

# EFEKTIVITAS PELAYANAN JEMPUT BOLA DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALUKU TENGGARA PROVINSI MALUKU

Wandi Ramadhan M Hartono

NPP. 30.1408

*Asdaf Kabupaten Maluku Tenggara, Provinsi Maluku*

*Prodi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: 30.1408@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing: Sutiyo, S.STP., M.Si., Ph.D.

## ABSTRACK

**Problem Statement/Background (GAP):** Pick-up ball is a program designed by the Population and Civil Registration Office of Southeast Maluku Regency which aims to make it easier for the community to get population and civil registration services. The effectiveness of the ball pick-up service in making birth certificates in Southeast Maluku district has almost reached the target, this is evidenced by the level of public awareness regarding birth certificate ownership has improved. **Purpose:** The purpose of this study is to determine the effectiveness of the ball pick-up service in making birth certificates, explain the inhibiting factors and describe the efforts made by the Southeast Maluku Population and Civil Registration Office in 2023. **Method:** This study used a mixed method (scoring system), data collection techniques using questionnaires, interviews, observations, and documentation. **Results:** The results showed that the effectiveness of the ball pick-up service in making birth certificates at the Southeast Maluku Population and Civil Registration Office was effective, assessed based on 5 dimensions, namely productivity, quality, efficiency, flexibility, and satisfaction, and using 9 levels of community satisfaction indicators, namely satisfaction with service requirements, satisfaction with the system of service mechanisms and procedures, satisfaction with the completion time, satisfaction with service costs and rates, satisfaction with service specification products, satisfaction with the competence of implementers, satisfaction with executive behavior, satisfaction with handling, complaints, suggestions and inputs, and satisfaction with facilities and infrastructure. **Conclusion:** The implementation of the Pickup Bola service in making birth certificates at the Population and Civil Registration Office of Southeast Maluku Regency has been effective, the results show the quick response of the Dukcapil service in the category of satisfied, Facilities and Infrastructure, with the results showing that the facilities available at the Dukcapil Office of Southeast Maluku Regency are in the Satisfied category.

**Keywords:** effectiveness, birth certificate, community satisfaction

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Jemput bola merupakan program yang dirancang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara yang bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Efektivitas pelayanan jemput bola dalam pembuatan akta kelahiran di kabupaten Maluku Tenggara hampir mencapai target, hal ini dibuktikan dengan tingkat kesadaran masyarakat terkait kepemilikan akta kelahiran sudah membaik. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini untuk mengetahui efektivitas pelayanan jemput bola dalam pembuatan akta kelahiran, menjelaskan faktor penghambat serta mendeskripsikan upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Maluku Tenggara tahun 2023. **Metode:** Penelitian ini menggunakan *mix method* (sistem *scoring*), teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner,

wawancara, observasi, dan dokumentasi.. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan efektivitas pelayanan jemput bola dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Maluku Tenggara sudah efektif, dinilai berdasarkan 5 dimensi yaitu produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, serta kepuasan, dan menggunakan 9 tingkat indikator kepuasan masyarakat yaitu kepuasan terhadap persyaratan pelayanan, kepuasan terhadap sistem mekanisme dan prosedur pelayanan, kepuasan terhadap waktu penyelesaian, kepuasan terhadap biaya dan tarif pelayanan, kepuasan terhadap produk spesifikasi pelayanan, kepuasan terhadap kompetensi pelaksana, kepuasan terhadap perilaku pelaksana, kepuasan terhadap penanganan, pengaduan, saran dan masukan, dan kepuasan terhadap sarana dan prasarana. **Kesimpulan:** Pelaksanaan pelayanan Jemput Bola dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara sudah efektif, hasil menunjukan cepat tanggap dari pelayanan dinas Dukcapil di kategori puas, Sarana dan Prasarana, dengan hasil menunjukan fasilitas fasilitas yang terdapat di Dinas Dukcapil Kabupaten Maluku Tenggara Berada di kategori Puas.

**Kata Kunci:** efektivitas, akta kelahiran, kepuasan masyarakat

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik Pada hakekatnya pemberian pelayanan publik terhadap warga negara merupakan proses sekaligus output yang menunjukkan sebagaimana fungsi pemerintah sebagai pelayan publik memiliki fungsi sebagai regulasi, proteksi, dan sebagai kontribusi. Pemerintah sebagai abdi masyarakat harus memberikan pelayanan kepada masyarakat karena hak warga negara salah satunya mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Pemerintah wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat agar kiranya cita-cita dari negara dapat terlaksanakan yaitu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Pada tahun 2020, puncak Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) di Kota Palembang Dalam peraturan pemerintah dalam Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan yang dimaksud dengan Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan atau penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelola informasi Administrasi kependudukan serta perdayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pembuatan dokumen dokumen negara oleh pemerintah tidak luput dari dinamika dilapangan yang menimbulkan berbagai macam permasalahan. Permasalahan tersebut seringkali terdapat dalam pembuatan dokumen kependudukan, ada beberapa masalah terkait dengan pembuatan dokumen kependudukan salah satunya yakni terkait banyaknya syarat dan ketentuan dalam pelayanan Administrasi kependudukan dalam hal ini pembuatan akta kelahiran.

Kabupaten Maluku Tenggara, seringkali terdapat kendala dalam proses pembuatan akta kelahiran terutama terkait pelayanan jemput bola yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pemerintah telah berupaya melakukan sosialisasi terkait pentingnya kepemilikan akta kelahiran dan peningkatan terhadap pelayanan yang dilakukan akan tetapi hal tersebut belum dapat membuat masyarakat belum sadar akan pentingnya mengurus akta kelahiran. Faktor yang melatarbelakangi masyarakat untuk pergi membuat akta kelahiran selain

rendahnya kesadaran, mentalitas bahwa pengurusan akta kelahiran itu sulit, berbelit-belit dan jarak yang jauh membuat masyarakat ragu untuk mendapatkan akta kelahiran.

pemerintah perlu memberikan perhatian khusus terhadap faktor-faktor hambatan ini. Pemerintah harus memperhatikan daerah-daerah terpencil dan wilayah dengan akses jaringan yang kurang baik, dengan menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus pembuatan akta kelahiran. Upaya seperti penyediaan layanan mobile atau pelayanan keliling dapat menjadi alternatif untuk menjangkau masyarakat yang sulit dijangkau secara fisik. Karena selama ini masyarakat yang ada di pelosok desa (ohoi) belum mendapatkan pelayanan terkait pembuatan akta kelahiran yang optimal.

Jemput bola sendiri merupakan program yang dirancang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara guna mengatasi permasalahan yang ada di mana dalam program ini pelaksanaan pelayanan dilaksanakan dengan cara turun langsung ke lapangan (jemput bola) menjangkau hingga ke pelosok ohoi (desa). Karena selama ini masyarakat yang berada di pelosok ohoi belum mendapatkan pelayanan yang optimal.

Berdasarkan penjelasan di atas dan data mengenai kepemilikan akta kelahiran, maka penulis melakukan penelitian dengan dengan judul: **“EFEKTIVITAS PELAYANAN JEMPUT BOLA DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN”**.

## **1.2 Kesenjangan Masalah**

Kabupaten Maluku Tenggara, seringkali terdapat kendala dalam proses pembuatan akta kelahiran terutama terkait pelayanan jemput bola yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pemerintah telah berupaya melakukan sosialisasi terkait pentingnya kepemilikan akta kelahiran dan peningkatan terhadap pelayanan yang dilakukan akan tetapi hal tersebut belum dapat membuat masyarakat belum sadar akan pentingnya mengurus akta kelahiran. Faktor yang melatarbelakangi masyarakat untuk pergi membuat akta kelahiran selain rendahnya kesadaran, mentalitas bahwa pengurusan akta kelahiran itu sulit, berbelit-belit dan jarak yang jauh membuat masyarakat ragu untuk mendapatkan akta kelahiran. Jumlah pemilik akta kelahiran dari jumlah penduduk 0 – 18 tahun di Kabupaten Maluku Tenggara di tahun 2022 berkisar  $\pm 41.561$  orang. Dari jumlah tersebut dapat diketahui bahwa  $\pm 39.073$  orang yang telah memiliki akta kelahiran, sedangkan sisanya sekitar  $\pm 2.488$  orang yang masih belum memiliki akta kelahiran. Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa di Kabupaten Maluku Tenggara sudah hampir memenuhi target akan tetapi masih ada masyarakat yang belum terdata karena permasalahan yang ada dalam pembuatan akta kelahiran yakni terkait jarak yang jauh bagi masyarakat untuk ke tempat pembuatan akta dan juga akses jaringan internet untuk menunjang pembuatan akta kelahiran. Faktor lain yang menghambat pembuatan akta kelahiran yaitu kualitas pelayanan yang belum efektif serta jarak dan medan tempuh masyarakat yang berada di pulau luar yang jauh membuat daya jangkau belum optimal di Kabupaten Maluku Tenggara..

## **1.3 Penelitian Terdahulu**

Pertama, Flowerina Hanesty 2019 Efektivitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang dengan hasil Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang belum efektif karena dua indikator belum di katakan efektif yaitu indikator faktor waktu dan indikator(Hanesty, 2019).

Kedua, Aji Prajadireja 2015 Efektifitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi Hasil yang di peroleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan tiga dimensi efektifitas, pada umumnya pelayanan sudah berjalan dengan baik. Akan tetapi ada beberapa hal yang erlu untuk ditingkatkan lagi, seperti masih adanya penyelesaian pembuatan akta kelahiran yang tidak tepat waktu, adanya kesalahan

dalam pembuatan akta kelahiran dan adanya beberapa pegawai yang masih canggung dan kurang sopan dalam memberikan pelayanan (Prajadireja, 2015).

Ketiga, M. Guntur merdika hadi 2018 Efektivitas pelayanan perekaman e-ktp pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Timur Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Timur berdasarkan teori campbell J.P yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran dan kepuasan terhadap program secara umum sudah efektif dan efisien (Hadi, 2018).

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yakni Aji Prajadireja 2015 menggunakan Metode penelitian kuantitatif dan lokasi penelitian, fokus penelitian, perbedaan penelitian ini dengan dua penelitian sebelumnya terletak pada lokasi penelitian, fokus penelitian.

#### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan jemput bola dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara, Untuk mengetahui kepuasan masyarakat pada program pelayanan jemput bola dalam pembuatan akta kelahiran yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Maluku Tenggara, Untuk mengetahui dan menjelaskan faktor hambatan pada pelayanan jemput bola dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara, Untuk mengetahui dan menganalisis upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat terhadap pelayanan jemput bola dalam pembuatan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara.

## **II. METODE**

Dalam penelitian ini digunakan jenis penelitian kualitatif serta metode penelitian deskriptif dengan pendekatan induktif. Alasan untuk menggunakan pendekatan induktif, yaitu: Pendekatan induktif lebih efektif untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan yang ada dalam data, Pendekatan induktif bisa lebih memperjelas hubungan antara peneliti dan narasumber sehingga mudah diidentifikasi serta di pertanggungjawabkan, Pendekatan induktif juga menggambarkan dengan luas sehingga bisa diputuskan perlu atau tidaknya dilakukan dan Pendekatan induktif juga lebih efektif untuk mendapatkan pengaruh yang akan memperkuat hubungan (Moleong, 2013). Peneliti menggunakan Teori Efektivitas menurut Gibson dan Steers (Sumaryadi, 2005).

Informan pada penelitian ini terdapat 66 informan. Informan pada penelitian ini ditentukan oleh penulis dengan menggunakan teknik purposive sampling yaitu menentukan informan secara sengaja sesuai kriteria serta pertimbangan tertentu dan juga teknik insidental sampling yaitu menentukan informan dengan cara kebetulan saat bertemu dan sesuai dengan sumber data (Sugiyono, 2016). Sumber data penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data Sekunder (Sugiyono, 2016). Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dokumentasi, serta kuesioner (Sugiyono, 2014). Lapangan. Menurut Miles dan Huberman untuk menganalisis suatu data terdapat 3 langkah yang bisa dilakukan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2016).

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Dalam Pembuatan Akta Kelahiran

Untuk menentukan keberhasilan dalam melihat efektivitas pelayanan ohoi cerdas adminduk dalam penerbitan akta kematian, penulis menggunakan teori dari Gibson dan Streers(Sumaryadi, 2005). Ada 5 (lima) dimensi yang akan di gunakan, yaitu:.

##### A. Produktivitas

Terdapat 2 (dua) indikator untuk mengukur dimensi produktivitas dari pelayanan ohoi cerdas adminduk dalam penerbitan akta kematian, indikator tersebut adalah kemampuan dalam pelayanan penerbitan akta kematian dan jumlah akta kematian yang diterbitkan.

##### 1. Kemampuan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat, salah satunya dengan cara meningkatkan kerjasama antar pegawai agar dapat memberikan pelayanan yang prima, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Achmad Dahlan Tamher, S.Sos, M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara pada hari Selasa, 11 Januari 2023 beliau menyatakan bahwa:

Di Disdukcapil Maluku Tenggara terdapat 20 orang pegawai, dari 20 orang tersebut seluruhnya melakukan pelayanan, baik dari Kepala Dinas hingga staff dengan pembagian yang jelas. Pembagiannya terbagi atas 5 unsur pelaksana yang Seluruhnya bekerja sesuai tupoksinya masing – masing.

##### 2. Jumlah Akta Kelahiran yang Dibuat

**Tabel 3.1**  
**Presentase Penerbitan Akta Kelahiran Kabupaten Maluku Tenggara Tahun 2018 – 2022**

No	Uraian	Tahun				
		2018	2019	2020	2021	2022
1	Kepemilikan Akta Kelahiran	32,010	3,796	3,357	3,392	39,162
2	Jumlah penduduk	126,309	126,309	127,843	128,101	128,305
3	Presentase Kepemilikan Akta kelahiran	40,43	4.79	4.29	4.34	94,23

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara Tahun 2022

Dari tabel di atas terlihat bahwa jumlah penduduk yang telah diberikan akta kelahiran mengalami peningkatan secara bertahap dari tahun ke tahun, hal ini menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat terhadap tatanan pengelolaan kependudukan semakin meningkat khususnya dalam pembuatan akta kelahiran. Jumlah penduduk yang tidak memiliki akta kelahiran sebanyak 2.399 orang, alasannya masih banyak orang yang berusia di atas 17 tahun terutama orang berusia lanjut, kecuali pada kasus dimana diperlukan akta kelahiran untuk membuat akta kelahiran dalam keperluan tertentu seperti pembuatan paspor dan lain lain.

## **B. Kualitas**

Untuk mengukur efektivitas salah satu dimensi yang digunakan adalah kualitas, dengan indikator antara lain kualitas pelayanan dalam penerbitan akta kelahiran, kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang memberikan pelayanan dan penilaian masyarakat terkait hasil akta kelahiran.

### **1. Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran**

Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi hasil akhir dari pelayanan tersebut. Bukan hanya itu, tingkat kepuasan masyarakat juga dinilai dari kualitas pelayanan yang di berikan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan motto yang di miliki yaitu “Terbaik Dalam Pelayanan”. Masyarakat juga merasakan hal yang sama, seperti yang di ungkapkan oleh Ibu Mirna salah satu masyarakat yang mengurus dokumen akta kelahiran pada hari Selasa, 11 Januari 2023 :

Pemberian pelayanan di kantor capil ini bagus, tadi saya sendiri baru bilang sama teman kalau pelayanan di sini paling bagus, tertib, rapih dan nyaman dari awal sampai akhir. Teman saya juga sama seperti saya, kami merasa pelayanan di sini sudah cukup baik sehingga kami merasa puas.

Dari hasil wawancara tersebut, maka penulis menilai kualitas pelayanan yang di berikan sudah sesuai dengan apa yang di harapkan oleh masyarakat.

### **2. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang Memberikan Pelayanan**

Kualitas SDM sangat berpengaruh terhadap suatu pelayanan, karena SDM yang baik akan menghasilkan pelayanan yang baik. Dari pernyataan tersebut penulis menyimpulkan bahwa kualitas Sumber Daya Manusia yang di miliki sudah cukup baik, karena dalam melakukan pelayanan masyarakat merasa terbantu dengan hadirnya pegawai.

### **3. Penilaian Masyarakat Terkait Hasil Pembuatan Akta Kelahiran**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara tentu tidak ingin di nilai buruk oleh masyarakat, terutama terkait dengan hasil pelayanan yang di berikan. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara selalu berusaha agar memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Wawancara penulis dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Bapak Albert Letsoin, S.Sos (Selasa, 11 Januari 2023) beliau mengatakan bahwa:

dalam melakukan penerbitan akta kelahiran kami harus melakukannya dengan teliti untuk meminimalisir kesalahan yang mungkin terjadi. Hal ini karena akta kelahiran merupakan salah satu dokumen yang di perlukan oleh pihak keluarga dalam mengurus urusan kependudukan lainnya, contohnya seperti persyaratan dalam mengurus passport maupun hal penting lainnya dalam pengurusan dokumen lain yang berkaitan dengan akta kelahiran. Sehingga, akta kelahiran yang di terbitkan harus dalam keadaan yang baik dan tidak ada kesalahan.

Hal tersebut juga di benarkan oleh Bapak Risman salah satu masyarakat yang di wawancarai oleh penulis pada hari Selasa, 11 Januari 2023 yang mengatakan bahwa:

iya benar, akta kelahiran yang di terbitkan tidak ada kesalahan dan sesuai dengan data yang kami berikan, sehingga tidak menyusahkan kami keluarga dalam mengurus urusan yang dalam salah satu persyaratannya memerlukan akta kelahiran. Karena, apabila data yang ada di akta dengan data yang kami punya berbeda maka akan membuat kami kesusahan dalam mengurus sesuatu.

## **C. Efisiensi**

### **1. Input**

Untuk masalah biaya, dalam pemberian pelayanan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara semuanya tidak dipungut biaya atau gratis. Seperti yang di katakan oleh Bapak Albert Letsoin, S.Sos selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil pada Selasa, 11 Januari 2023 bahwa:

Untuk segala macam bentuk pelayanan dokumen kependudukan pada disdukcapil Maluku Tenggara, masyarakat tidak di minta untuk membayar sepeser pun alias gratis. Sehingga, masyarakat tidak perlu khawatir terkait biaya pembuatan dokumen kependudukan. Hal ini dilakukan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan..

### **2. Process**

Disdukcapil Maluku Tenggara turun langsung ke lapangan untuk mendata dan langsung di proses asalkan persyaratan yang di butuhkan lengkap dan jaringan yang tersedia memadai. Jadi, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan pembuatan dokumen kependudukan termasuk di dalamnya pembuatan akta kematian melalui program jemput bola telah berjalan sesuai dengan SOP serta waktu yang di tentukan. Adapun kemungkinan terjadinya keterlambatan di sebabkan oleh kualitas jaringan yang gangguan atau bermasalah, namun apabila tidak terdapat masalah jaringan.

### **3. Output**

Output ataupun keluaran merupakan hasil akhir dari masukan (Input) dan proses (Process). Hasil akhir dari masukan dan proses yang di maksud tentu saja berupa akta kelahiran, akta kelahiran merupakan dokumen kependudukan yang dapat di gunakan oleh keluarga maupun masyarakat sebagai pemilik akta keahiran dalam mengurus urusan kependudukan lain. Contohnya, untuk persyaratan pembuatan pasport ataupun sebagai salah satu persyaratan untuk mengikuti berbagai macam tes yang dalam salah satu persyaratannya memerlukan akta kelahiran.

## **D. Fleksibilitas**

### **1. Kemampuan Menyesuaikan Diri Organisasi Dengan Segala Bentuk Perubahan**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara juga turut melaksanakan program jemput bola, yang mana sangat di perlukan terutama di Kabupaten Maluku Tenggara yang merupakan kepulauan. Salah satu faktor masyarakat tidak mau mengurus dokumen kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara yaitu karena jarak yang jauh. Akan tetapi setelah adanya program jemput bola ini maka masyarakat tidak lagi harus datang langsung ke kantor untuk mengurus dokumen kependudukan, karena kini dari pihak dukcapil akan turun langsung ke tengah – tengah masyarakat untuk memberikan pelayanan.

## **E. Fleksibilitas**

### **1. Kepuasan Terhadap Persyaratan Pelayanan**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara. Selain merasa puas dengan persyaratan pelayanan yang di berikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara, masyarakat juga merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara dikarenakan pelayanan yang diberikan sangat cepat untuk pembuatan akta kelahiran sehingga masyarakat tidak perlu pulang atau menunggu lama di tempat tersebut. Adapun masyarakat yang memilih opsi kuisisioner yang tidak sesuai, setelah dimintai keterangan masyarakat tersebut

merasa bahwa pelayanan yang diberikan belum memuaskan dikarenakan pada saat pelayanan mereka melihat pelayanan pembuatan akta kelahiran masih kurang sehingga masyarakat menilai pelayanan tidak optimal.

## 2. Kepuasan Terhadap Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur Pelayanan

**Tabel 3.2**

### Presentase Responden Terhadap Indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan

No	Persepsi Responden	Frekuensi (F)	Skor (S)	F x S
1	Tingkat Kepuasan			
	- Sangat puas	36	5	180
	- Puas	19	4	76
	- Cukup/Sedang	5	3	15
	- Tidak Puas	0	2	0
	- Sangat Tidak Puas	0	1	0
	Total Skor	271		
	Persentase	$(271 / 300) \times 100\% = 90,33\%$		
	Interpretasi	Sangat Puas		

Sumber: Diolah oleh Penulis, 2023.

Dari hasil olah data yang diperoleh penulis lakukan, indikator kepuasan terhadap sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan termasuk dalam kategori sangat puas dengan perolehan skor 271 dan presentase 90,33% yang berada pada rentan nilai 81% - 100%. Berdasarkan dari hasil pengolahan data tersebut, Penulis menemukan masyarakat sangat puas akan sistem yang diterapkan, mekanisme kerja yang diberlakukan dan prosedur pelayanan yang ditetapkan. Sehingga dengan hal itu masyarakat sangat antusias akan pembuatan akta kelahiran. Berikut keterangan dari salah satu masyarakat penerima pelayanan pembuatan dokumen akta kelahiran.

## 3. Kepuasan Terhadap Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur Pelayanan

**Tabel 3.3**

### Presentase Responden Terhadap Indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan

No	Persepsi Responden	Frekuensi (F)	Skor (S)	F x S
1	Tingkat Kepuasan			
	- Sangat puas	34	5	170
	- Puas	16	4	64
	- Cukup/Sedang	10	3	30
	- Tidak Puas	0	2	0
	- Sangat Tidak Puas	0	1	0
	Total Skor	264		
	Persentase	$(264 / 300) \times 100\% = 88\%$		
	Interpretasi	Sangat Puas		

Sumber: Diolah oleh Penulis, 2023.

Berdasarkan data yang diolah oleh penulis, indikator waktu penyelesaian pelayanan memperoleh total skor 264 dengan presentase 88% berada pada rentan nilai 81%-100% yang berarti masuk pada kategori sangat puas. Hal ini sesuai dengan tanggapan dari masyarakat yang menerima pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk pembuatan dokumen

salah satunya pembuatan dokumen akta kelahiran. Mereka beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan sangat baik, sehingga masyarakat menilai pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Maluku Tenggara cepat tanggap dalam melayani masyarakat di Kabupaten Maluku Tenggara.

#### 4. Kepuasan Terhadap Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur Pelayanan

**Tabel 3.4**

**Presentase Responden Terhadap Indikator Tarif dan Biaya Pelayanan**

No	Persepsi Responden	Frekuensi (F)	Skor (S)	F x S
1	Tingkat Kepuasan			
	- Sangat puas	45	5	225
	- Puas	15	4	60
	- Cukup/Sedang	0	3	0
	- Tidak Puas	0	2	0
	- Sangat Tidak Puas	0	1	0
	Total Skor	285		
	Persentase	$(285 / 300) \times 100\% = 95\%$		
	Interpretasi	Sangat Puas		

Sumber: Diolah oleh Penulis, 2023.

Dari hasil data yang diolah oleh penulis, indikator kepuasan terhadap tarif dan biaya pelayanan memperoleh total skor 285 dengan presentase 95% yang berada pada kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan kebijakan yang dibuat untuk mereka yang diberikan pelayanan dengan tidak dipungut biaya sekalipun.

s

#### 5. Kepuasan Terhadap Produk Spesifikasi Pelayanan

**Tabel 3.5**

**Presentase Responden Terhadap Indikator Produk Spesifikasi Pelayanan**

No	Persepsi Responden	Frekuensi (F)	Skor (S)	F x S
1	Tingkat Kepuasan			
	- Sangat puas	35	5	175
	- Puas	15	4	60
	- Cukup/Sedang	10	3	30
	- Tidak Puas	0	2	0
	- Sangat Tidak Puas	0	1	0
	Total Skor	265		
	Persentase	$(265 / 300) \times 100\% = 88,33\%$		
	Interpretasi	Sangat Puas		

Sumber : Diolah Oleh Penulis, 2023.

Berdasarkan data yang diolah oleh penulis, indikator produk spesifikasi pelayanan memperoleh skor 265 dengan presentase 88,33% yang berarti hasil dari presentase ini berada pada rentan nilai 81%-100% yang berarti masuk pada kategori sangat puas. Hal ini sesuai dengan tanggapan masyarakat yang menerima pelayanan pembuatan dokumen kependudukan. Mereka beranggapan bahwa hasil pelayanan yang di terima oleh mereka sudah sesuai dengan kebijakan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sehingga pada indikator produk spesifikasi pelayanan penulis dapat menilai bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

## 6. Kepuasan Terhadap Kopetensi Pelaksana

Tabel 3.6

### Presentase Responden Terhadap indikator Kopetensi Pelaksana

No	Persepsi Responden	Frekuensi (F)	Skor (S)	F x S
1	Tingkat Kepuasan			
	- Sangat puas	5	5	25
	- Puas	35	4	145
	- Cukup/Sedang	15	3	45
	- Tidak Puas	0	2	0
	- Sangat Tidak Puas	0	1	0
	Total Skor	215		
	Persentase	$(215 / 300) \times 100\% = 71,66\%$		
	Interpretasi	Puas		

Sumber : Diolah Oleh Penulis, 2023.

Dari data yang diolah oleh penulis, indikator kopetensi pelaksana memiliki skor 215 sehingga termasuk dalam kategori puas dengan presentase 71,66% yang berada pada rentang nilai 61%-80%. Hal ini menunjukkan bahwa responden beranggapan dengan kemampuan yang dimiliki oleh para pegawai atau pelaksana dapat memberikan pelayanan bagi masyarakat dengan kemampuan, keahlian dan pengalaman dalam pelayanan pembuatan dokumen - dokumen kependudukan. Terbukti dengan gelar yang diterima oleh pelaksana, hal tersebut bisa memberikan dampak baik bagi masyarakat untuk pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara.

## 7. Kepuasan Terhadap Perilaku Pelaksana

Tabel 3.7

### Presentase Responden Terhadap Indikator Perilaku Pelaksana

No	Persepsi Responden	Frekuensi (F)	Skor (S)	F x S
1	Tingkat Kepuasan			
	- Sangat puas	15	5	75
	- Puas	20	4	80
	- Cukup/Sedang	25	3	75
	- Tidak Puas	0	2	0
	- Sangat Tidak Puas	0	1	0
	Total Skor	230		
	Persentase	$(230 / 300) \times 100\% = 76,66\%$		
	Interpretasi	Puas		

Sumber : Diolah Oleh Penulis, 2023.

Dari data yang diolah oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa responden menilai perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan yaitu skor total 230 dengan presentase 76,66% maka nilai tersebut di rentang 61%-80%. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku pelaksana yang dinilai oleh responden yaitu puas dengan sikap dan perilaku yang di lakukan oleh pelaksana atau pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara.

## 8. Kepuasan Terhadap Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 3.8

### Presentase Responden Terhadap Indikator Penanganan, Pengaduan, dan Saran

No	Persepsi Responden	Frekuensi (F)	Skor (S)	F x S
1	Tingkat Kepuasan			
	- Sangat puas	4	5	20
	- Puas	26	4	104
	- Cukup/Sedang	35	3	105
	- Tidak Puas	0	2	0
	- Sangat Tidak Puas	0	1	0
	Total Skor	229		
	Persentase	$(229 / 300) \times 100\% = 76,33\%$		
	Interpretasi	Puas		

Sumber : Diolah Oleh Penulis, 2023.

Indikator kepuasan terhadap penanganan, pengaduan, dan saran memperoleh skor total 229 dengan presentase 76,63% yang berarti tergolong pada kategori puas dengan rentang nilai 61%-80%. Hal tersebut sesuai dengan penulis melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara melakukan terobosan dalam penanganan, pengaduan dan saran dengan cara melalui aplikasi yang bisa diakses oleh masyarakat dan juga melalui telepon atau sms ke nomor yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Maluku Tenggara kepada masyarakat.

## 9. Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana

Tabel 3.9

### Presentase Responden Terhadap Indikator Sarana dan Prasarana

No	Persepsi Responden	Frekuensi (F)	Skor (S)	F x S
1	Tingkat Kepuasan			
	- Sangat puas	5	5	25
	- Puas	15	4	60
	- Cukup/Sedang	35	3	105
	- Tidak Puas	5	2	10
	- Sangat Tidak Puas	0	1	0
	Total Skor	200		
	Persentase	$(200 / 300) \times 100\% = 66,66\%$		
	Interpretasi	Puas		

Sumber : Diolah Oleh Penulis, 2023.

Dari data yang diolah oleh penulis, penulis mendapat Kesimpulan bahwa masyarakat yang diberikan pelayanan merasa puas dengan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Maluku Tenggara. Tolak ukur dari kesimpulan di atas dapat dilihat dari jumlah barang yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara yang mana ada masyarakat merasa bahwa peralatan yang dimiliki oleh dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dapat menunjang pelayanan pembuatan akta Kelahiran atau dokumen kependudukan lainnya.

## 10. Kepuasan Terhadap Kopetensi Pelaksana

Tabel 3.10

Rekapitulasi Kepuasan Masyarakat

No	Indikator	Jumlah Skor	Persentase (%)	Interpretasi
1	Persyaratan Pelayanan	257	85,66	Sangat Puas
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	271	90,33	Sangat Puas
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	264	88	Sangat Puas
4	Biaya dan Tarif Pelayanan	285	95	Sangat Puas
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	265	88,33	Sangat Puas
6	Kopetensi Pelaksana	215	71,66	Puas
7	Perilaku Pelaksana	230	76,66	Puas
8	Penanganan, Pengaduan, Sarana dan Masukan	229	76,33	Puas
9	Sarana dan Prasarana	200	66,66	Puas
	Total	2.216	82,07	Sangat Puas

Sumber : Diolah Oleh Penulis, 2023

Berdasarkan data hasil dari rekapitulasi kepuasan masyarakat, ditemukan indikator yang memperoleh skor yang tertinggi yaitu indikator biaya dan tarif dengan total skor 285 dengan presentase 95% dengan kategori sangat puas. Selain itu, indikator sarana dan prasarana menjadi indikator yang paling rendah dengan memperoleh skor 200 dengan presentase 66,66% menjadi indikator kategori puas. Secara keseluruhan, indikator kepuasan masyarakat memperoleh skor 2.216 dengan presentase 82,07% yang artinya proses pelayanan pembuatan akta kelahiran atau dokumen kependudukan dikategorikan sangat puas

### 3.2 Faktor penghambat pada Pelayanan Jemput Bola dalam pembuatan Akta Kelahiran

Dalam pelaksanaan setiap kegiatan maupun pelayanan oleh setiap instansi tentu saja tidak dapat di lakukan secara instan, akan tetapi membutuhkan waktu serta proses untuk mendapatkan hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan yang di harapkan. Begitu juga pada pelaksanaan pelayanan jemput bola dalam pembuatan akta kelahiran yang pada pelaksanaannya terdapat beberapa kendala atau hambatan. Faktor – faktor penghambat pada pelayanan jemput bola dalam pembuatan akta kelahiran antara lain:

1. Jaringan Internet Yang Belum Memadai
2. Akses Menuju Lokasi Masih Sulit

### 3.3 Upaya mengatasi Hambatan pada Pelayanan Jemput Bola dalam pembuatan Akta Kelahiran

Dalam menghadapi setiap hambatan yang terjadi pasti ada cara untuk bisa mengatasi hambatan tersebut, tidak terkecuali hambatan yang di alami oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara. Berdasarkan hambatan – hambatan yang di alami pada pelayanan ohoi cerdas adminduk dalam penerbitan akta kematian, maka upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Jaringan yang belum memadai menjadi salah satu faktor penghambat dalam pelayanan yang di berikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara kepada masyarakat. Permasalahan tersebut selalu ditindaklanjuti dengan perbaikan – perbaikan pada layanan akses internet melalui pengajuan surat permohonan perbaikan yang diajukan oleh Kepala Dinas kepada provider penyedia jasa internet.
2. Petugas yang memberikan pelayanan harus melalui dua jalur berbeda, yaitu jalur darat dan jalur laut dengan masing – masing jalur memiliki tantangannya tersendiri. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan cara terus mendorong agar dilakukannya pembangunan akses jalan yang memadai dan layak terutama di desa – desa pelosok yang berada jauh dari ibu kota Kabupaten. Selain itu juga, melakukan kerjasama dengan Dinas Perhubungan Kabupaten Maluku Tenggara untuk dapat meminjam kendaraan atau transportasi yang lebih mampu untuk melewati medan yang sulit.

### **3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Kebaharuan yang dilaksanakan peneliti terhadap penelitian oleh Flowerina Hanesty 2019 Efektivitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang ditunjukkan pada indikator a. Produktivitas: dari target jumlah akta kelahiran yang di tetapkan tiap tahunnya oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara yang mana dalam pelaksanaannya selalu tercapai bahkan melewati target yang di tentukan. banyak mendapat penilaian yang positif dari masyarakat karena merasa puas dengan pelayanan yang di berikan.

Kebaharuan yang dilaksanakan peneliti terhadap penelitian oleh Aji Prajadireja 2015 Efektifitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi ditunjukkan pada indikator Efisiensi: ketepatan waktu yang di tetapkan dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara adalah 1 jam dan sudah di laksanakan di lapangan.

M. Guntur merdika hadi 2018 Efektivitas pelayanan perekaman e-ktip pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten lombok Timur ditunjukkan pada Kepuasan Terhadap Masyarakat Berdasarkan pengelolaan data yang dilakukan oleh penulis maka konsep indikator kepuasan terhadap masyarakat dari pelayanan jemput bola dalam pembuatan akta kelahiran tergolong puas. Hal ini dapat ditinjau dari indikator berikut : a) Persyaratan Pelayanan, dengan hasil yang menunjukkan pelayanan yang diberikan dalam kategori sangat puas, b) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan, dengan hasil menunjukkan kebijakan yang ditetapkan di kategori sangat puas, c) Waktu Penyelesaian Pelayanan, dengan hasil menunjukkan penyelesaian pelayanan di kategori sangat puas, d) Biaya dan Tarif, dengan hasil menunjukkan harga yang ditetapkan di kategori sangat puas, e) Produk Spesifikasi Pelayanan, dengan hasil menunjukkan hasil pelayanan yang diberikan di kategori sangat puas.

## **IV. KESIMPULAN**

Hasil penelitian yang berpedoman pada teori dan analisis yang diperoleh setelah melaksanakan penelitian mengenai efektivitas pelayanan jemput bola dalam pembuatan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan Jemput Bola dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara sudah efektif, hal ini dinilai dari 5 dimensi efektivitas, yaitu:
  - a. Produktivitas: dari target jumlah akta kelahiran yang di tetapkan tiap tahunnya oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara yang mana dalam pelaksanaannya selalu tercapai bahkan melewati target yang di tentukan.

banyak mendapat penilaian yang positif dari masyarakat karena merasa puas dengan pelayanan yang di berikan.

- b. Kualitas: kualitas pelayanan, kualitas SDM (Pegawai) maupun hasil akta kelahiran dinilai cukup baik dan mendapat respon yang positif dari masyarakat.
- c. Efisiensi: ketepatan waktu yang di tetapkan dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara adalah 1 jam dan sudah di laksanakan di lapangan.
- d. Fleksibilitas: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara melaksanakan program jemput bola menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.
- e. Kepuasan: dalam memberikan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara banyak mendapat penilaian yang positif dari masyarakat karena merasa puas dengan pelayanan yang berikan.

## 2. Kepuasan Terhadap Masyarakat

Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan oleh penulis maka konsep indikator kepuasan terhadap masyarakat dari pelayanan jemput bola dalam pembuatan akta kelahiran tergolong puas. Hal ini dapat ditinjau dari indikator berikut : a) Persyaratan Pelayanan, dengan hasil yang menunjukkan pelayanan yang diberikan dalam kategori sangat puas, b) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan, dengan hasil menunjukkan kebijakan yang ditetapkan di kategori sangat puas, c) Waktu Penyelesaian Pelayanan, dengan hasil menunjukkan penyelesaian pelayanan di kategori sangat puas, d) Biaya dan Tarif, dengan hasil menunjukkan harga yang ditetapkan di kategori sangat puas, e) Produk Spesifikasi Pelayanan, dengan hasil menunjukkan hasil pelayanan yang diberikan di kategori sangat puas, f) Kopetensi Pelaksana, dengan hasil menunjukkan pengetahuan dari pegawai di kategori puas, g) Perilaku Pelaksana, dengan hasil menunjukkan sikap dan perilaku pegawai di kategori puas, h) Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan, dengan hasil menunjukan cepat tanggap dari pelayanan dinas Dukcapil di kategori puas, i) Sarana dan Prasarana, dengan hasil menunjukkan fasilitas fasilitas yang terdapat di Dinas Dukcapil Kabupaten Maluku Tenggara Berada di kategori Puas.

3. Faktor yang menghambat pelayanan Jemput Bola dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara antara lain:
  - a. Faktor penghambat pelayanan jemput bola dalam pembuatan akta kelahiran sebagai berikut:
    1. Jaringan internet yang belum memadai.
    2. Akses menuju lokasi masih sulit.
4. Upaya mengatasi hambatan - hambatan pada pelayanan jemput bola dalam pembuatan akta kelahiran adalah berikut:
  - a. Melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat melalui brosur yang di tempel di tempat – tempat umum agar mudah dibaca dan di pahami oleh masyarakat. Selain itu, sosialisasi juga dilakukan dengan cara turun langsung ke lapangan yaitu ke desa – desa untuk memberikan sosialisasi kepada masyarakat dan juga perangkat desa.
  - b. Melakukan perbaikan serta perawatan pada server ataupun perangkat– perangkat lainnya. Selain itu, dilakukan juga dalam bentuk kerjasama dengan pihak ketiga dalam hal ini adalah Telkom agar dapat melakukan pemerataan kualitas jaringan internet di wilayah Kabupaten Maluku Tenggara.
  - c. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara terus mendorong agar dilakukannya pembangunan akses jalan di desa – desa yang berada jauh dari ibu kota serta membangun kerjasama dengan Dinas Perhubungan Kabupaten Maluku Tenggara agar dapat meminjam kendaraan yang memang sesuai dengan kondisi di lapangan.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini keterbatasan utama yakni waktu. Keterbatasan waktu penulis maksimalkan dalam proses pengumpulan data dari Teknik pengumpulan data yaitu dalam observasi, dokumentasi dan wawancara.

**Arah Masa Depan Penelitian (future work).** Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian yang penulis laksanakan. Peneliti mengharapkan penelitian ini ada saran dan masukan demi kesempurnaan penelitian ini. Penelitian ini juga dapat dijadikan bahan evaluasi oleh kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tenggara beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian dan memberikan informasi pada penelitian ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Hadi, M. G. merdika. (2018). *Efektivitas pelayanan perekaman e-ktip pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten lombok Timur.*
- Hanesty, F. (2019). *Efektivitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang.*
- Moleong, J. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif.* PT.Remaja rosdakarya.
- Prajadireja, A. (2015). *Efektifitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi.*
- sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung. alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi dan R&D.* alfabeta.
- Sumaryadi, I. N. (2005). *Perencanaan Pembangunan Daerah Otonom dan Pemberdayaan Masyarakat.* CV Citra Utama.

