalam pengurusannya.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Berikutnya menurut staff Bapak Samri dalam wawancara dengan peneliti mengtakann bahwa.“menurut saya pelayana online ini sangat efisien terbukti dari tidak adanya antrian yang Panjang lagi yang memakan waktu cukup lama dalam pengurusannya jika di lakukan secara manual maka dengan adanya layanan online ini banyak membantu Masyarakat dalam melakukan pengurusan berkas.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Kemudian menurut Ibu misnah sebagai Masyarakat dalam wawancara dengan peneliti mengatakan bahwa.“sangat efisien karena tidak perlu mengantri lagi jika ingin melakukan pengurusan dokumen seperti akta kelahiran ini semenjak ada layanan *online*.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Pendapat lain di sampaikan pula oleh Dika selaku Masyarakat yang menggunakan layanan pemuatan akte kelahiran sescara *Online.* Dalam wawancara dengan peneliti bahwa.“sangat membantu dan efisein waktu dari pada harus dilakukan secara manual dari awal ya prosesnya.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Adapun pendapat menurut Ibu Jemi dalam wawancara dengan peneliti mengatakan bahwa.“sangat efisien karena tinggal unggah unggah saja berkas yang di minta maka tidak perlu bolak balik foto copy berkas lagi seperti pengurusan secara manual ya menurut ya.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

4.2.6 Kopetensi Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Tingkat kepuasan Masyarakat terhaadap pembuatan akta kelahiran secara online pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota samarinda. Berkaitan dengan apa yang menjadi aspek yang perlu di tingkatkan dari kompetensi petugas (misalnya kecepatan respon,

pemahaman sistem, atau sikap dalam melayani).? Sebagaimana yang di sampaikan Oleh kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bapak Eko Surayitno, S.Sos selaku *Key Informan* dalam wawancara dengan peneliti mengatakan.

> "saya rasa untuk kompetensi dari staff sudah baik Adapun mungkin hal yang harus di tinggkatkan Adalah respon cepat terhadap aduan atau kendala yang di hadapi oleh Masyarakat ya yang sedikit lambat menurut saya hal ini sendiri bisa terjadi karena banyakanya perkerjaan yang di lakukan oleh staff itu sendiri selebihnya sudah sesuai dan berkompeten." (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Selanjutnya di sampaikan pula oleh Staff Ariftha Ishabianto dalam wawancara dengan peneliti mengatakan."sebagai staff sendiri saya rasa sudah cukup berkometen ya dalam bidang ini dan selalu menjawab dan memberikan pelayana yang terbaik untuk Masyarakat yang membutuhkan bantuan kami apa bila terjadi kesulitan." (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Berikutnya menurut staff Bapak Samri dalam wawancara dengan peneliti mengtakann bahwa."kompetensi staff sendiri yang harus di tingkatkan mungkin kesigapan dalam memberikan arahan kepada Masyarakat yang masih asing terhadap pengurusan secara online ini karen termasuk baru dan sebagaian Masyarakat ada yang kurang memahaminya jadi sebagai staff harus siap membantu." (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Kemudian menurut Ibu misnah sebagai Masyarakat dalam wawancara dengan peneliti mengatakan bahwa."menurut saya sendiri kompetensi yang di miliki oleh staff disdukcapil sudah cukup baik dalam membantu masyatakat yang merasa kesulitan." (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Pendapat lain di sampaikan pula oleh Dika selaku Masyarakat yang menggunakan layanan pemuatan akte kelahiran sescara *Online.* Dalam wawancara dengan peneliti bahwa.“staff yang ada di disdukcapil saya rasa sudah berkompeten di bidangnya hall itu dapat di lihat dari cepat dan jelasnya informasi yang di berikanketika Masyarakat mengalami kesulitan.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Adapun pendapat menurut Ibu Jemi dalam wawancara dengan peneliti mengatakan bahwa.“sudah pasti berkompeten menurut saya karena staff sudah pasti mendapatkan pelatihan atau araha terlebih dahulu sebelum melaksanakan tugasnya ini.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Selanjutnya berkaitan dengan pertanyaan wawancara Bagaimana cara cepat petugas merespon jika ada kendala pada sistem pelayanan pembuatan akta kelahiran secara *online*.? Sebagaimana yang telah di sampaikan oleh kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bapak Eko Surayitno, S.Sos selaku *Key Informan* dalam wawancara dengan peneliti mengatakan.“respon cepat dari kendala yang di hadapai Masyarakat ini sudah pasti bisa di lakukan melalu beberapa *plat form* seperti *Whatsapp* yang paling banyak di gunakan Masyarakat untuk melaporkan kendala yang terjadi dan akan segera di repon oleh staff yang bertugas.” (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Selanjutnya di sampaikan pula oleh Staff Ariftha Ishabianto dalam wawancara dengan peneliti mengatakan.“pelaporan kendala yang terjadi biasanya Masyarakat

banyak melaporkan melalui Whatsapp karena dari beberapa platform yang di sediakan melalui Whatsapp sendiri yang paling cepat mendapat respon terhadap kendala yang di hadapi" (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Berikutnya menurut staff Bapak Samri dalam wawancara dengan peneliti mengtakann bahwa."respon cepat selalu kami berikan untuk Masyarakat yang mengalami kedala dalam pengurusan dokumennya beberapa Masyarakat juga da yang datang langsung ke kantor apa bila kendala yang di hadapinya di rasa tidak terjawab pada layanan yang telah di sedikan maka kami selaku staff akan dengan sigap membantu." (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Kemudian menurut Ibu misnah sebagai Masyarakat dalam wawancara dengan peneliti mengatakan bahwa."saya lihat staff di sini semuanya sigap dan kompeten dalam memberikan pelayanan dan menjawab segala kendala yang di hadapi oleh masyarakat ." (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Pendapat lain di sampaikan pula oleh Dika selaku Masyarakat yang menggunakan layanan pemuatan akte kelahiran sescara *Online.* Dalam wawancara dengan peneliti bahwa."petugas dengan cepat menjelaskan jika terjadi kendala dalam proses dokumen khususnnya jika ada kesalahan maka akan segera di bantu oleh petugas atau pelayanannya itu sendiri untuk memperbaikinya." (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

Adapun pendapat menurut Ibu Jemi dalam wawancara dengan peneliti mengatakan bahwa."pelayanan yang diberikan dan respon cepat yang di lakukan oleh staaf pelayanannya sudah sangat baik dan jelas serta mudah untuk di merngerti." (Sumber: Wawancara Kamis, 30 Oktober 2025)

4.3 Pembahasan

Pada bab ini peneliti menyajikan data hasil penelitian yang di peroleh melalui wawancara dengan *key informan* dan *informan* tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pembuatan akta kelahiran secara online di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota samarinda yang di bagi ke dalam 6 fokus penelitian yaitu sebagai berikut:

4.3.1 Prosedur Pelayanan

Menurut Peraturan Mentri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Dan Reformmasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan, Prosedur pelayanan Adalah pelayanan yang di lakukan baik pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan terhadap layanan yang di terima.

Berdasarkan hasil penelitian Disdukcapil Kota Samarinda telah secara aktif melakukan transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pada layanan akta kelahiran. Transformasi digital ini dilakukan melalui sistem *smart service* serta telah dilakukan sejak Oktober 2024. Tujuan utama digitalisasi layanan akta kelahiran adalah mempercepat pelayanan, menyederhanakan birokrasi, dan meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat. Dalam implementasinya, terdapat beberapa mekanisme yang perlu dilakukan dimulai dari pengisian form oleh warga, proses validasi, pengolahan data oleh operator, hingga pendistribusian dokumen kepada warga dengan pelayanan yang di buat sesederhana mungin agar udah di pahami oleh masyarakat.

Dinyatakan demikian karena yang diberikan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat ecara lebih efektif, efisien, transparan,

dan responsif. Artinya, dengan transformasi digital yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Samarinda melalui sistem *smart service* sistem ini dapat memfasilitasi masyarakat dalam mengakses layanan akta kelahiran secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Selain itu, dengan tujuan sebagaimana diutarakan di atas, maka sistem tersebut telah mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Tujuan tersebut juga yakni mempercepat pelayanan, menyederhanakan birokrasi, dan meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat sejalan dengan prinsip di dalam proses pelayanan publik yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang ideal harus memenuhi prinsip prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pelayanan. Selain itu, dalam konteks ini juga dipahami bahwa pelayanan publik adalah transformasi pelayanan publik melalui digitalisasi merupakan langkah strategis untuk menjawab tuntutan masyarakat *modern* yang menginginkan proses layanan yang cepat, mudah dijangkau, dan minim birokrasi. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan sistem oleh Disdukcapil Kota Samarinda tidak hanya sebatas inovasi teknologi, tetapi juga merupakan implementasi nyata dari prinsip-prinsip pelayanan publik modern.

Hal ini penting, mengingat pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Artinya, pelayanan publik tidak sekadar menjalankan

tugas administratif, tetapi juga merupakan bentuk tanggung jawab negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara. Selain itu, layanan yang sistematis dan terukur dengan memperhatikan prosedur yang telah ditetapkan juga merupakan upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum, keadilan, serta kesetaraan dalam pemberian layanan kepada seluruh masyarakat, sebagaimana telah diamanatkan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Secara lebih lanjut, peneliti menemukan pula bahwa di dalam implementasi pelayanan-nya, upaya untuk mengenalkan program akata kelahiran *online* ini telah dilakukan melalui berbagai macam cara, diantaranya dengan sosialisasi dan kerjasama bersama pihak kelurahan, Korem, sekolah, hingga partisipasi dalam kegiatan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota. Tidak hanya melalui proses tersebut, ditemukan pula jika di dalam implementasinya, Disdukcapil Kota Samarinda telah menerapkan sistem target tingkat penyelesaian dalam pelayanan akta kelahiran *online* secara konsisten dan terstruktur, yakni maksimal 7 menit per permohonan atau penyelesaian dalam waktu 1 hari dengan jumlah minimal penerbitan 100 akta kelahiran.

Melalui implementasi sebagaimana demikian, maka implementasi pelayanan akta kelahiran secara *online* dapat dinyatakan telah memenuhi tujuan bersama yaitu menciptakan pemerintahan yang lebih efisien, efektif, transparan, dan inklusif melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Sebab, upaya tersebut tidak hanya mencerminkan reformasi birokrasi yang adaptif terhadap era digital, namun juga menegaskan komitmen Disdukcapil Kota Samarinda dalam

mendekatkan layanan kepada masyarakat melalui inovasi pelayanan publik berbasis teknologi. Transformasi layanan ini juga secara nyata memperlihatkan bahwa layanan *online* yang diberikan tidak hanya meningkatkan kualitas layanan secara teknis, tetapi juga menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

4.3.2 Waktu Pelayanan

Menurut Peraturan Mentri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Dan Reformmasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan waktu pelayanan adalah Waktu penyelesaian yang di tetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan temasuk pengaduan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai waktu pelayanan di ketahui bahwa dalam waktu penyelesaiannya sudah cukup baik dan sesuai dengan waktu yang di tetapkan jelas dan teratur di dukung dengan tersedianya layanan online *via whatssapp* juga telah tersedia untuk memudahkan Masyarakat dalam mengakses informasi namun masih ada beberapa hal yang perlu di tingkatkan seperti respon cepat terhadap segala kendala yang di hadapi oleh Masyarakat hal ini di ketahui dari adanya Masyarakat yang masih mengeluhkan tidak mendapat respon cepat atas aduannya.

Adapula kelebihan lainnya yaitu Masyarakat dapat melakukan pendaftaran di luar jam kantor hal ini sangat membantu Masyarakat yang memiliki kesibukan dan tidak dapat mengunjungi kantor secara langsung untuk mengurus berbagai kebutuhan yang di inginkan. Waktu pelayanan yang di berikan dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam hal pengurusan berbagai dokumen ini sudah di lakukan

dengan baik dan cepat dengan catatan bahwa semua dokumen yang di minta dapat terbaca dengan jelas tidak kabur atau buramm sehingga akan mempercepat proses verifikasi berkas oleh petugas.

4.3.3 Biaya Pelayanan

Menurut Peraturan Mentri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Dan Reformmasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan biaya pelayanan adalah Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang di tetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitan mengenai biaya pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota samarinda. Bahwasannya tidak ada pemungutan biaya untuk pembuatan akta kelahiran secara online ini semua diberikan secara gratis kepada masyarakat seperti yang telah di tegaskan oleh kepala bidang disdukcapil kota samarinda.

Layana gratis ini di harapkan dapat meningkatkan akses masyarakat terhadap dokumen kependudukan dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat yang tertib terhadap administrasi, berdasarkan hasil wawancara dengan key informan dan Informan menunjukan hasil bahwasanya layanan pembuatan akta kelahiran ini diberikan secara gratis tanpa dipungut biaya hal ini di jelaskan langsung oleh kepala bidang pencatatan ibu Fitri Nirmala, S.E

4.3.4 Produk Pelayanan

Menurut Peraturan Mentri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Dan Reformmasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar

Pelayanan Produk pelayanan adalah Hasil pelayanan yang akan di terima sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan.

Berdasakan hasil penelitian mengenai produk pelayanan yang di berikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah baik hal ini dapat di lihat dari pemberian pelayanan yang sudah sesuai dengan standar yang telah di tentukan dan memahami berbagai kendala yang terjadi di lingkungan masyarakat seperti kesulitan mengakses website.

Kemudahan mengajukan perbaikan terhadap salah ungah data pun dengan cepat di respon oleh petugas dengan catatan bahwa kesalahan yang di lakukan tidak fatal sehingga tidak menyebabkan pengecekan atau memverifikasi berkas berkali-kali oleh petugas yang berujung dengan terlambatnya penerbitan dokumen yang di mohonkan. Hal ini pula sejalan dengan yang dikatakan oleh beberapa masyarakat yang telah di wawancarai bahwasanya proses pelayanan yang diberikan sudah baik dan cepat dalam hal penerbitan dokumennya.

4.3.5 Sarana dan Prasarana

Menurut Peraturan Mentri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Dan Reformmasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan sarana dan prasarana adalah Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota samarinda mengenai sarana dan prasaranan yang di berikan sudah cukup baik hal

ini dapat dibuktikan dengan tersedianya layanan seperti *whatsaap*, e-mail,dan *Instagram* untuk mengadukan kendala yang terjadi saat proses pendaftaran dan akan mendapat respon cepat dari petugas untuk menjawab setiap kendala yang di hadapi oleh Masyarakat. Dengan adanya pelayanan *online* ini dirasa sangat efektif dan efisien untuk Masyarakat yang dimana masyarakat dapat mendaftar dan mengajukan pembuatan dokumen seperti akta kelahiran ini dimana saja misalnya di kantor masing - masing tanpa perlu datang ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil dan mengantri terlebih dahulu.

Namun dalam implementaasinya masih di dapatkan adanya keluhan Masyarakat yang menyatakan bahwa adanya lambat respon dari petugas mengenai pengaduan yang di adukan oleh Masyarakat hal melalu platrfom *Instagram* dan E-mail.

4.3.6 Kompetensi Petugas

Menurut Peraturan Mentri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Dan Reformmasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kompetensi petugas adalah petugas pemberi pelayanan harus di tetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang di butuhkan.

Berdasarkan hasil penelian yang di lakuka peneliti di dapatkan informasi bahwa kompetinsi petugas sudah baik hal ini dapat di liahat dari pernyataan key informan yang menyatakan bahwasanya semua petugas yang di tugaskan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil ini sebelumnya telah diberikan pelatihan

maupun sosialisasi terhadap program yang akan mereka jalankan agar jika sewaktu-waktu ada kendala dari Masyarakat dapat dengan mudah di tangani oleh petugas. kompetensi yang di miliki petugas sudah baik hal ini dapat di liahat dari cepat tanggapnya terhadap pelaporan kendala yang dihadapi oleh Masyarakat khususnya pelaporan melalui *Whatsaap* dan di harapkan dapat di tingkatkan di semua plat from pengaaduan yang telah di sediakan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota samarinda agar semakin baik lagi.

4.4. Faktor Pendukung dan Penghambat Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran Secara Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda

Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan akta kelahiran *online* di Disdukcapil Kota Samarinda memiliki beberapa faktor pendukung dan penghambatnya sendiri. Faktor pendung dalam Tingkat kepuasan masyarakat antara lain adalah:

1. Pemahaman dan kompetensi petugas yang baik. Petugas secara umum telah memahami alur sistem, penggunaan aplikasi, serta prosedur kerja pelayanan akta kelahiran *online*. Hal ini salah satunya dipengaruhi oleh adanya fakta bahwa pegawai telah mengikuti pelatihan berupa Bimtek yang mendukung penguasaan sistem.
2. Struktur dan alur layanan yang jelas. Proses layanan dilakukan secara sistematis mulai daru pengisian form, validasi, pengolahan data oleh operator, pengunggahan, dan distribusi dokumen kepada warga.

Sementara itu, jika dilihat dari sisi penghambatnya, ditemukan 2 faktor akan hal tersebut yaitu:

1. Masih ada Masyarakat yang terkendala dalam mengunggah dokumen nya seperti gambar tidak terbaca dengan jelas ataupun ukuran dokumen yang di unggah tidak sesuai dengan ketentuan sehingga menyebabkan kendala di Masyarakat.
2. Respon petugas terhadap kendala yang di hadapi oleh Masyarakat perlu di tingkatkan lagi hal ini di lihat dari beberapa tempat pengaduan kendala yang di hadapi hanya satu plat from yang mendapat respon cepat dari petugas yaitu melalui Whatssapp sedangkan melalui E-mail dan Instagram tidak maka dari itu perlu di tingkatkan lagi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap pelayanan akta kelahiran *online* di Disdukcapil Kota Samarinda dilakukan melalui sistem *smart service* dan telah dilakukan sejak Oktober 2024. Sistem daring pelayanan akta kelahiran *online* telah dinyatakan efektif karena:

1. **Prosedur Pelayanan Baik**

   Prosedur pembuatan akta kelahiran secara online dinilai jelas, mudah dipahami, dan tidak berbelit-belit. Pengguna merasa terbantu dengan langkah- langkah yang tersedia dalam aplikasi/website. Namun, sebagian masyarakat masih membutuhkan pendampingan karena belum terbiasa dengan teknologi digital.

2. **Waktu Pelayanan Baik**

   Waktu penyelesaian pelayanan relatif cepat dibanding layanan manual. Sistem online mempercepat verifikasi dan penerbitan dokumen. Walaupun demikian, beberapa kasus keterlambatan kecil masih terjadi akibat kesalahan unggah berkas atau tingginya volume permohonan.

3. **Biaya Pelayanan Sangat Baik**

   Pelayanan ini umumnya diberikan tanpa biaya (gratis), sehingga mendapat penilaian sangat baik dari masyarakat. Tidak adanya pungutan biaya tambahan meningkatkan rasa puas dan kepercayaan masyarakat.

4. **Produk Pelayanan Baik**

   Produk pelayanan berupa akta kelahiran yang dihasilkan memiliki kualitas baik, lengkap, dan sah secara hukum. Format dokumen digital yang mudah diunduh juga menjadi nilai tambah. Beberapa kendala kecil terkait kesalahan input data masih terjadi, tetapi dapat diperbaiki melalui fitur koreksi.

5. **Sarana dan Prasarana**

   Sarana prasarana digital seperti website, aplikasi, dan jaringan internet dinilai cukup baik, namun belum sepenuhnya merata di semua daerah. Di wilayah dengan akses internet terbatas, proses online menjadi kurang optimal. Fitur sistem juga masih perlu dilakukan pembaruan untuk meningkatkan stabilitas.

6. **Kompetensi Petugas Pelayanan**

   Petugas dinilai responsif, ramah, dan cukup kompeten dalam memberikan penjelasan maupun mengatasi kendala teknis masyarakat. Namun, peningkatan kapasitas secara berkala tetap dibutuhkan untuk mengikuti perkembangan sistem digital.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut.

1. Pemerintah perlu meningkatkan kualitas sarana dan prasarana digital, terutama terkait stabilitas aplikasi, kecepatan akses, serta keamanan sistem, agar pelayanan dapat diakses dengan mudah oleh seluruh lapisan masyarakat.
2. Diperlukan penyediaan layanan pendampingan teknis di tingkat kelurahan atau kecamatan untuk membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam melakukan proses pendaftaran, pengunggahan berkas, maupun penggunaan aplikasi.
3. Penyederhanaan panduan dan langkah-langkah pelayanan perlu dilakukan dengan menyediakan petunjuk penggunaan yang lebih praktis dan mudah dipahami, seperti video tutorial, infografis, dan contoh berkas yang benar.
4. Pemerintah perlu meningkatkan akses informasi kepada masyarakat melalui sistem notifikasi otomatis (SMS/*WhatsApp*) terkait status permohonan agar masyarakat dapat memantau perkembangan layanan dengan lebih mudah.
5. Fasilitas koreksi data perlu diperkuat dan dipermudah, sehingga masyarakat dapat memperbaiki kesalahan input tanpa harus mengulang proses permohonan secara keseluruhan.
6. Kompetensi dan responsivitas petugas pelayanan perlu terus ditingkatkan melalui pelatihan berkala agar mereka lebih siap dalam memberikan bantuan, menangani keluhan, serta menjawab pertanyaan masyarakat secara cepat dan tepat

DAFTAR PUSTAKA

Buku

AGUSTINOVA, D. E, 2015, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif,* Calpulis, Yogyakarta..

AHADITYA, Z, 2020, *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang,* UNY Press, Yogyakarta.

AMANE, A. P., RAHMAWATI, A., JUWITA, M. N., KARYASA, T. B., HENDRAYADY, A., MALIK, . . . JABBAR, A. (2021). *Reformasi Administrasi Publik.* Purbalingga: Eureka Media Aksara.

ARIKUNTO, S, 2018, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik,* Rineka Cipta, Jakarta.

BUNGIN, B, 2017, *Metode Penelitian Kualitatif,* PT Raja Grafindo, Depok.

CRESWELL, J. W, 2014, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (4th ed.),* Sage Publications, Thousand Oaks, CA.

DARMAWAN, M. R, 2022, *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Layanan Online D'Lacak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Provinsi Kalimantan Timur*, IPDN, Jatinangor.

DJAALI, 2020, *Metodologi Penelitian Kuantitatif,* Bumi Aksara, Jakarta.

HAMID, P, 2016, *Metode Penelitian Kualitatif,* Alfabeta, Bandung.

HASAN, M., HARAHAP, T. K., HASIBUAN, S., RODLIYAH, I., THALHAH, S. Z., RAKHMAN, C. U., . . . MATTUNRUANG, A. A., 2022, *Metode Penelitian Kualitatif,* Tahta Media Group, Makassar.

INDRAYANI, E, 2020, *e-Government Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia*, Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Balai Insan Cendikia, Solok.

KHAIRUDIN, SOEWITO, & AMINAH, 2021, *Potret Kepercayaan Publik, Good Governance dan E-Government Di Indonesia,* Amerta Media, Banyumas.

LEXY J MOLEONG, 2017, *Metodologi Penelitian Kualitatif,* PT Remaja Rosdakarya, Bandung.

MARWIYAH, S, 2023, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi,* Universitas Panca Marga, Probolinggo.

NURDIN, I, 2019, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*, Media Sahabat Cendekia, Surabaya.

PRASODJO, T, 2023, *Pelayanan Publik Era Digital,* CV. Literasi Nusantara Abadi, Kota Malang.

RAHMADANA, M. F., MAWATI, A. T., SIAGIAN, N., PERANGIN-ANGIN, M. A., REFELINO, J., TOJIRI, M. Y., & SIAGIAN, V, 2020, *Pelayanan Publik,* Yayasan Kita Menulis, Medan.

RODIYAH, I., SUKMANA, H., & MURSYIDAH, L, 2021, *Buku Ajar Pengantar Ilmu Administrasi Publik,* Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Sidoarjo.

SADAR, 2023, *e-Government (Konsep, Implementasi, dan Evaluasi e-Government di Indonesia)*, Widina Media Utama, Bandung.

SUGIYONO, 2020, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D,* Alfabeta, Bandung.

SUKMA DINATA 2021, *Metode Penelitian Kuantitatif,* Alfabeta, Bandung.

TASWIN, 2024, *Penguatan Digitalisasi Layanan Pemerintahan Yang Terintegrasi Guna Mewujudkan Pembangunan Nasional,* Lembaga Ketahanan NasionaL RI, Jakarta.

WICAKSONO, S. R, 2023, *Konsep Dasar e-Government,* CV. Seribu Bintang, Malang.

WIDANTI, N. P, 2022, *Prinsip Administrasi Publik,* Jagat Langit Sukma, Bali.

WINARTI, W, 2023, *Efektivitas Layanan Online dalam rangka Optimalisasi Pelayanan Berbasis Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara,* Universitas Mulawarman, Samarinda.

YIN, R. K, 2018, *Case Study Research and Applications: Design and Methods (6th ed.)*, Sage Publications, Thousand Oaks, CA.

Jurnal

HASIBAH, I., HAYAT, & ANADZA, H, 2022, Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayananpublik, *Journal Publicuho, 5*(4), 1027-1040. doi:https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i4.47

JAYADI, M. T, 2021, Efektivitas Pelayanan Publik Menggunakan Sistem Informasi Move On Berbasis WhatsApp, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis, 7*(2), 1-10.

KAHARUDDIN, 2021, Kualitatif : Ciri dan Karakter Sebagai Metodologi. *Equilibrium : Jurnal Pendidikan*, 1-8.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum

Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 14 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Peraturan Walikota Samarinda Nomor 44 Tahun 2012 Tentang Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 14 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Samarinda.

LAMPIRAN

PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jalan Basuki Rahmat Nomor 78 Kelurahan Pelabuhan Kecamatan Samarinda Kota
Samarinda (Kalimantan Timur) Kode Pos : 75112

https://disdukcapil.samarindakota.go.id/ Email: disdukcapilsamarinda@gmail.com

Samarinda, 14 Oktober 2025

Nomor : 400.12 / 1484 / 100.13
Lampiran : -
Perihal : Telah Melaksanakan Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda
Di –
Samarinda

Dengan ini kami menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Hasiah Uny
NIM : 2263201078
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : "Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda "

Telah selesai melaksanakan Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.

Demikian untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditandatangani secara elektronik oleh :
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

EKO SUPRAYETNO, S.Sos
Pembina Tk.I (IV/b)
NIP. 19680119 198803 1 002

Unduh DOKUMEN ASLI di https://ttev2.samarindakota.go.id dengan
#ID DOK : 1C31D-2025-16-60-100-13

UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh BSrE, BSSN
Balai Sertifikasi Elektronik

PEDOMAN WAWANCARA

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN SECARA *ONLINE* DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KOTA SAMARINDA

DAFTAR PERTANYAAN UNTUK *KEY INFORMAN DAN INFORMAN*

Nama Informan :

Jenis Kelamin :

Jabatan :

Indikator 1: Prosedur Pelayanan

1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana dengan prosedur pelayanan yang diberikan dinas disduk capil dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran secara online apakah sudah cukup jelas dan mudah di pahami?
2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana pelaksanaan prosedur pelayanan dilakukan agar sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan?

Indikator 2: Waktu penyelesaian

1. Menurut Bapak/Ibu, Apakah akta kelahiran selesai dalam waktu yang dijanjikan?
2. Menurut Bapak/Ibu, Kapan waktu penyelesaian pelayanan dianggap terlambat atau tidak sesuai standar?

Indikator 3: Biaya pelayanan

1. Menurut Bapak/Ibu, Apakah di dalam proses pembuatan akte kelahitan secara *online* ini di pungut biaya?
2. Menurut Bapak/Ibu, Menurut Bapak/Ibu, Siapa pihak yang menetapkan dan mengawasi tarif pelayanan publik?

Indikator 4: Produk pelayanan

1. Menurut Bapak/Ibu, apakah hasil pelayanan yang di terima sesuai dengan yang di harapkan?
2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah dapat dengan mudah mengajukan perbaikan atau revisi data jika ada kesalahan pada akta online?

Indikator 5 : Sarana dan Prasarana

1. Menurut Bapak/Ibu, Apakah tersedia layanan bantuan online (chat, call center, atau email) jika Anda mengalami kendala?
2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah Pelayanan secara online ini lebih efisien di banding datang langsung ke kantor?

Indikator 6: kopetensi petugas pelayanan

1. Menurut Bapak/Ibu, Apa yang menjadi aspek yang paling perlu ditingkatkan dari kompetensi petugas (misalnya kecepatan respons, pemahaman sistem, atau sikap dalam melayani)?

2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana cara cepat petugas merespon jika ada kendala pada sistem pelayanan pembuatan akte kelahiran secara online?

DOKUMENTASI WAWANCARA

Gambar 1: Wawancara dengan Bapak Eko Surayitno, S.Sos Selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Samarinda

Sumber: Peneliti 31 Oktober 2025

Gambar 2: Wawancara dengan Bapak Samri Selaku Staff

Sumber: Peneliti 31 Oktober 2025

Gambar 3: Wawancara dengan Bapak Ariftha Ishabiantoro Selaku Staff

Gambar 4: Wawancara dengan Bapak Dika Selaku Masyarakat

Sumber: Peneliti 31 Oktober 2025

Gambar 5: Wawancara dengan Ibu Misnah selaku masyarakat

Sumber: Peneliti 31 Oktober 2025

Gambar 6: Wawancara dengan Ibu Jemi Selaku Masyarakat

Sumber: Peneliti 31 Oktober2025