

KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DENGAN APLIKASI SALAK DELI DI KABUPATEN DELI SERDANG PROVINSI SUMATERA UTARA

Choky Dicky Tumanggor
NPP. 31.0008

Asdaf Kota Medan, Sumatera Utara
Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: chokytumanggor777@gmail.com

ABSTRACT

Problem (GAP): The Deli Serdang Regency Government implemented the Salak Deli application in 2021. The service using the Salak Deli application aims to provide convenience to the people of Deli Serdang in obtaining services. **Objective:** The purpose of this study is to determine and identify the quality of birth certificate services through the Salak Deli application, identify obstacles encountered in the Salak Deli application related to birth certificate ownership, and identify efforts made to overcome obstacles in birth certificate services through the Salak Deli application. The research method used in this study is qualitative. **Method:** This research uses a descriptive research method with a qualitative approach. The data collection techniques used are observation, interviews, and documentation. The data analysis techniques involve data collection, data reduction, data presentation, and data verification. **Results/Findings:** The Population and Civil Registration Office of Deli Serdang Regency provides a positive response to people who do not have birth certificates considering that birth certificates are very important documents. Network becomes one of the obstacles that must be considered by the office because it affects the use of this application. **Conclusion:** Obstacles found are differences in knowledge among the community, so the office must develop strategies to improve public knowledge regarding the use of the Salak Deli application. Efforts to overcome obstacles in birth certificate services through the Salak Deli application are carried out by providing guidance and socialization related to the use of the Salak Deli application to the community..

Keywords: Family Card, Socialization, Guidance, Salak Deli Application

ABSTRAK

Permasalahan (GAP): Pemerintah Kabupaten Deli Serdang menggunakan aplikasi Salak Deli pada tahun 2021. Pelayanan menggunakan aplikasi Salak Deli bertujuan supaya dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat Deli Serdang untuk memperoleh pelayanan. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengidentifikasi kualitas pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi Salak Deli, mengidentifikasi hambatan yang ditemukan pada aplikasi Salak Deli terkait kepemilikan akta kelahiran dan mengidentifikasi upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi Salak Deli. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Teknik analisis data dengan metode pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. **Hasil/Temuan:** Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Deli Serdang mampu memberikan tanggapan yang baik kepada masyarakat yang tidak memiliki akta kelahiran supaya bisa membuat akta kelahiran. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Deli Serdang memberikan tanggapan positif kepada masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran mengingat akta kelahiran merupakan dokumen yang sangat penting. Jaringan menjadi salah satu kendala yang harus dipertimbangkan oleh pihak dinas karena mempengaruhi

penggunaan aplikasi ini. **Kesimpulan:** hambatan-hambatan lain yang ditemukan adalah perbedaan pengetahuan antara masyarakat sehingga dinas harus menyusun strategi upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat berkaitan dengan penggunaan aplikasi salak deli. Upaya yang dilaksanakan untuk mengatasi hambatan pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi salak deli yaitu dengan memberikan pembinaan dan sosialisasi terkait penggunaan aplikasi salak deli kepada masyarakat.

Kata Kunci: Kartu Keluarga, Sosialisasi, Pembinaan, Aplikasi Salak Deli

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pengelolaan pendaftaran penduduk adalah tanggung jawab pemerintah kota atau Kabupaten di mana pada pelaksanaannya diawali dari desa atau kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk sampai seluruh warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia dan sejalan dengan UU Nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan (Dewi et al,2023). Berkaitan dengan pembangunan kependudukan pembangunan administrasi kependudukan sebagai suatu sistem yang tidak bisa dilepaskan dari administrasi pemerintahan serta administrasi negara dalam memberikan jaminan kepastian hukum dan perlindungan terhadap hak-hak individu penduduk. Perlindungan tersebut berupa pelayanan publik menggunakan penerbitan dokumen kependudukan contohnya NIK, KTP, KK, Akta Kelahiran, dan akta-akta catatan sipil lain.

Semua Pemerintah kabupaten atau kota di Indonesia harus melaksanakan kebijakan nasional perhubungan dengan UU Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas UU nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan tidak keter kecuali hanya dengan Kabupaten Deli Serdang sejalan dengan peraturan daerah Kabupaten Deli Serdang nomor 7 tahun 2016 tentang pelaksanaan administrasi kependudukan di Kabupaten Deli Serdang. Peningkatan ketertiban dan keterpaduan administrasi kependudukan akan bermanfaat untuk merumuskan kebijakan, merencanakan serta melaksanakan beragam program pembangunan. Tata cara penanganan suatu informasi mulai menggunakan alat-alat bantu yang canggih contohnya adalah komputer dan alat pendukung lain sehingga bisa memberikan kemudahan proses menangani informasi yang dimanfaatkan dalam kegiatan pemerintahan (Rusman & Suwardoyo,2022). Sistem informasi ini adalah sebuah satu faktor yang memberikan dukungan layanan informasi supaya memenuhi kepuasan atau kebutuhan pengguna, memberikan kemudahan hingga kecepatan dalam memperoleh informasi. strategi dalam menjaga ketepatan serta ketersediaan berbagai macam data-data penduduk yang lengkap akurat dan mudah diakses adalah hal yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pemerintahan untuk mencapai hal yang lebih baik dalam membentuk tatanan administrasi pada ruang lingkup kependudukan.

Maka dari itu untuk memberikan kemudahan peningkatan kualitas pelaksanaan administrasi kependudukan dalam melaksanakan pengumpulan, pengolahan data penduduk yang menggunakan teknologi informasi, pemerintah pusat dalam hal ini sudah menyediakan sebuah aplikasi yang dikenal sebagai aplikasi Salak Deli. Aplikasi Salak Deli ini merupakan Sarana Layanan Administrasi Kependudukan Deli Serdang yang berbentuk aplikasi android dan dapat di instal melalui play store. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini digunakan untuk memberikan kemudahan, efisiensi dan transparansi pelayanan terutama dibidang pendataan penduduk, penerbitan dokumen kependudukan dengan memanfaatkan teknologi informasi berbasis internet atau online bahkan dari aplikasi android. Hal ini sesuai dengan pendapat Abidin dalam Mulyadi (2016) yang menyatakan bahwa suatu sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat yang berbasis internet untuk merekam dan melacak informasi publik dan memberi akses layanan publik oleh instansi pemerintah. Penggunaan aplikasi Salak Deli ini dapat

memberikan akses informasi dan interaksi antara masyarakat luas dengan pemerintah, khususnya di bidang pelayanan publik.

Akta kelahiran anak di Indonesia telah digunakan sebagai syarat agar dapat mendapat berbagai fasilitas dasar, seperti jaminan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain. Dalam hal kesehatan, akta kelahiran dijadikan syarat untuk si anak mendapatkan jaminan kesehatan, misalnya dalam bentuk BPJS. Sedangkan dalam hal pendidikan, akta kelahiran menjadi syarat utama dalam pendaftaran sekolah anak dan syarat bagi anak untuk mendapatkan bantuan pendidikan misalnya dana BOS atau jenis beasiswa lainnya. Dengan demikian akta kelahiran merupakan syarat utama dalam terselenggaranya hak anak terhadap pendidikan. Tanpa adanya identitas diri dalam bentuk akta kelahiran, anak tidak dapat mendaftar ke sekolah dan tujuan Negara dalam bidang pendidikan tidak dapat tercapai (Suryadinata, 2020).

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Persentase masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran masih dikategorikan tinggi karena di atas 10%. Dari masing-masing kecamatan di Kabupaten Deli Serdang banyak masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran. Hal tersebut dikarenakan oleh beragam faktor salah satunya adalah kurangnya pengetahuan masyarakat untuk menggunakan aplikasi Salak Deli.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama oleh Krisdayanti Silalahi (2022), dimana penelitian ini berfokus kepada implementasi kebijakan sistem informasi administrasi kependudukan, teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian yang sudah dilaksanakan sebelumnya mendeskripsikan jika Dalam pelaksanaan pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan kepada masyarakat sudah terlaksana dengan baik dan sesuai dengan indikator-indikator yang ditetapkan peneliti melalui pendekatan model implementasi kebijakan, walaupun masih terdapat kendala di beberapa hal dan belum sepenuhnya terlaksana secara optimal.

Selanjutnya pada penelitian berikutnya, oleh Wahyu Irawan Siregar (2023) dimana penelitian ini sama-sama meneliti objek akta kelahiran. Perbedaan kedua penelitian ini juga terletak pada teknik pengumpulan data, pada penelitian sebelumnya teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu dengan menggunakan observasi dan wawancara, sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dari hasil penelitian menggambarkan jika Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sudah melakukan upaya sebagai pelaksana pelayanan administrasi kependudukan dalam peningkatan kepemilikan akta kelahiran, kendala-kendala yang membuat pelayanan penerbitan akta kelahiran tidak maksimal adalah kurangnya kesadaran masyarakat, sumber daya manusia serta fasilitas yang belum maksimal dan kondisi geografis yang ada.

Kemudian pada penelitian ketiga, oleh Jeriko Jadiate Gurusinga (2022) dimana penelitian ini memiliki fokus penelitian upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk meningkatkan kepemilikan akta perkawinan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa Peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Kepemilikan Akta Perkawinan dapat dikatakan sudah cukup baik dimana mereka telah melaksanakan tugas dan fungsinya berdasarkan kedudukannya. Didimensi kekuasaan mereka menjalankan kekuasaannya berdasarkan landasan hukum.

Pada penelitian keempat, oleh Munanda (2022) memiliki persamaan yaitu sama-sama meneliti objek akta kelahiran. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu survei dan wawancara, sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil Penelitian sebelumnya menunjukkan jika

kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosarisudah cukup baik namun terdapat beberapa indikator yang masih belum terpenuhi serta terdapat kendala-kendala yang ditemukan seperti sarana-prasarananya kurang memadai yang berimplikasi padalambatnya proses pelayanan dan pemahaman masyarakat yang kurang paham akan prosedur pembuatan akta kelahiran anak sehingga masyarakat menganggap lambat dalam hal ketepatan waktu penerbitan.

Penelitian terkait sebelumnya yaitu oleh Brampu (2023), dimana fokus penelitian pada penelitian ini terletak pada kualitas pelayanan akta kelahiran. Perbedaan kedua penelitian ini juga terletak pada teknik pengumpulan data, pada penelitian sebelumnya teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu dengan menggunakan observasi, wawancara dan studi literatur, sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui jika Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar telah melaksanakan Program Berwujud, Dimensi Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Namun ada beberapa indikator yang tidak berfungsi sesuai standar pelayanan, seperti ketidaknyamanan pada area pelayanan, infrastruktur yang belum lengkap, dan kurang ramahnya proses pelayanan. Faktor penghambat kelahiran pelayanan surat keterangan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar adalah sarana prasarana yang belum optimal, masih kurangnya kursi dan meja tunggu, ruang pelayanan sempit, tidak adanya genset besar dan gangguan jaringan.

Penelitian yang dilaksanakan oleh Maftuchah, U., & Aisyah, D. (2024) menunjukkan bukti fisik sudah cukup mendukung kualitas pelayanan mulai dari sarana prasarana dan fasilitas yang seharusnya ada sudah cukup tersedia. Pada indikator kehandalan masih belum berjalan maksimal dikarenakan tidak ada kepastian waktu dalam penyelesaian dokumen kartu keluarga dan tidak adanya transparansi jumlah biaya yang dikeluarkan. Selanjutnya indikator daya tanggap sudah berjalan baik melalui program percepatan pelayanan. Pada indikator jaminan sudah terealisasi dengan baik melalui kerja sama antara Disdukcapil Kabupaten Deli Serdang dengan rumah sakit. Terakhir pada indikator empati masih perlu di tingkatkan lagi mengenai sifat dan sikap para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Maka dengan demikian, berbagai kendala yang dijelaskan harus dibenahi untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik, berkualitas, berwibawa dan bertanggung jawab.

Penelitian yang dilaksanakan oleh Khaz, F. H., Erinaldi, E., Refdi, R., Mirza, D., & Yurnalis, Y. (2023) menunjukkan masih kurangnya ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas yang telah ditetapkan, dan masih ditemukan keluhan masyarakat mengenai jam kerja Aparatur yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku, sehingga masyarakat harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan.

Penelitian yang dilaksanakan oleh Lengo, B. A. S. (2021) menunjukkan indikator produktivitas, proses perekaman data kependudukan ke database kelurahan telah mencapai 90% dan pelayanan pengurusan dokumen kependudukan dilakukan secara cepat dengan menggunakan KelimutuBox dan gratis. Masyarakat juga menilai sikap aparatur kelurahan ramah, sopan, sigap dan adil dalam proses pelayanan. Ditinjau dari Indikator Responsivitas, Sistem Informasi kependudukan dan KelimutuBox merupakan respon Pemerintah Kelurahan Rewarangga yang lahir dari penjarangan dan analisis kebutuhan masyarakat. Ditinjau dari indikator Responsibilitas, Pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Rewarangga telah dilakukan sesuai dengan kebijakan organisasi. Dan ditinjau dari indikator akuntabilitas. Penyampaian pelaksanaan pemerintahan dalam bentuk LAKIP, LPPD, ke kecamatan tepat

waktu. Laporan kegiatan pengelolaan SIK juga dapat diakses oleh publik dan dapat dipertanggung jawabkan kepada publik baik dalam bentuk lisan maupun tertulis.

Penelitian yang dilaksanakan oleh Takwim, T., & Ansar, T. (2024) menunjukkan kualitas pelayanan sudah cukup mencapai tingkat terbaik sesuai dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh dzikra. Kualitas pelayanan publik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu konawe menurut dimensi tangible sudah baik dengan tersedianya fasilitas dalam mengurus layanan dan website membuat surat izin usaha, dimensi reliability cukup baik dengan pegawai yang menguasai tugasnya, dimensi responsiveness sudah baik pihak instansi telah bertanggung jawab dengan menyediakan sistem untuk membantu setiap masyarakat yang melakukan perizinan. Dimensi assurance (Jaminan) sudah baik, Pemberian layanan sudah sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Dimensi empathy sudah baik karena pegawai melakukan pelayanan dengan ramah dan tegas. Faktor penghambat kualitas pelayanan itu sendiri adalah sarana prasarana yang masih kurang yaitu belum tersedianya komputer staff from office digunakan untuk mencata data-data pengujung. Sedangkan untuk faktor, sistem pendaftaran pembuatan izin usaha sudah bisa melalui online dengan alamat website yang telah diberikan dan fasilitas pelayanan serta kepegawaian atau staf yang berkompeten.

Penelitian yang dilaksanakan oleh Prayusi, N. D., Priyanti, E., Argenti, G., & Aditya, I. (2023) menunjukkan lima aspek yang mencerminkan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Telukjambe Timur, Kabupaten Karawang, yaitu: Aspek Ketampakan Fisik (Tangibles), Aspek Keandalan (Reliability), Aspek Daya Tanggap (Responsivness), Aspek Jaminan (Assurance), dan Aspek Empati (Empathy).

1.3. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi Salak Deli.

1.4. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengidentifikasi kualitas pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi Salak Deli, hambatan yang ditemukan pada aplikasi Salak Deli terkait kepemilikan akta kelahiran, dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi Salak Deli.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian menggunakan Teori kualitas menurut, Zeithmal & Bitner dalam Pasolong (2007:135), terdiri dari 5 dimensi yakni Berwujud (*Tangibles*), Keandalan (*Reability*), Responsif (*Responsive*), Keyakinan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Teknik analisis data dengan metode pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi Salak Deli, hambatan yang ditemukan pada aplikasi Salak Deli terkait kepemilikan akta kelahiran, dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi Salak Deli.

3.1. Kualitas pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi Salak Deli

Akta kelahiran merupakan dokumen yang sangat penting. Akta kelahiran digunakan untuk dapat menjadi bukti lahirnya seorang anak dan sangat bermanfaat untuk digunakan sebagai dokumen negara (Nugraha & Surjana,2023). Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui jika dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Deli Serdang menggunakan aplikasi salak Deli untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang belum mempunyai akta kelahiran. Oleh karena itu penilaian harus dilakukan apakah aplikasi salak deli ini mampu untuk menciptakan perubahan bagi masyarakat terutama bagi masyarakat yang belum mempunyai akta kelahiran.

3.1.1. Tangible

1. Konsisten

Konsisten pada penelitian ini merupakan hal yang tetap dan tidak berubah serta sesuai dengan aturan. Sesuai dengan hasil penelitian dapat diketahui jika kualitas pelayanan sudah konsisten.

2. Komitmen

Komitmen pada penelitian ini dinilai berdasarkan upaya yang dilakukan oleh dinas untuk memberikan pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang konsisten untuk memberikan peningkatan pelayanan supaya jumlah pengguna aplikasi salak deli mengalami peningkatan. Jumlah pengguna aplikasi salak deli dari tahun 2022-2023 dapat dilihat pada tabel dibawah :

Tabel 3.1
Jumlah Pengguna Aplikasi Salak Deli

| No | Tahun | Jumlah Pengguna |
|---------------|-------|-----------------|
| 1 | 2022 | 1.100 |
| 2 | 2023 | 1.850 |
| Jumlah | | 2.950 |

Sumber : Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang (2024)

Berdasarkan tabel 3.1, dapat diketahui jika jumlah pengguna aplikasi salak deli mengalami peningkatan dari tahun 2022 yang awalnya pengguna sebanyak 1.100 pengguna, pada tahun 2023 menjadi 1.850. Dapat disimpulkan jika Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sudah melaksanakan komitmennya untuk terus meningkatkan pengguna aplikasi salak deli agar memperoleh kemudahan ketika masyarakat membutuhkan pelayanan.

3. Totalitas

Totalitas pada penelitian ini dinilai berdasarkan konsep yang mendeskripsikan keseluruhan dari sebuah kondisi atau pengalaman. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang mampu melaksanakan tanggung jawabnya secara totalitas. Dari hasil observasi yang dilaksanakan oleh peneliti, peneliti melihat secara langsung jika pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga membantu masyarakat setempat untuk memperoleh pelayanan dengan memanfaatkan aplikasi salak deli.

4. Rencana

Rencana pada penelitian ini dinilai berdasarkan rencana yang sudah dibuat oleh dinas sebelum memberikan pelayanan. perencanaan target pemilik akta kelahiran sudah mengalami peningkatan secara bertahap. Hal ini dibuktikan dengan jumlah masyarakat yang memiliki akta kelahiran pada tahun 2022 hingga tahun 2023 meningkat, dapat dilihat pada data dibawah ini :

Tabel 3.2
Banyaknya Akta Kelahiran yang Dikeluarkan Menurut Kecamatan di Kabupaten Deli Serdang, 2019- 2022

| Kecamatan | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|-------------------------------|---------------|----------------|---------------|---------------|
| Gunung Meriah | 180 | 726 | 49 | 168 |
| STM Hulpi | 6685 | 3740 | 4757 | 6659 |
| Sibolangit | 587 | 3591 | 451 | 748 |
| Kotalimbaru | 1271 | 8958 | 718 | 1300 |
| Pancur Batu | 2936 | 21572 | 1809 | 2540 |
| Namu Rambe | 803 | 9160 | 715 | 1430 |
| Biru-Buri | 1733 | 10418 | 689 | 1046 |
| STM Hilir | 1070 | 8148 | 510 | 1263 |
| Bangun Purba | 762 | 7587 | 416 | 889 |
| Galang | 2297 | 23407 | 1229 | 2566 |
| Tanjung Morawa | 742 | 69853 | 200 | 623 |
| Patumbak | 2579 | 25413 | 1936 | 3058 |
| Deli Tua | 1577 | 15693 | 1024 | 1675 |
| Sunggal | 7665 | 61261 | 3605 | 5575 |
| Hampanan Perak | 6512 | 44736 | 2811 | 4294 |
| Labuhan Deli | 2635 | 16666 | 1210 | 1973 |
| Percut Sei Tuan | 10514 | 100083 | 7444 | 10469 |
| Batang Kuis | 1871 | 18549 | 1602 | 2245 |
| Pantai Labu | 2736 | 15689 | 1629 | 2502 |
| Beringin | 1333 | 19690 | 785 | 1570 |
| Lubuk Pakam | 1863 | 28198 | 1171 | 2198 |
| Pagar Merbau | 1897 | 12449 | 1064 | 1882 |
| Kabupaten Deli Serdang | 60.248 | 525.587 | 35.824 | 56.675 |

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang (2023)

Sesuai dengan tabel 3.2 diatas dapat diketahui jika terjadi penurunan banyaknya akta kelahiran yang dikeluarkan menurut kecamatan di Kabupaten Deli Serdang pada tahun 2019 hingga tahun 2022. Pada tahun 2019 jumlah akta kelahiran yang dikeluarkan sebanyak 60.248 akta, pada tahun 2020 mengalami peningkatan hingga menjadi 525.587. Kemudian pada tahun 2021 mengalami penurunan yang cukup drastis sehingga akta keluarga yang dikeluarkan hanya mencapai 35.824 akta, dan pada tahun 2022 mengalami peningkatan kembali dengan akta kelahiran yang dikeluarkan mencapai 56.675 akta.

3.1.2. Keandalan (*Reability*)

1. Daya Ilmu

Daya ilmu pada penelitian ini dinilai berdasarkan pengetahuan dalam memberikan pelayanan. Daya ilmu yang dilaksanakan pada penelitian ini sudah cukup baik.

2. Daya Informasi

Daya informasi pada penelitian ini dinilai berdasarkan penyebaran informasi yang diperlukan oleh masyarakat.

Sesuai dengan daya informasi dapat diketahui masih ada cukup banyak masyarakat di Kabupaten Deli Serdang yang belum memiliki akta kelahiran. Hal ini sesuai dengan hasil data masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran dibawah ini :

Tabel 3.3
Jumlah Masyarakat Kabupaten Deli Serdang Yang Belum Memiliki Akta Kelahiran

| Kecamatan | Laki-Laki | Perempuan | Jumlah | Persentase (%) |
|-------------------------------|---------------|---------------|----------------|----------------|
| Gunung Meriah | 160 | 135 | 295 | 32,92 |
| STM Hulpi | 8692 | 7837 | 16529 | 21,92 |
| Sibolangit | 1396 | 1373 | 2769 | 46,34 |
| Kotalimbaru | 2071 | 2064 | 4135 | 34,52 |
| Pancur Batu | 5229 | 4800 | 10029 | 34,54 |
| Namu Rambe | 2339 | 2161 | 4500 | 35,06 |
| Biru-Buri | 2018 | 1794 | 3812 | 30,23 |
| STM Hilir | 1818 | 1634 | 3452 | 31,28 |
| Bangun Purba | 1078 | 1019 | 2097 | 24,71 |
| Galang | 2385 | 2128 | 4513 | 18,966 |
| Tanjung Morawa | 828 | 813 | 1641 | 34,91 |
| Patumbak | 4927 | 4416 | 9343 | 29,20 |
| Deli Tua | 2739 | 2481 | 5220 | 28,39 |
| Sunggal | 12202 | 11175 | 23477 | 31,96 |
| Hamparan Perak | 7512 | 6956 | 14468 | 36,59 |
| Labuhan Deli | 3366 | 3027 | 6393 | 30,46 |
| Percut Sei Tuan | 19631 | 17754 | 37385 | 30,09 |
| Batang Kuis | 2831 | 2414 | 5245 | 23,66 |
| Pantai Labu | 3334 | 3056 | 6390 | 22,28 |
| Beringin | 1246 | 1100 | 2346 | 17,05 |
| Lubuk Pakam | 2233 | 1927 | 4160 | 23,57 |
| Pagar Merbau | 2027 | 1818 | 3845 | 18,58 |
| Kabupaten Deli Serdang | 90.162 | 81.882 | 172.044 | 27,61 |

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang (2023)

Sesuai dengan tabel 4.6 diatas dapat diketahui jika masih banyak jumlah masyarakat Kabupaten Deli Serdang yang belum memiliki akta kelahiran. Jumlah laki-laki yang belum mempunyai akta kelahiran di Kabupaten Deli Serdang mencapai 90.162 orang, jumlah perempuan yang belum mempunyai akta kelahiran di Kabupaten Deli Serdang mencapai 81.882 orang. Sehingga total masyarakat Kabupaten Deli Serdang yang belum memiliki akta kelahiran mencapai 172.044 orang dengan persentase 27,61%.

3. Daya Pemahaman

Daya pemahaman pada penelitian ini dinilai berdasarkan pemahaman yang dimiliki oleh setiap petugas yang memberikan pelayanan. Daya pemahaman sudah cukup baik dan maksimal dilaksanakan.

4. Layanan Yang Cepat

Pelayanan yang diberikan dengan cepat memang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Layanan yang cepat sudah diimplementasikan sehingga masyarakat merasa puas. Layanan yang cepat menjadi bukti bahwa dinas mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik.

5. **Kesiapan dalam permintaan pelanggan**

Setiap instansi harus siap dengan permintaan masyarakat. Setiap instansi bertanggung jawab untuk melaksanakan tugasnya masing-masing. aplikasi salak deli dapat diandalkan dengan sangat baik sehingga penggunaan aplikasi salak deli ini bisa digunakan secara berkesinambungan.

3.1.3. Responsif (*Responsive*)

1. Pengaksesan produk mudah

Pengaksesan produk dapat dengan mudah dilakukan hal itulah yang diharapkan oleh setiap masyarakat. Aplikasi mudah untuk diakses dan mudah digunakan.

2. Kepuasan produk

Kepuasan produk merupakan hal yang harus diutamakan karena ketika memberikan pelayanan diharapkan masyarakat bisa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Masyarakat merasa puas menggunakan aplikasi salak deli.

3. Kualitas produk

Produk yang diberikan kepada masyarakat harus merupakan produk yang berkualitas. Aplikasi salak deli membantu masyarakat untuk memperoleh akta kelahiran.

4. Kualitas pelayanan

Pelayanan yang diberikan harus semaksimal mungkin. Hal ini dinilai dari tata cara pelayanan yang diberikan sehingga pelayanan yang diberikan dapat maksimal. pelayanan yang diberikan pada aplikasi salak deli mampu memberikan respon yang baik (Setianingrum et al,2020). Kemudian dinilai dari tanggapan ini juga dapat membuktikan jika pelayanan selalu diupayakan untuk diberikan semaksimal mungkin didukung dengan adanya akta kelahiran yang sesuai dengan regulasi undang-undang yang mengharuskan masyarakat untuk memiliki dokumen tersebut.

3.1.4 Keyakinan (*Assurance*)

1. Kemudahan Relasi

Kemudahan relasi memberikan dukungan penuh terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. kemudahan relasi dapat menjadi bentuk strategi yang dilakukan agar pelayanan menggunakan aplikasi mampu memberikan peningkatan hasil maksimal. Dengan menggunakan aplikasi maka banyak masyarakat yang akan merasa mudah untuk memperoleh pelayanan sehingga kemudahan relasi ini berkaitan dengan pemanfaatan aplikasi Salak Deli agar dapat berfungsi sesuai dengan yang diharapkan. Kemudahan relasi berkaitan dengan penggunaan aplikasi Salak Deli diharapkan mampu menciptakan perubahan yang nyata di lingkungan masyarakat. Tidak semua aplikasi ketika digunakan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat maka dari itu dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Deliserdang berupaya untuk bekerja sama dengan instansi lain agar dapat memberikan hasil yang optimal bagi masyarakat Deli Serdang terutama berkaitan dengan pemanfaatan aplikasi.

2. Komunikasi Yang Baik

Komunikasi yang baik berkaitan dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada masyarakat dapat diketahui dinas keburukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Deliserdang mempunyai komunikasi yang baik. Komunikasi yang baik sudah dimiliki oleh setiap pegawai Dukcapil Deli Serdang. Setiap komunikasi yang baik pasti akan memberikan dukungan penuh terhadap

keberhasilan maupun kemudahan dalam menggunakan aplikasi dan masyarakat juga akan memperoleh pelayanan maksimal.

3. **Kebutuhan Pelanggan**

Setiap pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan berkaitan dengan aplikasi sangat menjadi penentu keberhasilan pemanfaatan aplikasi tersebut. Kebutuhan pelanggan atau masyarakat berkaitan dengan penggunaan aplikasi Salak Deli yaitu berkaitan dengan penggunaan aplikasi sebagai sarana pelayanan supaya masyarakat yang belum memperoleh akta kelahiran bisa mendapatkannya. Kebutuhan pelanggan sangat penting sehingga dengan memenuhi kebutuhan maka pelanggan akan merasa puas. Kebutuhan pelanggan mampu menciptakan perubahan yang nyata agar setiap pelanggan bisa memperoleh pelayanan dengan maksimal.

4. **Pemahaman**

Pemahaman merupakan hal yang sangat penting dimiliki oleh semua pegawai yang ada di Dukcapil Deli Serdang. Pemahaman berkaitan dengan pelayanan dan penggunaan aplikasi menjadi penentu peningkatan pengguna aplikasi dan peningkatan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Tidak hanya itu saja pemahaman juga sangat menjadi penentu keberhasilan pelayanan yang diberikan. Pemahaman yang dimiliki seluruh pegawai sangat penting karena menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Ditinjau dari dimensi keyakinan beberapa indikator di atas mampu menjadi faktor pendukung peningkatan kepercayaan masyarakat kepada Dukcapil Kabupaten Deliserdang. Keyakinan yang dimiliki masyarakat akan mengalami peningkatan apabila pelayanan diberikan dengan maksimal sesuai dengan yang dilakukan Dukcapil Kabupaten Deli Serdang.

3.1.5. **Empati (*Empathy*)**

1. **Fasilitas Fisik**

Fasilitas fisik yang dimiliki oleh Dukcapil Kabupaten Deliserdang mampu memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya fasilitas fisik ini mampu membantu pegawai dalam memenuhi hal-hal yang dibutuhkan oleh masyarakat salah satunya adalah pelayanan yang berkaitan dengan kepemilikan akta kelahiran. Fasilitas fisik memiliki wujud yang dapat digunakan dan sangat berguna dalam menunjang hal-hal yang dibutuhkan oleh masyarakat. Fasilitas fisik sangat berhubungan dengan kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Masyarakat mempunyai harapan dapat memperoleh pelayanan yang baik sehingga masyarakat bisa mempunyai akta kelahiran atau memperoleh pelayanan lainnya dengan maksimal. Dengan adanya fasilitas fisik yang menunjang mampu membantu keberhasilan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Kabupaten Deliserdang.

2. **Perlengkapan Pegawai dan Pelanggan**

Perlengkapan pegawai dan pelanggan berkaitan dengan pelaksanaan tanggung jawab sangat menjadi penentu keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugasnya dan pelanggan dalam memperoleh hal yang diinginkan. Perlengkapan pegawai dan pelanggan mampu menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan tanggung jawab setiap pegawai Dukcapil. Pegawai membutuhkan peralatan yang lengkap dalam melaksanakan tugasnya. Begitu pula pelanggan sebagai konsumen juga memerlukan perlengkapan yang lengkap sehingga pelanggan dapat berupaya untuk memperoleh pelayanan yang diharapkan. Sesuai dengan informasi yang diperoleh dari masyarakat maka Perlengkapan yang dimiliki oleh pegawai dan pelanggan sama pentingnya karena sama-sama memberikan kemudahan kepada setiap pihak untuk melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik dan maksimal.

3. **Sarana Komunikasi**

Sarana komunikasi digunakan untuk dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan. Dengan adanya sarana komunikasi maka masyarakat Kabupaten Deliserdang dapat menggunakan pelayanan dengan baik. Kemudian tidak hanya itu saja sarana komunikasi juga mampu membantu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sarana komunikasi mampu memberikan kemudahan kepada masyarakat Kabupaten Deli Serdang untuk memperoleh pelayanan. Kemudian ditinjau dari dimensi empati dapat diketahui jika di Dukcapil Kabupaten Deli Serdang mampu memenuhi setiap hal yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berkaitan dengan kepemilikan akta kelahiran.

3.2. **Hambatan yang ditemukan pada aplikasi Salak Deli terkait kepemilikan akta kelahiran**

Setiap masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran diwajibkan untuk mempunyai akta kelahiran karena akta kelahiran ini merupakan dokumen yang sangat penting. Akta kelahiran menjadi tolak ukur dan seringkali menjadi syarat dalam hal-hal penting. Dapat diketahui jika dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Deli Serdang mampu memberikan pelayanan dengan sangat mudah bagi masyarakat yang belum mempunyai akta kelahiran dengan memanfaatkan aplikasi salak deli. Jaringan menjadi salah satu kendala yang harus dipertimbangkan oleh pihak dinas karena mempengaruhi penggunaan aplikasi ini. Kemudian hambatan-hambatan lain yang ditemukan adalah perbedaan pengetahuan antara masyarakat sehingga dinas harus menyusun strategi upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat berkaitan dengan penggunaan aplikasi salak deli. Setiap hambatan harus dapat diatasi karena akan mempengaruhi keberhasilan pemanfaatan penggunaan aplikasi terutama pada aplikasi salak deli yang manfaatnya sangat besar bagi masyarakat.

3.3. **Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi Salak Deli**

Upaya yang dilaksanakan untuk mengatasi hambatan pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi salak deli yaitu dengan memberikan pembinaan dan sosialisasi terkait penggunaan aplikasi salak deli kepada masyarakat. Sosialisasi dan pembinaan yang dilakukan bertujuan untuk dapat memberikan peningkatan pengetahuan dan wawasan masyarakat Kabupaten Deli Serdang untuk dapat menggunakan aplikasi yang sudah disediakan apabila ingin membuat akta kelahiran. Dapat diketahui apabila penggunaan aplikasi ini sangat memberikan dukungan penuh kepada masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan tanpa harus datang ke Disdukcapil dan dapat memperoleh pelayanan dari mana saja. Kemudian dapat diketahui bahwa setiap layanan yang diberikan juga harus memberikan kepuasan kepada masyarakat hal ini dikarenakan apabila masyarakat merasa puas maka masyarakat akan merasa jika aplikasi Salak Deli mampu menciptakan perubahan yang signifikan terutama berkaitan dengan pelayanan.

3.4. **Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Diskusi temuan utama pada penelitian ini berkesinambungan dengan hasil penelitian Saina & Rumawas (2016) yang dilakukan oleh perlengkapan pegawai dan pelanggan berkaitan dengan pelaksanaan tanggung jawab sangat menjadi penentu keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugasnya dan pelanggan dalam memperoleh hal yang diinginkan. Perlengkapan pegawai dan pelanggan mampu menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan tanggung jawab setiap pegawai. Pegawai membutuhkan peralatan yang lengkap dalam melaksanakan tugasnya. Begitu pula pelanggan sebagai konsumen juga memerlukan perlengkapan yang lengkap sehingga pelanggan dapat berupaya untuk memperoleh pelayanan yang diharapkan. Pada penelitian

perlengkapan sangat dibutuhkan karena memberikan kemudahan dalam menggunakan aplikasi salak deli.

IV. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi Salak Deli: Pelayanan yang diberikan berwujud dan dapat dibuktikan. Maka dari itu penggunaan aplikasi salak deli dapat digunakan secara berkelanjutan. Aplikasi salak deli dapat diandalkan dengan sangat baik sehingga penggunaan aplikasi salak deli ini bisa digunakan secara berkesinambungan. Pelayanan yang diberikan pada aplikasi salak deli mampu memberikan respon yang baik. Keyakinan yang dimiliki masyarakat akan mengalami peningkatan apabila pelayanan diberikan dengan maksimal sesuai dengan yang dilakukan Dukcapil Kabupaten Deli Serdang. Dukcapil Kabupaten Deli Serdang mampu memenuhi setiap hal yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berkaitan dengan kepemilikan akta kelahiran. Hambatan yang ditemukan pada aplikasi Salak Deli terkait kepemilikan akta kelahiran Kondisi jaringan ketika menggunakan aplikasi, dan Perbedaan pengetahuan yang dimiliki oleh masyarakat. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi Salak Deli Memberikan pembinaan terkait pemanfaatan aplikasi salak deli, dan Memberikan sosialisasi terkait penggunaan aplikasi salak deli kepada masyarakat.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal waktu dikarenakan proses penelitian hanya berlangsung 2 (dua) minggu.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*): Peneliti menyadari masih terbatas nya temuan yang peneliti temukan, oleh karena itu agar dapat dilakukan penelitian lanjutan di lokasi serupa untuk menambah rekomendasi dan mengatasi permasalahan yang ada serta mencegah permasalahan baru yang dikhawatirkan akan muncul.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Brampu, D. K. (2023). Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry). <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/32101/>

Dewi, N. K., Ningrum, E. P., Suminar, R., Nursyamsi, S. E., Astuti, H., & Siregar, N. (2023). Pelatihan dan Pendampingan Pendataan Kependudukan e-KTP Melalui Basis Aplikasi Online. *SuryaAbdimas*, 7(4),688-695. <https://jurnal.umpwr.ac.id/index.php/abdimas/article/view/3394>

Gurusinga, J. J. (2022). PERANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM MENINGKATKAN KEPEMILIKAN AKTA PERKAWINAN DI KABUPATEN DELI SERDANG PROVINSI SUMATERA UTARA (Doctoral dissertation, INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI). <http://eprints.ipdn.ac.id/9332/>

Khaz, F. H., Erinaldi, E., Refdi, R., Mirza, D., & Yurnalis, Y. (2023). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga Pada Kantor Lurah Terkul Kecamatan Rupa

Kabupaten Bengkalis. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 1976-1989. <http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/528>

Lengo, B. A. S. (2021). Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Rewarangga, Kecamatan Ende Timur, Kabupaten Ende. *Jurnal sosial dan sains*, 1(4), 322-331. <https://www.sosains.greenvest.co.id/index.php/sosains/article/view/77>

Maftuchah, U., & Aisyah, D. (2024). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 6811-6827. <http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/10087>

Mulyadi. 2016. *Sistem Akuntansi*. Edisi Keempat. Jakarta: Salemba Empat.

Munanda, F. A. (2022). ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ELECTRONIC SERVICE MOBILE (Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat). <http://digilib.unila.ac.id/id/eprint/66244>

Nugraha, I. N. A., & Sarjana, I. M. (2023). Perubahan Nama pada Akta Kelahiran dalam Hukum Perdata di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung. *Birokrasi: JURNAL ILMU HUKUM DAN TATA NEGARA*, 1(4), 288-302. <http://journal-stiayappimakassar.ac.id/index.php/Birokrasi/article/view/757>

Prayusi, N. D., Priyanti, E., Argenti, G., & Aditya, I. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP di Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(4), 513-521. <http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/3549>

Rusman, A. D. P., & Suwardoyo, U. (2022). Penerapan Sistem Informasi Berbasis IT Pengolahan Data Rekam Medis untuk Peningkatan Pelayanan di Rumah Sakit. Penerbit NEM.

Saina, I. V., Pio, R. J., & Rumawas, W. (2016). Pengaruh worklife balance dan kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (persero) wilayah Suluttenggo area Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 4(3). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jab/article/view/12892>

Setianingrum, K., Sumaryadi, H. N., & Wargadinata, E. (2020). Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 12(4), 843-854. <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2465469>

Silalahi, K. (2022). Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang) (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area). <https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/18990>

SIREGAR, W. I. (2023). UPAYA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM MENINGKATKAN KEPEMILIKAN AKTA KELAHIRAN ANAK USIA 0-18 TAHUN DI KABUPATEN DELI SERDANG PROVINSI SUMATERA UTARA (Doctoral dissertation, IPDN). <http://eprints.ipdn.ac.id/13962/>

Suryadinata, R. A. (2020). Analisis Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar Di Kecamatan Bangkinang Kota (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).

Takwim, T., & Ansar, T. (2024). Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Konawe. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 1099-1108. <http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/7797>

