



**KUALITAS PELAYANAN DISDUKCAPIL DALAM PEMBUATAN AKTA
KELAHIRAN DI KABUPATEN KAIMANA
(STUDI KASUS KANTOR DINAS DUKCAPIL KABUPATEN KAIMANA)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh :

Rezha P. Sirua

NPM : 21701091126



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK**

2024

RINGKASAN

Rezha Pahlevi Sirua, 2024, NPM 21701091126, Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Kualitas Pelayanan DISDUKCAPIL dalam Pembuatan Akta Kelahiran. Dosen Pembimbing I: DR. Nurul Umi Ati, M.AP, Dosen Pembimbing II: Drs. Agus Zainal Abidin, M.Si

Pemberian layanan publik yang berkualitas tidak terlepas dari upaya pemerintah untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Pemerintah harus menjadi suatu organisasi yang mempunyai tujuan pengelolaan dan mencapai tujuan negara yang memenuhi kebutuhan seluruh warga negara, termasuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Sesuai dengan konteks lahirnya UUD tanggal 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pemerintah mempunyai kewajiban untuk melayani seluruh warga negara dan warga negara mendapatkan hak dan kebutuhan dasar mereka terpenuhi dalam konteks layanan publik, itulah tugas Konstitusi Negara Republik Indonesia 1945.

Pemberian layanan publik yang berkualitas tidak terlepas dari upaya pemerintah untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Pemerintah harus menjadi suatu organisasi yang mempunyai tujuan pengelolaan dan mencapai tujuan negara yang memenuhi kebutuhan seluruh warga negara, termasuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Akta kelahiran ini merupakan dokumen yang sangat penting bagi setiap anak, karena merupakan simbol yang mengakui keberadaan anak dan menjamin hak-haknya sebagai warga negara. Sementara itu, menurut Dirjen Badan Pelayanan, masih banyak anak-anak di Kabupaten Kaimana yang belum terdaftar status sipilnya, dan peneliti juga menemukan permasalahan berdasarkan hasil observasi lapangan skala kecil dan menemukan bahwa fasilitas tersebut ditemukan. bahwa fasilitas tersebut tidak dipelihara. Pelayanan Dukapil Kabupaten Kaimana khususnya yang berkaitan dengan pembuatan akta kelahiran belum memadai, dan materi terkait penerbitan akta kelahiran masih kekurangan kertas untuk mencetak akta kelahiran Namun, peneliti juga menemukan bahwa layanan terkait penerbitan akta kelahiran masih terlihat kompleks. Hal ini terlihat dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang ingin mengurus akta kelahiran anaknya namun masih kurang terlayani. Ini merupakan contoh kualitas pelayanan publik khususnya penerbitan akta kelahiran yang tidak dilaksanakan sesuai SOP. Terlepas dari beberapa poin yang disebutkan di atas, hal inilah yang menjadi dasar peneliti tertarik untuk mengkaji judul ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, DISDUKCAPIL, Akta Kelahiran

SUMMERY

Rezha Pahlevi Sirua, 2024, NPM 21701091126, Public Administration Study Program Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, Service Quality DISDUKCAPIL in Making Birth Certificate. Supervisor I: DR. Nurul Umi Ati, M.AP, Lecturer of Supervisor II: Drs. Agus Zainal Abidin, M.Si.

This birth certificate is a very important document for every child, because it is a symbol that recognizes the existence of the child and guarantees his rights as a citizen. Meanwhile, according to the Director General of the Service Agency, there are still many children in Kaimana Regency who have not registered for civil status, and researchers also found problems based on the results of small-scale field observations and found that the facility was found. that the facility was not maintained. The Dukapil Service of Kaimana Regency, especially those related to making birth certificates, is not adequate, and the material related to the issuance of birth certificates still lacks paper to print birth certificates. However, researchers also found that services related to the issuance of birth certificates still look complex. This can be seen from the services provided to people who want to take care of their child's birth certificate but are still underserved. This is an example of the quality of public services, especially the issuance of birth certificates that are not carried out according to SOP. Apart from some of the points mentioned above, this is the basis on which researchers are interested in reviewing this title.

he provision of quality public services cannot be separated from the government's efforts to achieve good governance. The government must be an organization that has the goal of managing and achieving the goals of the state that meets the needs of all citizens, including providing good services to the community. In accordance with the context of the birth of the Constitution dated 25 of 2009 concerning public services, the government has an obligation to serve all citizens and citizens to get their basic rights and needs to be met in the context of public services, that is the task of the Constitution of the Republic of Indonesia 1945.

The provision of quality public services cannot be separated from the government's efforts to achieve good governance (Good Governance). The government must be an organization that has the goal of managing and achieving the goals of the state that meets the needs of all citizens, including providing good services to the community.

Keywords: Quality of Service, DISDUKCAPIL, Birth Certificate

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Pemberian layanan publik yang berkualitas tidak terlepas dari upaya pemerintah untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Pemerintah harus menjadi suatu organisasi yang mempunyai tujuan pengelolaan dan mencapai tujuan negara yang memenuhi kebutuhan seluruh warga negara, termasuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Sesuai dengan konteks lahirnya UUD tanggal 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pemerintah mempunyai kewajiban untuk melayani seluruh warga negara dan warga negara mendapatkan hak dan kebutuhan dasar mereka terpenuhi dalam konteks layanan publik, itulah tugas Konstitusi Negara Republik Indonesia 1945.

Dalam Peraturan Menteri Pemajuan Perlindungan Perempuan dan Anak Nomor 06 Tahun 2012, Kewajiban Pemerintah untuk menghormati hak akses anak Akta kelahiran dan juga tercantum dalam Pasal 28 ayat (1) UUD 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak dengan isi Menjadikan Akta Kelahiran Tanggung jawab pemerintah pada saat pelaksanaan akan meluas hingga ke kelurahan/desa. (Ariawan, Cikusin and Abidin 2019)

Untuk itu, pemerintah sebagai penyedia layanan harus melakukan hal tersebut Perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Terutama pada di era otonomi daerah, kualitas pelayanan pemerintah akan meningkat ditantang untuk menjadi optimal dan mampu memenuhi tuntutan yang

semakin meningkat masyarakat baik dari segi kualitas dan kuantitas pelayanan. (Halim, Cikusin and Abidin 2019)

Untuk Laporan yang ditulis oleh Daniel Kaufman di Kumurotomo berdasarkan hasil survei ratusan negara antara lain menunjukkan unsur *Good Governance* termasuk penghormatan terhadap hak politik warga negara, kemampuan negara dalam mengendalikan korupsi birokrasi, membangun peraturan yang menguntungkan dan tidak menguntungkan kemampuan menyelenggarakan pelayanan publik kurang penting yang terbaik (Islamiati, Ati and Rahmawati 2023)

Di negara-negara berkembang, kita bisa melihat kualitas pelayanan publiknya merupakan masalah yang sering muncul, karena di negara-negara berkembang Secara umum, permintaan terhadap layanan jauh melebihi kapasitas pemerintah menyempurnakannya agar pelayanan yang diberikan pemerintah masyarakat kurang lengkap baik kualitas maupun kuantitasnya.

Berdasarkan penelusuran Lembaga Inspeksi Indonesia, sudah disimpulkan kualitasnya Tahun ini pelayanan publik di Indonesia masih lemah. Hasil survei menunjukkan hal itu hingga 57% kementerian dan lembaga di Indonesia berada dalam bentuk negara zona kuning atau kepatuhan sedang dan 8 persen berada pada zona tersebut merah atau memiliki daya rekat rendah. Kementerian dan lembaga menengah berada di zona hijau atau memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi hanya 35%. Rendahnya tingkat pelayanan publik masih menjadi masalah terbesar negara kita, katanya. Presiden Mediator Indonesia "Amzulian Rifai" saat diskusi Pertunjukan Kaleidoskop Rabu Kode dan Hak Asasi Manusia di Jakarta. Pelayanan publik yang lemah Amzulian yang juga menilai pemerasan dan suap masih marak. atau 36 persen.

“Itu membuat kami khawatir,” kata Amzulian (<https://www.aa.com.tr/id/budaya/ombudsman-pelayanan-public-indonesia-wer>).

Oleh karena itu, demi tercapainya kualitas pelayanan publik di memerlukan komitmen dan partisipasi pejabat tertinggi birokrasi pemerintah dan semua anggotanya untuk menyenangkan masyarakat. Dengan komitmen yang besar dari segi kualitas diperkirakan akan timbul kendala dalam Pengabdian kepada masyarakat bisa diminimalisir.(Isman, 2020)

Berbagai jenis gadget mendorong permintaan hingga batasnya penelitian pada beberapa jenis layanan. Salah satu jenis dasar pelayanan publik adalah layanan industri manajemen kependudukan yang berkaitan dengan eksistensi setiap individu sebagai warga negara Indonesia. Jasa di industri Pengelolaan kependudukan merupakan salah satu jenis layanan adalah kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran dan pencatatan publik masyarakat sipil di Kabupaten Kaimana masih kurang baik karena masih adanya komunitas yang mengeluhkan pelaksanaan nepotisme (KKN) yang dilakukan oleh beberapa agen layanan di mana orang-orang ini mengutamakan keluarga atau seseorang yang mereka kenal menyediakan layanan pengolah kata kelahirannya, seperti yang diungkapkan salah satu warga yang kami wawancarai Tentang layanan pengurusan akta kelahiran yang menghadirkan banyak hal persyaratan seperti kartu identitas, kartu keluarga, akta nikah dan surat keterangan Dilahirkan. (Rohman, Ati and Abidin 2021)

Kabupaten Kaimana adalah salah satu kabupaten di provinsi Papua Barat, Indonesia. Kabupaten Kaimana berdiri berdasarkan Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Sarmi, Kabupaten Keerom, Kabupaten

Sorong Selatan, Kabupaten Radja Ampat, Kabupaten Pegunungan Bintang, Kabupaten Yahukimo, Kabupaten Tolikara, Kabupaten Waropen, Kabupaten Kaimana, Kabupaten Boven Digoel, Kabupaten Mappi, Kabupaten Asmat, Kabupaten Teluk Bintuni, Kabupaten Wondama di Provinsi Papua (Lembaran Negara Tahun 2002 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4245). Ibukota kabupaten ini terletak di Distrik Kaimana. Instansi atau lembaga pemerintah daerah provinsi Papua Barat yang menjadi salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana. Kabupaten Kaimana sendiri merupakan kabupaten yang terbilang masih baru sehingga membutuhkan pelayanan pemerataan administrasi dalam mencapai tujuan tertib administrasi kependudukan karena itu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat dan tanggap sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku dan menjalankan kode etik pegawai negeri sipil yang telah diatur dalam PERBUP Kaimana No. 17 Tahun 2020 serta dapat memenuhi harapan masyarakat Kaimana terutama dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran.

Akta kelahiran ini merupakan catatan yang sangat penting bagi setiap anak karena merupakan simbol pengakuan terhadap keberadaannya dan jaminan hak-haknya sebagai warga negara, sedangkan menurut pimpinan badan pelayanan Masih banyak anak-anak di Kabupaten Kaimana yang belum didaftarkan status sipilnya, kemudian peneliti juga mendapati masalah lewat hasil observasi kecil-kecilan dilapangan dan di dapati bahwa fasilitas di Dinas Dukcapil Kabupaten Kaimana terkhususnya yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan akta kelahiran masih

belum memadai dimana bahan-bahan terkait dengan penerbitan akta kelahiran terkadang masih kekurangan kertas untuk dicetak dalam bentuk akta kelahiran, disini lain peneliti juga menemukan bahwa pelayanan terkait dengan penerbitan akta kelahiran masih terkesan berbelit-belit. Ini bisa dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada salah seorang masyarakat yang ingin mengurusinya terkait dengan akta kelahiran anaknya namun beliau masih tidak dilayani dengan baik sehingga ini menjadi gambaran bahwa kualitas pelayanan publik khususnya dalam penerbitan pembuatan akta kelahiran belum berjalan sesuai dengan SOP. Berangkat dari beberapa persoalan diatas inilah yang menjadi dasar sehingga peneliti tertarik mengambil penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana, Papua Barat)”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang dikemukakan maka permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan DISDUKCAPIL dalam Pembuatan Akta Kelahiran?
2. Apa yang menjadi Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan DISDUKCAPIL dalam Pembuatan Akta Kelahiran?
3. Apa yang menjadi faktor Penghambat Kualitas Pelayanan DISDUKCAPIL dalam Pembuatan Akta Kelahiran?

1.3 Fokus Penelitian

Pentingnya orientasi penelitian dalam penelitian kualitatif keterbatasan penelitian dan terbatasnya bidang penyelidikan. Tanpa protokol yang membatasi penelitian, para peneliti terjebak dalam banyaknya data yang mereka kumpulkan di lapangan. Selain itu rumusan masalah dan arah penelitian mempunyai hubungan yang penting karena masalah penelitian juga dijadikan acuan untuk menentukan arah penelitian. Sejalan dengan permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini, khususnya kepuasan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana.

1. Untuk menegatuhi sejauh mana Kualitas Pelayanan DISDUKCAPIL dalam Pembuatan Akta Kelahiran
2. Untuk mengetahui Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan DISDUKCAPIL dalam Pembuatan Akta Kelahiran
3. Untuk mengetahui factor penghambat Kualitas Pelayanan DISDUKCAPIL dalam Pembuatan Akta Kelahiran

Adapun fokus penelitian tentang Kualitas Pelayanan DISDUKCAPIL dalam Pembuatan Akta Kelahiran yang meliputi:

1. Kualitas Pelayanan DISDUKCAPIL dalam Pembuatan Akta Kelahiran dalam fokus penelitian yang pertama ini penulis akan menggunakan teori Menurut Zeithmal, Berry dan Parasuraman dalam Hardiyansyah (2011:46) kualitas pelayanan yang memiliki 5 (lima) dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas peayanan meliputi:

- a) Keandalan (*reliability*), yang di tandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
 - b) Ketanggapan (*responsiveness*), yang di tandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
 - c) Jaminan (*assurance*), yang di tandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
 - d) Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagipelanggan.
 - e) Berwujud (*tangibles*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, danmedia komunikasi.
2. Apa faktor pendukung dalam Kualitas Pelayanan DISDUKCAPIL dalam Pembuatan Akta Kelahiran Menurut Zeithmal (2004) dalam pelayanan ada beberapa yang mempengaruhi pelayanan, sebagai berikut:
 - a. Jaringan komputernya lancer (*Tangible/berwujud*)
 - b. Kerja antar petugas (*Responsiveness/ketanggapan*)
 3. Apa faktor penghambat dalam Kualitas Pelayanan DISDUKCAPIL dalam Pembuatan Akta Kelahiran dalam pelayanan publik Menurut (Zeithmal 2014) antara lain:
 - a. Kurangnya sumber daya manusia SDM
 - b. Saranan dan prasaranan

1.4 Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan rumusan masalah yang telah diungkapkan, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

Untuk mengetahui sejauh mana Kualitas Pelayanan DISDUKCAPIL dalam Pembuatan Akta Kelahiran serta faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung dalam Kualitas Pelayanan DISDUKCAPIL dalam Pembuatan Akta Kelahiran.

1.5 Manfaat Penelitian

1) Manfaat teoritis

- a. Manfaat dari segi teoritis adalah untuk meningkatkan dan memperkaya khasanah keilmuwan dalam bidang disiplin Ilmu Administrasi Negara,
- b. juga dapat dijadikan bahan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan masalah kualitas pelayanan, akta kelahiran, dan kepuasan masyarakat khususnya pada kantor dukcapil kabupaten kaimana

2) Manfaat praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini bisa menjadi bahan masukan bagi berbagai pihak khususnya dinas dukcapil kabupaten kaimana sebagai pelaksana pelayanan. administrasi kependudukan dalam hal ini pelayanan pembuatan akta kelahiran agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya menjadi lebih baik lagi

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Peran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana dalam Menghasilkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran terhadap Kepuasan Masyarakat, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa empat indikator dalam mengukur etika pelayanan publik seperti dapat diandalkan (*reability*), tanggap (*responsiveness*), wujud/fisik (*tangibles*), jaminan (*assurance*) dan perhatian/kepedulian (*empaty*) di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana.

1. Peran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana dalam Menghasilkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran terhadap Kepuasan Masyarakat dengan melihat indikator dimensi dapat diandalkan, tanggap, wujud/fisik, jaminan dan perhatian/kepedulian dapat dikatakan belum sepenuhnya terlaksana dengan baik. Untuk dimensi dapat diandalkan dari hasil penelitian dan pembahasan menyimpulkan bahwa para pegawai sudah menerapkan pelayanan dengan senantiasa memberikan pelayanan yang mengacu pada SOP yang ada sehingga pelayanan yang berjalan sudah berjalan dengan baik. Sedangkan jika melihat dari indicator Dimensi tanggap dari hasil penelitian dan pembahasan menyimpulkan bahwa dapat dikatakan sudah sepenuhnya berjalan dengan baik juga, sebab para pegawai sudah senantiasa meresponse setiap permintaan masyarakat

dengan cukup cepat dan sigap serta dalam pemberian pelayanan juga para pegawai selalu membantu setiap masyarakat dalam pembuatan Akta Kelahiran. Selanjutnya dalam hal dimensi wujud/fisik dapat dikatakan belum terlaksana dengan baik, berdasarkan hasil penelitian yang ada terlihat bahwa dalam hal ini terutama melihat pada sarana prasarana masih belum cukup memadai karena ada beberapa fasilitas penunjang yang belum dikelola secara optimal dan baik. Kemudian jika melihat dari dimensi jaminan dapat dikatakan dalam dimensi ini sudah terlaksana dengan baik, ini bisa dilihat dari hasil penelitian yang ada bahwa para pegawai senantiasa memberikan keamanan dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan serta dalam memberikan pelayanan, para pegawai juga selalu berpenampilan rapih dan dalam penyampaian informasi para pegawai selalu menggunakan Bahasa yang mudah dipahami dan dimengerti oleh setiap masyarakat yang datang untuk membuat Akta Kelahiran. Dan yang terakhir melihat dari dimensi kepedulian/perhatian dapat dikatakan para pegawai dalam memberikan pelayanan sudah berjalan dengan optimal. Dari hasil penelitian yang ada menunjukkan para pegawai dalam memberikan pelayanan sudah berlaku secara adil dimana terlihat para pegawai dalam melayani Masyarakat senantiasa mnegedepankan kepentingan masyaarakat serta berlaku secara adil dalam pelayanan tanpa memandang status maupun latar belakang dalam meberikan pelayanan pembuatan akta kelhairan kepada Masyarakat.

2. Faktor-faktor Pendukung Kualitas Pelayanan DISDULCAPIL dalam Pembuatan Akta Kelahiran dari hasil penelitian dan pembahasan menyimpulkan bahwa dari indikator dimensi dapat diandalkan, tanggap

dan jaminan dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik. Ini terlihat dari para pegawai yang sudah menerapkan kualitas pelayanan dengan senantiasa memberikan pelayanan mengacu pada SOP, merespon masyarakat dengan tanggap dan cepat dan membantu masyarakat dalam setiap pembuatan Akta Kelahiran, senantiasa memberikan jaminan kenyamanan dan keamanan kepada setiap masyarakat yang datang untuk membuat Akta Kelahiran, serta dalam komunikasi dan penyampaian dalam memberikan pelayanan para pegawai sudah menggunakan Bahasa yang baik dan mudah dipahami oleh setiap Masyarakat, para pegawai juga senantiasa memberikan kepeduliat atau empati berupa pelayanan yang merata tanpa memandang status atau latar belakang. Tentu hal ini menjadi faktor-faktor pendukung demi berjalannya Kualitas Pelayanan DISDULCAPIL dalam Pembuatan Akta Kelahiran.

3. Faktor-faktor penghambat Kualitas Pelayanan DISDULCAPIL dalam Pembuatan Akta Kelahiran dari hasil penelitian dan pembahasan menyimpulkan bahwa dari indikator dimensi wujud/fisik belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Ini terlihat dari fasilitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang belum di Kelola dengan optimal dimana masih ada beberapa tempat seperti ruang tunggu dan lahan parkir dalam hal tata Kelola belum di atur dengan baik. Tentu hal ini menjadi faktor-faktor penghambat dalam Peran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana dalam Menghasilkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahira.

5.2 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan di atas, maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana disarankan untuk melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten agar tetap mempertahankan dan memperhatikan kualitas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang prima dari aspek dapat diandalkan (*reability*), tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian/kepedulian (*empaty*) kepada setiap masyarakat agar pelayanan yang di berikan lebih efisien dan efektif di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana.
2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana perlu agar meningkatkan tanggungjawab para pegawai terutama dalam hal wujud/fisik (*tangibles*) secara menyeluruh kepada semua masyarakat dengan meningkatkan sarana dan prasarana sebagai penunjang pelayanan serta tidak membedakan-bedakan masyarakat dalam memberikan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran.
3. Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana kedepan lebih bisa meningkatkan kesetiaan para pegawai terutama dalam hal keinginan untuk berusaha semaksimal mungkin dalam memberi pelayanan dengan mengadakan pelatihan-pelatihan secara berkala agar terbentuknya pegawai yang loyal dalam menjalankan tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan publik serta tetap mempertahankan kerja sama antar pekerja agar pelayanan dapat berjalan sesuai tujuan yang ditetapkan.

4. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana kedepan dianggap perlu melakukan penambahan/rekrutmen tenaga kerja lewat mekanisme yang berkualitas agar pelayanan yang diberikan bisa secara maksimal direalisasikan kepada masyarakat.
5. Diperlukan penambahan sumber daya manusia untuk melakukan pelayanan akta kelahiran, dan jika tidak memungkinkan menambahkan jumlah sumber daya manusia maka perlu dimaksimalkan pekerjaan pegawai yang ada dengan cara saling membantu pekerjaan walaupun bukan tugas pokoknya. Selain itu juga diperlukan penambahan sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan pelayanan agar dapat lebih maksimal lagi.
6. Diperlukan adanya sosialisasi yang dilakukan di desa ataupun kecamatan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya mengurus dokumen akta kelahiran, karena sosialisasi di medsos saja belum cukup meningkatkan kesadaran masyarakat, mengingat bahwa masyarakat sekarang sangat jarang yang memiliki *gadget* sehingga hal ini kurang efektif dalam upaya peningkatan pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Kaimana.

DAFTAR PUSTAKA

- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Governance*, 1(1), 1–8. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/33470><https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/download/33470/31669>
- Ariawan, Anggi Arif, Yaqub Cikusin, and Agus Zaidin Abidin. 2019. "Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Pada Kantor Desa Sonopatik Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk)." *Jurnal Respon publik* 13 (3): 30-33
- Arifin, H., Cikusin, Y., & Abidin, A. Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Terhadap Masyarakat Pembuat Akta Kelahiran (Studi Kasus Pada Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Respon Publik*, 13(3), 62–68. <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/3701>
- Baiturrohmah, D. (2018). Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Kabupaten Blitar. *Administrasi Publik*, 1, 1–32. <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/162471>
- Ginting, F. F. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoorz Near Mikie Holiday*. <http://portaluqb.ac.id:808/id/eprint/167>
- Halim, Arifin, Yaqub Cikusin, and Agus Zainal Abidin. 2019. "Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Terhadap Masyarakat Pembuat Akta Kelahiran (Studi Kasus Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo)." *Jurnal Respon Publik* 13 (3): 62-88.
- Islamiati, Dea, Nurul Umi Ati, and Septiana Dwi Rahmawati. 2023. "Kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pembuatan Akte Kelahiran di Kota Bima Nusa Tenggara Barat (NTB)." *Jurnal Respon Publik* 17 (7): 1-7.
- Isman, A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singing. *Sustainability (Switzerland)*, 14(2), 1–4.
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *JURNAL ILMIAH KESEHATAN MASYARAKAT: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145–151. <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>

Rohman, Alfian Nur, Nurul Umi Ati, and Agus Zainal Abidin. 2021. "Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan." *Jurnal Respon Publik* 15 (6): 72-78.

Sri Maulidiah, S.Sos, M. S. (n.d.). *Pelayanan Publik : Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*.

