

**PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KEPADA PENDUDUK SUKU ANAK DALAM (SAD) DI
KABUPATEN BATANGHARI
(Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batanghari
Provinsi Jambi)**

MUHAMMAD BIMA DWIYASTRA

NPP. 31.0203

Asdaf Kabupaten Batanghari, Jambi

Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: bimadwiyastra@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Gatningsih, M.T.

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): *Suku Anak Dalam or Orang Rimba, is an ethnic minority group on the island of Sumatra, particularly in Jambi Province. Most of them, with a population of around 200,000 individuals, are spread across various districts in Jambi Province. Of the total 450 members of Suku Anak Dalam, less than half of them have legal identity documents. The unstable nature of their mobility and lifestyle, such as frequent moving or hunting without a clear trail, makes it more difficult for the Population and Civil Registration Office to provide legal identity document services to them. Objective: To analyze the population document services to the Suku Anak Dalam (SAD) population in Batanghari Regency, where the population document services to the Suku Anak Dalam (SAD) population are reviewed from five dimensions, namely Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles. Method: This study uses descriptive qualitative with an inductive approach which aims to obtain data in accordance with the real situation in the field. In collecting research data using several methods, namely observation, interviews, and documentation. Results: Based on the results of this study showed: 1) a) Reliability has not been achieved, because there are still obstacles due to several factors; 2) Responsiveness has not been successfully achieved, because it is influenced by several factors; 3) Assurance has not been successfully achieved, because supporting facilities and infrastructure are available but still need improvement and renewal; 4) Empathy has not been successfully achieved, due to several factors; 5) Tangibles has not been successfully achieved; Conclusion: The issuance of population documents for the Suku Anak Dalam population carried out by the Batanghari Regency Population and Civil Registration Office has not yet reached an optimal level in terms of all dimensions. Because there are still several factors that hinder the service of issuing population documents for Suku Anak Dalam. Researchers also conducted observations and interviews to find out the efforts of the Batanghari Regency Population and Civil Registration Office to overcome existing inhibiting factors.*

Keywords: *Public Services, Data Collection and Issuance, Suku Anak Dalam*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): *Suku Anak Dalam atau Orang Rimba, merupakan kelompok etnis minoritas di Pulau Sumatera, khususnya di Provinsi Jambi. Sebagian besar dari mereka, dengan populasi sekitar 200.000 individu, tersebar di berbagai kabupaten di Provinsi Jambi. Dari jumlah keseluruhan 450 anggota Suku Anak Dalam, belum mencapai setengah dari jumlahnya telah memiliki dokumen kependudukan. Sifat mobilitas dan pola hidup yang tidak stabil, seperti seringnya berpindah tempat atau berburu tanpa jejak yang jelas, membuat tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lebih sulit untuk memberikan layanan dokumen*

kependudukan kepada mereka. **Tujuan:** Untuk menganalisis pelayanan dokumen kependudukan kepada penduduk Suku Anak Dalam (SAD) di Kabupaten Batanghari yang dimana dalam pelayanan dokumen kependudukan kepada penduduk Suku Anak Dalam (SAD) ini ditinjau dari lima dimensi yaitu *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Kepercayaan), *Empathy* (Empati), *Tangibles* (Sumber Daya). **Metode:** Penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif yang bertujuan untuk memperoleh data sesuai dengan keadaan nyata di lapangan. Dalam mengumpulkan data penelitian menggunakan beberapa cara yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. **Hasil:** Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan: 1) a) *Reliability* belum tercapai, karena masih ada kendala karena beberapa faktor; 2) *Responsiveness* belum berhasil tercapai, karena dipengaruhi oleh beberapa faktor; 3) *Assurance* belum berhasil dicapai, karena sarana dan prasarana penunjang sudah tersedia tetapi masih perlu adanya perbaikan dan pembaharuan; 4) *Empathy* belum berhasil tercapai, disebabkan oleh beberapa faktor; 5) *Tangibles* belum berhasil tercapai; **Kesimpulan:** Penerbitan dokumen kependudukan bagi penduduk Suku Anak Dalam yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batanghari belum mencapai tingkat optimal dilihat dari semua dimensi. Karena masih ada beberapa faktor yang menghambat jalannya pelayanan penerbitan dokumen kependudukan bagi Suku Anak Dalam. Peneliti juga melakukan observasi dan wawancara untuk mengetahui upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batanghari mengatasi faktor penghambat yang ada.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pendataan dan Penerbitan, Suku Anak Dalam

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan dapat dikatakan sebagai seorang penduduk yang belum terdaftar atau terdata sebagai penduduk serta ada kendala mendapatkan dokumen kependudukan disebabkan karena bencana baik alam maupun sosial, adanya permasalahan dengan tanah yang ditempati, orang yang terlantar, hingga masyarakat yang tinggal di kawasan hutan. Hal tersebut dijelaskan Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 96 tahun 2019. Dengan pertimbangan dimana agar mendapatkan suatu dokumen kependudukan diperlukan pendataan terhadap penduduk rentan adminduk yang menjadi dasarnya.

SAD, atau Orang Rimba, merupakan kelompok etnis minoritas di Pulau Sumatera, khususnya di Provinsi Jambi. Sebagian besar dari mereka, dengan populasi sekitar 200.000 individu, tersebar di berbagai kabupaten di Provinsi Jambi. Keyakinan utama mereka adalah Animisme, menghormati kepercayaan nenek moyang. Orang Rimba mendiami wilayah pedalaman hutan yang masih terbelakang, menjadikannya sulit dijangkau oleh layanan pemerintah. Gaya hidup nomaden atau berpindah-pindah tempat menjadi ciri khas Suku Anak Dalam, di mana sumber kehidupan mereka bergantung pada hasil buruan dan sumber daya alam dari hutan.

Jumlah keseluruhan 450 anggota Suku Anak Dalam, terdapat sebanyak 196 penduduk SAD dari 450 penduduk SAD telah memiliki KTP-EL, 145 penduduk SAD dari 450 penduduk SAD telah memiliki KK, dan 56 penduduk SAD dari 450 penduduk SAD telah memiliki Akta Kelahiran. Sifat mobilitas dan pola hidup yang tidak stabil, seperti seringnya berpindah tempat atau berburu tanpa jejak yang jelas, membuat tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lebih sulit untuk memberikan layanan Dokumen Kependudukan kepada mereka. Jumlah orang yang menyadari pentingnya memiliki Dokumen Kependudukan masih rendah di kalangan anggota Suku Anak Dalam. Saat ini, memiliki dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk, menjadi suatu keharusan karena ini memberikan akses kepada hak-hak yang telah ditetapkan oleh negara. Sebagai contoh, untuk memperoleh hak jaminan kesehatan, masyarakat Indonesia perlu memiliki Kartu Tanda Penduduk untuk proses registrasi atau klaim hak tersebut.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Permasalahan yang dialami dalam penerbitan dokumen kependudukan bagi penduduk Suku Anak Dalam yaitu gaya hidup mereka yang menjadikannya sulit dijangkau oleh layanan pemerintah. Gaya hidup nomaden atau berpindah-pindah tempat menjadi ciri khas Suku Anak Dalam, di mana sumber kehidupan mereka bergantung pada hasil buruan dan sumber daya alam dari hutan. Meskipun beberapa SAD telah meninggalkan kehidupan hutan untuk menetap di desa, mereka tetap bergantung pada sumber daya hutan, terutama dalam hal bertani dan berkebun. Kehidupan berpindah-pindah Suku Anak Dalam dari satu lokasi ke lokasi lainnya menyulitkan pendataan jumlah mereka di setiap wilayah.

Kurangnya jumlah petugas layanan telah menyebabkan proses perekaman tidak berjalan lancar. Selain itu, masih terdapat petugas yang terpaksa mengemban jabatan serta tanggung jawab dari jabatan lain. Kondisi ini disebabkan oleh adanya keterbatasan kualitas dan kuantitas staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batanghari. Para petugas harus membagi tugas, di mana ada yang melakukan perekaman di kantor untuk melayani masyarakat Kabupaten Batanghari, dan ada yang turun ke lapangan khususnya untuk melakukan perekaman pada masyarakat Suku Anak Dalam.

Sarana dan prasarana yang kurang mendukung bagi perekaman e-KTP di suku anak dalam yaitu seperti akses internet terbatas, kurangnya perangkat teknologi, infrastruktur komunikasi yang terbatas, literasi teknologi yang rendah, dan kondisi geografis yang sulit dijangkau. Semua faktor ini dapat menjadi hambatan bagi suku anak dalam dalam memanfaatkan layanan perekaman e-KTP secara efektif dan menyeluruh. Pada pemrosesan rekaman dokumen kependudukan, ketersediaan tenaga listrik juga memiliki peran penting dalam keberhasilan pelaksanaan. Kondisi pemukiman Suku Anak Dalam yang berada di dalam Kabupaten Batanghari menyulitkan akses terhadap listrik

1.3 Penelitian Terdahulu

Komparasi penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya mengenai topik penerbitan dokumen kependudukan bagi penduduk Suku Anak Dalam dapat dijadikan referensi pendalaman penelitian. Berdasarkan penelitian oleh Asnawati tahun 2016 berjudul Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi Komunitas Adat Baduy yang membahas tentang pelayanan administrasi kependudukan bagi komunitas adat baduy. Metode yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan teknik yang digunakan dalam pengambilan data ialah dengan wawancara, kuisisioner, pengamatan dan teknik data sekunder (Asnawati, 2016).

Penelitian berjudul Pemenuhan Hak-Hak Kewarganegaraan Suku Anak Dalam Menurut Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 Tentang Kewarganegaraan Tahun 2019 oleh Iwan Candra. Menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif dan pendekatan induktif serta teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi (Candra, 2019).

Judul penelitian Pelayanan Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan melalui Sistem Paduko tahun 2021 oleh Farhani dan Adnan membahas topik Sistem PADUKO saat ini sudah memiliki kualitas yang baik. Metode yang penelitian kuantitatif deskriptif yang dianalisis mulai pengumpulan data, reduksi, penyajian hingga penarikan kesimpulan (Farhani & Adnan, 2021).

Penelitian Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Suku Anak Dalam Di Desa Bukit Suban Kecamatan Air Hitam tahun 2022 yang dilakukan oleh Dian Anggraini yang menekankan pada pelayanan administrasi yang prima telah dilakukan oleh Aparat Desa Bukit Suban, dengan memberikan perlakuan khusus kepada Suku Anak Dalam (SAD). Metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Untuk teknik pengumpulan data peneliti menggunakan tiga teknik yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi (Anggraini, 2020).

Reyhan Maulana dalam skripsi berjudul Kajian Fungsi Identitas Kependudukan Dalam

Mengakses Program Pembangunan (Studi Kasus Pada Komunitas Suku Anak Dalam Di Desa Bukit Suban Kecamatan Air Hitam Kabupaten Sarolangun tahun 2022 berfokus pada fungsi identitas kependudukan dalam mengakses program pembangunan Komunitas Suku Anak Dalam. Metode yang dipakai kualitatif deskriptif serta data yang diambil yaitu primer dan sekunder dari survei dan *library research*, teknik dokumentasi dan wawancara, dianalisis dengan reduksi, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan (Maulana, 2022).

Penelitian berjudul Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Merangin Terhadap Suku Anak Dalam tahun 2023 oleh Yudhistira Rafi Pratama membahas topik pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Merangin Terhadap Suku Anak Dalam. Metode yang penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif yang dianalisis mulai pengumpulan data, reduksi, penyajian hingga penarikan kesimpulan (Pratama, 2023).

Mulyana dalam skripsi berjudul Implementasi Pelayanan Publik pada Program SIDUKUN 3 in 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di DKI Jakarta Tahun 2017 berfokus pada kajian Implementasi Pelayanan Publik pada Program SIDUKUN dalam Pengurusan Administrasi kependudukan. Metode yang dipakai kualitatif deskriptif serta data yang diambil yaitu primer dan sekunder dari survei dan *library research*, teknik dokumentasi dan wawancara, dianalisis dengan reduksi, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan (Mulyana, 2017).

Penelitian yang dilakukan oleh Veronika Eva pada tahun 2019 yaitu Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan dengan adanya Mobil Keliling (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu). Fokus penelitian ini yaitu membahas peningkatan pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan layanan keliling di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu yang dilakukan dengan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Sementara itu, untuk teknik pengambilan data menggunakan dokumentasi, observasi dan wawancara, dianalisis juga dengan reduksi, penyajian data, verifikasi data serta penarikan kesimpulan (Eva, 2019)

Ari Samudro Pribadi melakukan penelitian skripsi dengan judul Pelayanan Dokumen Paket Kematian Melalui Program SEDUDO Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur pada tahun 2022. Membahas tentang pelayanan pembuatan akta kematian menggunakan Program SEDUDO di Disdukcapil Kabupaten Nganjuk. Metode yang digunakan ialah kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Sementara itu, Teknik pengambilan data menggunakan observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan dianalisis menggunakan reduksi data, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan (Pribadi, 2022).

Nanda Pratama Auliak dalam skripsi Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Sabtu Tuntas Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Tahun 2023 berfokus pada memberikan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat pedesaan di hari Sabtu, memastikan penyelesaian layanan ini secara efisien. Metode yang dipakai kualitatif deskriptif serta data yang diambil yaitu primer dan sekunder serta menggunakan teknik dokumentasi, observasi dan wawancara, dianalisis dengan reduksi, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan (Auliak, 2023).

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni lebih memfokuskan kepada penerbitan dokumen kependudukan bagi penduduk Suku Anak Dalam. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan induktif. Teori yang digunakan adalah teori dari Fitzsimmons dalam McGraw-Hill (2011:116) yang menentukan lima komponen penting dari masalah pelayanan: *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan mengetahui untuk menganalisis pelayanan dokumen kependudukan kepada penduduk Suku Anak Dalam (SAD) di Kabupaten Batanghari di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batanghari Provinsi Jambi, yang dilakukan studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batanghari. Penyelidikan penerbitan dokumen kependudukan bagi penduduk Suku Anak Dalam menentukan ditinjau dari dimensi *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan yang akan digunakan yaitu pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk menggali dan memahami secara mendalam mengenai fenomena yang sedang dihadapi oleh objek penerbitan dokumen kependudukan bagi penduduk Suku Anak Dalam secara komprehensif dengan menjabarkannya dalam bentuk kata-kata pada suatu konteks alamiah dengan memanfaatkan metode-metode ilmiah untuk memecahkan masalah. Selanjutnya, penelitian ini menggunakan metode eksploratif yang meliputi pengumpulan dan penyusunan data yang dianalisis dan diinterpretasi dengan tujuan untuk memperdalam pengetahuan dan mencari ide baru dalam merumuskan masalah mengenai penerbitan dokumen kependudukan bagi penduduk Suku Anak Dalam di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batanghari.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pelayanan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Suku Anak Dalam (SAD) di Kabupaten Batanghari

Peneliti akan melakukan analisis terhadap pelayanan dokumen kependudukan oleh Disdukcapil Kabupaten Batanghari kepada Suku Anak Dalam dengan menggunakan kerangka analisis yang dikemukakan oleh Fitzsimmons dalam McGraw-Hill (2011:116).

3.1.1 Reability (Kehandalan)

Dimensi Kehandalan (*Reliability*) mengacu pada kapasitas unit layanan untuk memberi layanan sesuai perjanjian secara tepat dan serta memberi kepuasan. Selanjutnya mencakup kapabilitas ketersediaan pelayanan dalam memberi layanan sesuai waktu yang telah ditetapkan dan secara berkelanjutan. Kehandalan yang berarti melakukan tugas disesuaikan dengan proses operasional, kriteria layanan, dan durasi sesuai perjanjian. Dalam memenuhi layanan yang memberi kepuasan mencakup beberapa aspek yaitu keteraturan waktu, kapabilitas untuk memberi pelayan, responsif terhadap keluhan yang muncul, dan diberikannya layanan dengan profesional juga tepat (Fitzsimmons dalam McGraw-Hill, 2011).

1. Keteraturan Waktu

Terkait ketepatan waktu bahwa pada dasarnya dipengaruhi oleh saling kooperatif masyarakat dengan petugas. Apabila saling kooperatif maka cepat juga diproses dan cepat juga selesai dokumen kependudukan, bahkan satu hari pun juga bisa selesai. Selain itu, dipengaruhi juga oleh sarana dan prasarana penunjang pembuatan dokumen kependudukan, seperti ketersediaan jaringan dan kemampuan server dalam menerima permohonan. Dalam hal ini, Suku Anak Dalam merupakan penduduk yang berpindah – pindah tempat tinggalnya di pedalaman hutan yang bergantung pada sumber daya alam dari hutan. Hal ini menyebabkan terhambatnya proses pelayanan dokumen kependudukan dan menyebabkan ketidaktepatan waktu.

2. Kesesuaian Dengan Prosedur

Proses terhadap pemenuhan hak kependudukan bagi Suku Anak Dalam di Kabupaten Batanghari belum sepenuhnya berjalan sesuai prosedur. Faktor-faktor seperti kualitas dan kuantitas aparat, sarana-prasarana yang memadai, serta belum terlaksana secara sepenuhnya

SOP yang ditetapkan karena gaya hidup yang nomaden Suku Anak Dalam dan rata – rata mengalami buta huruf. Strategi yang dilakukan oleh disdukcapil masih untuk melakukan pendekatan sensitif pada budaya dan tradisi SAD, serta upaya kolaboratif antara disdukcapil dengan masyarakat guna memenuhi pemahaman yang saling menguntungkan.

3. Ketepatan Dalam Pelayanan

Dalam ketepatan pelayanan, Disdukcapil Kabupaten Batanghari berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan terbaik khususnya terkait pelayanan dokumen kependudukan kepada Suku Anak Dalam. Salah satu ketepatan dalam pelayanan yaitu menetapkan target yang terfokus pada penerbitan Dokumen Kependudukan untuk penduduk rentan Suku Anak Dalam. Target yang ditetapkan ialah semua masyarakat Suku Anak Dalam terdata semuanya. Dalam pembahasan tanya jawab dengan kepala Dinas membahas apakah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batanghari sudah memakai standar yang sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 mengenai pendataan dan penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.

3.1.2 Responsivness (Daya Tanggap)

Dimensi *Responsivness* (Ketanggapan) adalah kemampuan pegawai untuk merespons dengan cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pelayanan, serta menyelesaikan layanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan dalam memberikan layanan mencerminkan sifat responsif staff untuk memberikan layanan sesuai kebutuhan. *Responsivness* mencakup kemampuan berpikir serta bertindak cepat dari pegawai dalam pelayanan (Fitzsimmons dalam McGraw-Hill, 2011).

1. Kecepatan- Tanggapan Terhadap Kebutuhan Pelanggan

Terlihat bahwa kecepatan tanggapan terhadap kebutuhan Suku Anak Dalam di Kabupaten Batanghari masih menjadi perhatian utama. Karena Suku Anak Dalam berbeda dengan masyarakat biasa dan masih ada yang menganggap petugas sebagai musuhnya. Melalui upaya meningkatkan interaksi dan komunikasi yang lebih intensif dan persuasif, diharapkan respons terhadap kebutuhan mendesak pelanggan, dalam hal ini Suku Anak Dalam, dapat menjadi lebih cepat dan efektif.

2. Penerimaan Kritik dan Saran Pelanggan

Indikator kedua yaitu penerimaan kritik dan saran pelanggan. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batanghari telah berusaha untuk memperbaiki proses penerimaan terhadap kritik dan saran dari Suku Anak Dalam. Dengan membuka diri, meningkatkan keterbukaan, dan mengambil langkah konkret, diharapkan bahwa interaksi antara pihak Dinas dan Suku Anak Dalam dapat menjadi lebih harmonis dan responsif terhadap kebutuhan serta aspirasi mereka.

3. Penuh Perhatian

Indikator ketiga yaitu penuh perhatian. Dalam hal ini penyedia layanan dalam hal ini Disdukcapil Kabupaten Batanghari berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk penerbitan dokumen kependudukan kepada Suku Anak Dalam. Hal ini untuk menunjang tertibnya kepemilikan dokumen kependudukan dan terdatanya penduduk Suku Anak Dalam agar mereka menerima hak sebagai Warga Negara Indonesia. Oleh karena itu, demi kelancaran pelayanan, Disdukcapil Kabupaten Batanghari juga harus memenuhi kebutuhan dan permintaan mereka, seperti menjaga kesepakatan untuk tidak bertindak semaunya dan tidak sembarangan melakukan tindakan yang mengancam mereka.

3.1.3 Assurance (Kepercayaan)

Kepercayaan menurut Fitzsimmons dalam McGraw-Hill (2011) sering kali merujuk pada konsep kepercayaan diri dalam lingkungan kerja atau manajemen. Kepercayaan diri adalah keyakinan seseorang terhadap kemampuannya sendiri untuk mencapai tujuan dan menghadapi tantangan. Fitzsimmons menekankan bahwa kepercayaan diri ini penting dalam menentukan kinerja dan produktivitas individu, serta dalam membangun hubungan yang efektif di tempat kerja. Kepercayaan diri memungkinkan individu untuk mengambil risiko yang diperhitungkan, membuat keputusan yang tegas, dan berkomunikasi dengan lebih baik, yang semuanya berkontribusi pada keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

1. Keamanan

Terlihat bahwa keamanan menjadi hal yang sangat diperhatikan dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batanghari terkait dengan Suku Anak Dalam. Upaya pengamanan, pencegahan, dan kerjasama dengan pihak terkait menjadi langkah yang diambil untuk memastikan kegiatan berjalan dengan lancar, aman, dan terkendali.

2. Kepercayaan

Indikator kedua yaitu kepercayaan merujuk pada pengguna layanan akan merasa yakin sehingga menimbulkan kepercayaan bagi masyarakat suku anak dalam jika kantor menunjukkan transparansi dalam prosesnya. ini termasuk memberi info secara detail juga bisa terpahami betul mengenai prosedur layanan, biaya diperlukan (jika ada), dan hak-hak pengguna layanan.

3. Tanggung Jawab

Indikator ketiga yaitu tanggung jawab merujuk pada kemampuan pelayanan dalam menggunakan alat bantu dalam pelayanan merujuk pada kemampuan organisasi dan stafnya untuk memanfaatkan berbagai alat dan teknologi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan yang diberikan. tergambar bahwa pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batanghari memiliki kesadaran akan tanggung jawab penuh terhadap kepentingan dan kebutuhan Suku Anak Dalam. Dengan keseriusan, komitmen untuk maksimalkan potensi, dan peran aktif dalam menangani masalah, diharapkan pelayanan yang diberikan dapat memberikan dampak positif yang nyata bagi Suku Anak Dalam di Kabupaten Batanghari.

3.1.4 Partisipatif

Dimensi Empati melibatkan kepraktisan dalam interaksi, interaksi yang efektif, serta pemahaman terhadap pemenuhan penerima pelayanan. Empati diberikan dengan personal pada pengguna pelayanan menggunakan percobaan penempatan diri di posisi mereka seperti Disdukcapil menunjukkan empati kepada suku anak dalam dalam proses perekaman e-KTP dengan mendengarkan dengan penuh perhatian, memahami kebutuhan khusus mereka, memberikan bantuan dan dukungan tambahan sesuai kebutuhan, menyambut dengan sikap yang ramah dan tidak diskriminatif, serta menghormati budaya dan tradisi mereka dalam setiap interaksi dan layanan yang diberikan. Dengan demikian, Disdukcapil dapat memastikan bahwa suku anak dalam merasa dihargai, didukung, dan termotivasi untuk mengikuti proses perekaman e-KTP dengan lebih baik.

1. Pemahaman Kebutuhan Pelanggan

Terlihat bahwa pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batanghari sangat memperhatikan pemahaman terhadap kebutuhan Suku Anak Dalam. Dengan mendengarkan secara seksama, beradaptasi dengan budaya mereka, dan mengajak partisipasi aktif, diharapkan layanan yang diberikan dapat benar-benar bermanfaat dan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh Suku Anak Dalam. Hal tersebut dilakukan dengan mengadakan kegiatan sosialisasi untuk menyebarkan atau menginformasikan mengenai pentingnya memiliki Dokumen

Kependudukan bagi masyarakat, baik itu dalam hal pendataan resmi sebagai warga Negara Indonesia maupun untuk memastikan terpenuhinya hak rakyat sebagai warga negara Indonesia. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batanghari telah melaksanakan kegiatan penyesuaian mengenai nilai penting memiliki Dokumen Kependudukan bagi Masyarakat Suku Anak Dalam.

2. Keinginan Untuk Menindaklanjuti Kritik dan Saran

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batanghari memiliki sikap yang proaktif dalam menindaklanjuti kritik dan saran. Respons cepat, langkah-langkah konkret, dan komitmen untuk membuat perubahan nyata menjadi landasan utama dalam upaya mereka untuk terus meningkatkan kualitas layanan bagi Suku Anak Dalam. Selain itu, komunikasi yang teratur dan tepat di antara para pelaksana kebijakan merupakan kunci utama dalam proses pelayanan kebijakan yang baik. Koordinasi juga menjadi proses yang sangat efektif dalam mewujudkan kebijakan yang efektif dan lebih baik lagi dalam mengkoordinasi serta pengkomunikasian diantara mereka yang berketerlibatan dalam pelaksanaan kebijakan. Dalam temuan di lapangan, peneliti menemukan bahwa kejelasan dalam layanan tersebut masih menjadi permasalahan. Proses sosialisasi menunjukkan kurangnya keberhasilan dalam aspek komunikasi pada pelaksanaan program layanan "jemput bola" dalam penerbitan dokumen kependudukan bagi Suku Anak Dalam.

3. Kesesuaian Pelayanan dengan Kebutuhan Pelanggan

Pengembangan sistem informasi juga menjadi fokus penting dalam memastikan kesesuaian pelayanan. Dinas menciptakan aplikasi atau sistem pendaftaran yang mudah dipahami, dipilih berdasarkan teknologi yang cocok dengan kondisi suku, serta memberikan pelatihan dan bimbingan dalam penggunaannya. Evaluasi terus-menerus dilakukan sebagai bagian dari proses perbaikan berkelanjutan. Dengan mengumpulkan umpan balik dari Suku Anak Dalam melalui survei kepuasan dan focus group discussion, Dinas dapat terus mengukur efektivitas layanan dan melakukan pembaruan berdasarkan hasil evaluasi yang diperoleh.

3.1.5 Tangibles (Sumber Daya)

Dimensi Tangible (Sumber Daya) mencakup tampilan dari infrastruktur fisik, sumber daya, alat, personel, serta sarana interaksi yang digunakan untuk layanan. Ketika masyarakat sebagai pengguna layanan merasakan bahwa dimensi ini telah memenuhi standar yang baik, mereka akan memberikan penilaian yang positif juga terpenuhi kebutuhannya oleh pelayanan di Kabupaten Batanghari. Namun, jika ini dianggap tidak baik oleh rakyat, maka penilaian terhadap layanan berdampak negatif dan mereka tidak terpenuhi kebutuhannya.

1. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Pemerintah Daerah (Pemda) memberikan layanan kepada suku anak dalam baik secara manual maupun elektronik. Layanan manual meliputi penyuluhan, pendampingan, dan pengambilan data secara langsung. Sementara layanan elektronik mencakup sistem perekaman data online, portal informasi, dan aplikasi khusus. Sarana dan prasarana yang digunakan termasuk akses internet yang sampai saat ini masih terus ditingkatkan dengan bekerja sama dengan kominfo serta sarana dan prasarana yang menyokong program penerbitan dokumen kependudukan bagi Suku Anak Dalam, seperti kendaraan dinas dipakai untuk mencapai lokasi pemukiman mereka di Daerah Suku Anak Dalam, serta peralatan dipakai di proses pendataan, perekaman, dan penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Suku Anak Dalam. Sarana dan prasarana juga memerlukan upaya optimalisasi dari sumber daya manusia untuk menerapkan kebijakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun, kondisi sumber daya yang tersedia untuk layanan penerbitan dokumen kependudukan bagi Suku Anak Dalam oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batanghari masih dianggap kurang memadai

2. Kecukupan Petugas

Kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) atau pegawai yang bertanggung jawab dalam proses penerbitan dokumen kependudukan, sebagai langkah pemenuhan hak kependudukan bagi Suku Anak Dalam, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus mencapai standar yang memadai. Hal ini diperlukan agar proses penerbitan dokumen kependudukan bisa dijalankan baik serta sesuai harapan. Dimana personil yang bertugas harus dalam keadaan sehat, serta mempunyai keahlian bagus di tugasnya sehingga bisa mendukung pendataan dan penerbitan Dokumen Kependudukan untuk Suku Anak Dalam

3. Kenyamanan Dalam Pelayanan

Dalam menjalankan tugasnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batanghari, menitikberatkan pentingnya menciptakan suasana yang nyaman dan bersahabat bagi Suku Anak Dalam. Hal ini tidak sekadar menjadi tuntutan formalitas, tetapi sebagai wujud dari penghargaan mendalam terhadap keberagaman budaya dan kehidupan masyarakat lokal. Terlihat bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batanghari memberikan perhatian yang serius terhadap kenyamanan Suku Anak Dalam dalam proses pelayanan. Suasana ramah, fasilitas yang memadai, dan sikap mendengar dengan empati menjadi komitmen utama dalam upaya mereka untuk menciptakan lingkungan yang nyaman dan bersahabat bagi Suku Anak Dalam.

3.2 Faktor Penghambat dalam Pelayanan Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Suku Anak Dalam di Kabupaten Batanghari

Ada beberapa faktor penghambat dalam penerbitan dokumen kependudukan bagi penduduk Suku Anak Dalam yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batanghari yang ditinjau dari dua faktor yaitu internal dan eksternal:

- a) Faktor internal yaitu dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batanghari sendiri ialah ketersediaan sumber daya manusia yang terbatas untuk memberikan layanan. Kurangnya jumlah petugas layanan menyebabkan proses perekaman tidak berjalan lancar, masih terdapat petugas yang terpaksa mengemban jabatan serta tanggung jawab dari jabatan lain. Selain itu, infrastruktur berkaitan dengan teknologi dan transportasi yang sesuai dengan kondisi geografis dan budaya suku anak dalam masih kurang memadai. Karena petugas harus memasuki pedalaman hutan dan butuh infrastruktur yang menjangkau, terlebih lagi terkait jaringan untuk perekaman E-KTP.
- b) Faktor eksternal yaitu dari Suku Anak Dalam itu sendiri ialah kurangnya pemahaman tentang pentingnya memiliki dokumen kependudukan, gaya hidup mereka yang nomaden / berpindah – pindah, serta mayoritas dari mereka mengalami kebutaan huruf. Selain itu, tidak boleh sembarangan dalam melaksanakan perekaman terlebih lagi terhadap perempuan yang perlu penanganan khusus.

3.3 Upaya yang Dilakukan Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batanghari dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Suku Anak

Dalam pelaksanaan penerbitan dokumen kependudukan untuk penduduk Suku Anak Dalam yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batanghari, terdapat beberapa usaha untuk dilaksanakan guna menghindari kendala yang mungkin berlangsung. Berikut adalah beberapa upaya tersebut :

- a) Sosialisasi secara berkala terkait pentingnya dokumen kependudukan pada rakyat Suku Anak Dalam. Melakukan kegiatan edukasi dan penyuluhan secara rutin kepada masyarakat Suku Anak Dalam mengenai pentingnya memiliki dokumen-dokumen kependudukan, seperti Kartu

Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan dokumen lainnya. Tujuan dari sosialisasi ini adalah untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman mereka tentang manfaat dan fungsi dokumen-dokumen tersebut. Dengan demikian, sosialisasi berkala mengenai pentingnya dokumen kependudukan ini adalah langkah penting untuk memastikan bahwa masyarakat Suku Anak Dalam dapat menikmati hak-hak dasar mereka sebagai warga negara dan berpartisipasi penuh dalam kehidupan bernegara.

- b) Meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya alam yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batanghari untuk menunjang pelayanan dokumen kependudukan kepada Suku Anak Dalam. Seperti pelatihan teknologi bagi petugas untuk memfasilitasi komunikasi dan perekaman data yang efektif.
- c) Peningkatan sarana dan prasarana yang diperlukan saat melakukan proses perekaman, seperti penyediaan unit layanan mobile yang dapat menjangkau lokasi-lokasi terpencil.
- d) Berkolaborasi dengan pemerintah setempat dan tokoh masyarakat Suku Anak Dalam untuk membangun kepercayaan dan memfasilitasi proses perekaman secara inklusif.
- e) Mengimplementasikan program jemput bola dan membuat jadwal secara intensif untuk melakukan pendataan dan perekaman secara teratur setiap tahunnya.

3.4 Diskusi Temuan Utama

Pada penelitian sebelumnya perbedaan utama yang mencolok adalah metode yang digunakan serta lokasi penelitian yang berbeda. Pada penelitian Asnawati tahun 2016 berjudul Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi Komunitas Adat Baduy yang membahas tentang pelayanan administrasi kependudukan bagi komunitas adat baduy. Perbedaan dengan penelitian saat ini ialah teori dan lokus dari penelitian tersebut. Persamaannya ialah meneliti terkait administrasi kependudukan. Penelitian Asnawati menggunakan teori pelayanan publik Sinambela (Asnawati, 2016).

Sedangkan pada penelitian Pemenuhan Hak-Hak Kewarganegaraan Suku Anak Dalam Menurut Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 Tentang Kewarganegaraan Tahun 2019 oleh Iwan Candra. Untuk perbedaan dengan penelitian sekarang yaitu teori yang digunakan. Sedangkan persamaannya ialah meneliti terkait Suku Anak Dalam (Candra, 2019).

Penelitian oleh Farhani dan Adnan tahun 2021 berjudul Pelayanan Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan melalui Sistem PADUKO diperoleh Penggunaan aplikasi Laporan berjalan efisien dan efektif karena memberikan kemudahan bagi masyarakat, serta dapat diakses secara fleksibel melalui *smartphone* kapan pun dan di mana pun. Untuk perbedaan dengan penelitian sekarang yaitu lokus yang dipilih dan persamaannya ialah meneliti terkait dokumen kependudukan (Farhani & Adnan, 2021).

Pada penelitian oleh Ari Samudro Pribadi melakukan penelitian skripsi dengan judul Pelayanan Dokumen Paket Kematian Melalui Program SEDUDO Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur pada tahun 2022. Masalah yang didapatkan yaitu masih belum tercapainya target yang ditetapkan oleh OPD setempat. Penelitian ini memiliki perbedaan yaitu pada lokus penelitian dan konsep / teori penelitian. Sedangkan persamaannya yaitu meneliti terkait dokumen kependudukan (Pribadi 2022).

Penelitian Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Suku Anak Dalam Di Desa Bukit Suban Kecamatan Air Hitam tahun 2022 yang dilakukan oleh Dian Anggraini yang menekankan pada pelayanan administrasi yang prima telah dilakukan oleh Aparat Desa Bukit Suban, dengan memberikan perlakuan khusus kepada Suku Anak Dalam (SAD). Untuk perbedaan dengan penelitian saat ini adalah tahun dilakukannya penelitian dan lokus penelitian tersebut dan persamaannya yaitu meneliti terkait Suku Anak Dalam (Anggraini, 2022). Pada

penelitian yang dilakukan oleh Reyhan Maulana berjudul Kajian Fungsi Identitas Kependudukan Dalam Mengakses Program Pembangunan (Studi Kasus Pada Komunitas Suku Anak Dalam Di Desa Bukit Suban Kecamatan Air Hitam Kabupaten Sarolangun tahun 2022 berfokus pada fungsi identitas kependudukan dalam mengakses program pembangunan Komunitas Suku Anak Dalam. Perbedaan dengan penelitian saat ini ialah lokus penelitian dan tahun dilakukannya penelitian serta persamaan yang terdapat yaitu meneliti terkait Suku Anak Dalam (Maulana, 2022).

Pada penelitian yang dilakukan Mulyana berjudul Implementasi Pelayanan Publik pada Program SIDUKUN 3 in 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di DKI Jakarta Tahun 2017 berfokus pada kajian Implementasi Pelayanan Publik pada Program SIDUKUN dalam Pengurusan Administrasi kependudukan. Perbedaan dengan penelitian saat ini yaitu tahun penelitian dan lokus dilakukannya penelitian dan tahun dilakukannya penelitian. Persamaannya yaitu meneliti terkait pelayanan dokumen kependudukan (Mulyana, 2017). Sedangkan Penelitian yang dilakukan oleh Veronika Eva pada tahun 2019 yaitu Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan dengan adanya Mobil Keliling. Fokus penelitian ini yaitu membahas meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan layanan keliling di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu yang memiliki kesamaan dengan penelitian saat ini yaitu meneliti terkait pelayanan dokumen kependudukan. Hanya saja terdapat perbedaan di lokus penelitian yaitu di Kota Batu (Eva, 2019).

Penelitian berjudul Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Merangin Terhadap Suku Anak Dalam tahun 2023 oleh Yudhistira Rafi Pratama membahas topik pelayanan administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Merangin Terhadap Suku Anak Dalam. Untuk perbedaan dengan penelitian saat ini yaitu lokus penelitian yang dilaksanakan dan tahun dilaksanakan penelitian. Sedangkan persamaannya yaitu meneliti terkait Suku Anak Dalam (Pratama, 2023). Sementara itu, penelitian oleh Nanda Pratama Auliak berjudul Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Sabtu Tuntas Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Tahun 2023 berfokus pada memberikan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat pedesaan di hari Sabtu, memastikan penyelesaian layanan ini secara efisien. Perbedaan dengan penelitian saat ini yaitu terdapat pada lokus penelitian yang dilakukan dan persamaannya yaitu metode yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif dan pelayanan dokumen kependudukan (Auliak, 2023).

IV. KESIMPULAN

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan dokumen kependudukan kepada penduduk Suku Anak Dalam (SAD) dilihat dari semua dimensi yaitu : 1) *Reliability* belum tercapai, karena masih ada kendala karena beberapa faktor; 2) *Responsiveness* belum berhasil tercapai, karena dipengaruhi oleh beberapa faktor; 3) *Assurance* belum berhasil dicapai, karena sarana dan prasarana penunjang sudah tersedia tetapi masih perlu adanya perbaikan dan pembaharuan; 4) *Empathy* belum berhasil tercapai, disebabkan oleh beberapa faktor; 5) *Tangibles* belum berhasil tercapai. Ada beberapa faktor penghambat dalam penerbitan dokumen kependudukan bagi penduduk Suku Anak Dalam yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batanghari yang ditinjau dari dua faktor yaitu internal dan eksternal. Faktor internal yaitu dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batanghari sendiri ialah ketersediaan sumber daya manusia yang terbatas untuk memberikan layanan. Kurangnya jumlah petugas layanan menyebabkan proses perekaman tidak berjalan lancar, masih terdapat petugas yang terpaksa mengemban jabatan serta

tanggung jawab dari jabatan lain. Selain itu, infrastruktur berkaitan dengan teknologi dan transportasi yang sesuai dengan kondisi geografis dan budaya suku anak dalam masih kurang memadai. Karena petugas harus memasuki pedalaman hutan dan butuh infrastruktur yang menjangkau, terlebih lagi terkait jaringan untuk perekaman E-KTP. Sedangkan, b) Faktor eksternal yaitu dari Suku Anak Dalam itu sendiri ialah kurangnya pemahaman tentang pentingnya memiliki dokumen kependudukan, gaya hidup mereka yang nomaden / berpindah – pindah, serta mayoritas dari mereka mengalami kebutaan huruf. Selain itu, tidak boleh sembarangan dalam melaksanakan perekaman terlebih lagi terhadap perempuan yang perlu penanganan khusus.

Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batanghari dalam mengatasi faktor penghambat pada penerbitan dokumen kependudukan bagi penduduk Suku Anak Dalam yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batanghari yaitu sosialisasi secara berkala terkait pentingnya dokumen kependudukan pada rakyat Suku Anak Dalam. Melakukan kegiatan edukasi dan penyuluhan secara rutin kepada masyarakat Suku Anak Dalam mengenai pentingnya memiliki dokumen-dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan dokumen lainnya. Tujuan dari sosialisasi ini adalah untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman mereka tentang manfaat dan fungsi dokumen-dokumen tersebut. Dengan demikian, sosialisasi berkala mengenai pentingnya dokumen kependudukan ini adalah langkah penting untuk memastikan bahwa masyarakat Suku Anak Dalam dapat menikmati hak-hak dasar mereka sebagai warga negara dan berpartisipasi penuh dalam kehidupan bernegara. Kedua, meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya alam yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batanghari untuk menunjang pelayanan dokumen kependudukan kepada Suku Anak Dalam. Seperti pelatihan teknologi bagi petugas untuk memfasilitasi komunikasi dan perekaman data yang efektif. Selanjutnya, peningkatan sarana dan prasarana yang diperlukan saat melakukan proses perekaman, seperti penyediaan unit layanan mobile yang dapat menjangkau lokasi-lokasi terpencil. Selain itu, berkolaborasi dengan pemerintah setempat dan tokoh masyarakat Suku Anak Dalam untuk membangun kepercayaan dan memfasilitasi proses perekaman secara inklusif. Terakhir, mengimplementasikan program jemput bola dan membuat jadwal secara intensif untuk melakukan pendataan dan perekaman secara teratur setiap tahunnya.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal waktu, dikarenakan pada pelaksanaannya hanya diberikan waktu oleh lembaga selama 2 minggu, sedangkan pada umumnya penelitian dilaksanakan minimal 1 bulan agar benar – benar mendapatkan data yang akurat.

Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*): Peneliti menyadari keterbatasan temuan penelitian. Oleh karena itu, peneliti menyarankan agar dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi yang sama dan berkaitan dengan topik pelayanan dokumen kependudukan kepada penduduk Suku Anak Dalam (SAD) di Kabupaten Batanghari di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batanghari untuk mendapatkan hasil yang mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan KaruniaNya. Sholawat dan salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW atas limpahan Syafaat-Nya. Terima kasih untuk doa, motivasi, dan bantuan yang tak terhingga kepada orang tua tercinta, keluarga besar, dan penyejuk hati yang senantiasa tercurahkan. Peneliti juga menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada selaku dosen pembimbing yang sabar dan semangat memberikan ilmu, serta seluruh keluarga besar IKAPTK Kabupaten Batanghari yang telah membantu selama proses penelitian, Saudara Kontingen Jambi Angkatan XXXI serta seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian karya ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Fitzsimmons, James A., Mona J. Fitzsimmons. (2011), *Service Management*, 7th Edition, New York : McGraw-Hill.
- Anggraini, Dian. (2022). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Suku Anak Dalam Di Desa Bukit Suban Kecamatan Air Hitam Masyarakat SAD. <https://repository.unja.ac.id/id/eprint/44673>
- Asnawati. (2016). Pelayanan Administirasi Kependudukan bagi Komunitas Adat Baduy. *Jurnal Multikultural & Multireligius*, 13(1), 108–122. Retrieved from <https://jurnalharmoni.kemenag.go.id/index.php/harmoni/article/view/143>
- Auliak, N. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Sabtu Tuntas Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. *Journal Of Governance And Local Politics (Jglp)*. <https://doi.org/10.47650/jglp.v5i1.765>
- Eva, V. (2019). Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dengan Adanya Mobil Keliling (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu). *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*. <https://doi.org/10.33366/jisip.v8i3.1789>
- Farhani, Atika (2021) Pelayanan Dokumen Kependudukan melalui Sistem PADUKO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Skripsi thesis, Universitas Negeri Padang. <http://repository.unp.ac.id/id/eprint/30216>
- Candra, Iwan (2019). Pemenuhan Hak-Hak Kewarganegaraan Suku Anak Dalam Menurut Undang- Undang Nomor 12 Tahun 2006 Tentang Kewarganegaraan. <https://repository.unja.ac.id/44673>
- Mulyana, Y., (2017). Model Kebijakan Untuk Meningkatkan Laporan Kematian Dalam Tertib Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Sosiohumaniora*, 19(2). <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v19i2.9066>
- Pribadi, A. S., 2023. Pelayanan Dokumen Akta Kematian Melalui Aplikasi Sedudo Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Konstituen*. 5(2), 106–124. <https://doi.org/10.33701/jk.v5i2.3743>
- Rafi Pratama, Yudhistira (2023) Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Merangin Terhadap Suku Anak Dalam. S1 thesis, Universitas Jambi. <https://repository.unja.ac.id/54501/>
- Maulayna, Reyhan (2022). Kajian Fungsi Identitas Kependudukan Dalam Mengakses Program Pembangunan (Studi Kasus Pada Komunitas Suku Anak Dalam Di Desa Bukit Suban Kecamatan Air Hitam Kabupaten Sarolangun. <https://repository.unja.ac.id/44216>
- Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Adminduk
- Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.
- Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

