

**KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SUKOHARJO DALAM PELAYANAN  
AKTA KELAHIRAN**

***PERFORMANCE OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION  
SERVICES SUKOHARJO DISTRICT IN SERVICE  
BIRTH CERTIFICATE***

**Zulfa Nur Aini**

**(1. Dr. Winarti, M.Si 2. Bapak Drs. Joko Suranto, M.Si)**

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Slamet Riyadi Surakarta

[zulfadjoakm@gmail.com](mailto:zulfadjoakm@gmail.com)

**ABSTRAK**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan lembaga resmi pemerintah yang menangani tentang hal yang bersangkutan dengan peristiwa kependudukan. Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu membantu Bupati melaksanakan berbagai urusan pemerintahan daerah di bidang pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo dalam pelayanan Akta Kelahiran secara keseluruhan menunjukkan bahwa telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan akta kelahiran dan dapat dikatakan sudah baik, namun belum optimal. Hal ini bisa dilihat dari pelayanan yang terkadang masih lambat, meskipun pelayanan sudah melalui online. Dari pelayanan yang diberikan, banyak masyarakat yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan. Tersedia media penyampaian aspirasi masyarakat dalam bentuk kotak kritik, melalui web, instagram, dll. Pegawai menerima kritik saran dari masyarakat sebagai bahan evaluasi. Kinerja sudah sesuai dengan prinsip-prinsip dan aturan yang ada. Pelaksanaan program kerja sudah sesuai dengan Visi Misi, tupoksi, dan tujuan organisasi. Keberhasilan Kinerja ini dapat dilihat dari selalu meningkatnya presentase kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Sukoharjo.

Kunci : Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas

**ABSTRACT**

*The Department of Population and Civil Registration is an official government agency that handles matters relating to population events. The main task of the Population and Civil Registration Service is to assist the Regent in carrying out various government affairs in the field of Population Administration and Civil Registration services. This study uses a descriptive research method with a qualitative approach. The performance of the Population and Civil Registration Office of Sukoharjo Regency in the overall birth certificate service shows that it has been able to meet the needs of the community in birth certificate services and can be said to be good, but not optimal. This can be seen from the service that is still slow, even though the service is already online. From the services provided, many people are satisfied with the services provided. There are media for delivering public aspirations in the form of a critique box, via the web, Instagram, etc. Employees receive criticism and suggestions from the community as evaluation material. Performance is in accordance with*

*existing principles and rules. The implementation of the work program is in accordance with the Vision and Mission, main functions, and organizational goals. This success can be seen from always presenting the performance of birth certificate ownership in Sukoharjo Regency.*

Key : Productivity, Quality of Service, Responsiveness, Responsibility, Accountability

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pelayanan publik adalah salah satu bagian dari tanggung jawab serta tugas pemerintah yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat adalah pelayanan di bidang administrasi kependudukan. Menurut undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 yang dimaksud dengan administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dokumen administrasi kependudukan yang wajib dimiliki setiap warga negara Indonesia, antara lain Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta nikah, dan lain sebagainya. Semua dokumen administrasi kependudukan ini merupakan dokumen penting yang wajib dimiliki setiap warga negara dan berfungsi sebagai bukti autentik kependudukan atas status hukum penduduk yang sebenarnya.

Salah satu jenis pelayanan publik yang diberikan adalah pelayanan akta kelahiran. Akta kelahiran adalah suatu dokumen identitas autentik mengenai status seseorang dan bukti kewarganegaraan. Ketika seorang bayi lahir, setiap orang tua wajib melaporkan kelahiran anaknya kepada

instansi terkait untuk pendataan dan kewarganegaraan. Prosedur pembuatan akta kelahiran yaitu mengharuskan melaporkan kelahiran anaknya ke kantor kelurahan/desa maksimal 60 hari, dengan persyaratan yang perlu dilengkapi yaitu surat lahir dari dokter atau bidan, Surat nikah, E-KTP kedua orang tua, dan lain sebagainya. Pada prosedur ini banyak orang tua yang merasa cukup rumit dalam mengurus akta kelahiran anaknya.

Meskipun keharusan memiliki dokumen kependudukan akta kelahiran sebagai identitas yang pasti dan berdasarkan hukum telah diwajibkan kepada masyarakat, meskipun demikian produktivitas kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo sudah baik namun belumlah maksimal. Dalam proses pelayanan akta kelahiran, SOP pembuatan akta kelahiran yang diterbitkan maksimal 3 hari sejak berkas-berkas masuk, namun dalam pelaksanaannya masih belum sesuai dengan ketepatan waktu SOP, terkadang masih mundur 1 sampai 2 hari. Seperti yang disampaikan oleh Bp. Bagus "Biasanya pembuatan akta kelahiran tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan bisa mundur 1-2 hari. Kemunduran itu terjadi karena ada kerusakan sistem, adanya server yang penuh dan bisa jadi juga jaringan yang terganggu." (Kamis, 19 Agustus 2021 di Disdukcapil Kab.Sukoharjo). Hal yang sama disampaikan oleh Ibu Ria salah seorang masyarakat Kabupaten

Sukoharjo penerima pelayanan akta kelahiran menyampaikan "karna pandemi otomatis kan pegawainya bergantian, jadi agak menghambat waktu, harusnya 1-2 hari selesai ini seminggu, saya sudah kesini 3 kali." (Senin, 12 Agustus 2021 di Disdukcapil Kab.Sukoharjo)

Salah satu kasus pelayanan yang dinilai kurang memuaskan bagi masyarakat dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo dapat dilihat dari alur dan prosedur pelayanan akta kelahiran yang dinilai masih berbelit-belit. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Dewi Puspitasari salah seorang masyarakat Kabupaten Sukoharjo saat mengurus akta kelahiran "Prosedur awal lumayan rumit, karena saya belum faham dengan persyaratan yang harus dilengkapi" (Kamis, 24 Juni 2021 di sukoharjo). Keluhan yang sama dirasakan oleh Ibu Eka "Saya masih harus ke disdukcapil karna saya belum tau ternyata pendaftaran sudah melalui online, dan saya tanya-tanya ke pegawai cara pendaftaran akta kelahiran" (Senin, 16 Agustus 2021 di Disdukcapil Kab.Sukoharjo). Dengan adanya berbagai permasalahan yang terjadi, peran pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo sangat penting untuk bertindak lebih tegas menyikapinya.

Upaya peningkatan kinerja para aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo perlu terus dilakukan dan ditingkatkan untuk terwujudnya pelaksanaan administrasi kependudukan yang lebih baik.

## 1.2 Penelitian Terdahulu

1. Nursila (2018). Jurusan Ilmu Pemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Tanjungpura Pontianak.

Dengan Judul "Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Kabupaten Sambas. Dari hasil penelitian dilihat dari indikator Produktivitas, sudah cukup produktif. Dari indikator Kualitas layanan sudah cukup baik. Dari indikator Responsivitas sudah cukup baik, hal ini ditunjukkan dengan selalu berorientasikan pada petunjuk teknis yang ada. Dari indikator akuntabilitas cukup baik, hal ini terbukti dengan adanya transparansi informasi melalui website resminya. Terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan akta kelahiran, yaitu masih rendahnya angka pembuatan akta kelahiran, disebabkan kurangnya sosialisasi dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas, hal ini menyebabkan masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui pentingnya akta kelahiran. Alur pelayanan yang disediakan kurang jelas. Kurangnya daya tanggap organisasi terhadap pelaksanaan tugas menyebabkan lemahnya responsibilitas dan karena lemahnya pelaksanaan prinsip-prinsip responsivitas dan responsibilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas menyebabkan capaian yang ingin dicapai tidak terealisasi dengan optimal.

2. Niko Yuwandika Ramadhan, Slamet Muchsin, Roni Pindahanto Widodo. Jurusan Ilmu Administrasi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Islam Malang. Dengan judul "Optimalisas Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon,

Provinsi Jawa Barat). Berdasarkan hasil analisis penelitian ini secara keseluruhan menunjukkan bahwa Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran, sudah optimal, namun masih perlu peningkatan.

Namun, dengan pertumbuhan penduduk yang semakin pesat belum diimbangi dengan pendataan dan pencatatan angka kelahiran yang maksimal. Dilihat dari indikator produktivitas dengan dilihat dari segi tingkat efisiensi dan efektivitas program kerja, tugas pokok dan fungsi serta dana pelayanan yang digunakan, peneliti mengatakan sudah berhasil memberikan pelayanan.

3. Ken Ndari Nurhadini (2020). Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Slamet Riyadi Surakarta. Dengan judul "Kinerja Organisasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar Tahun 2020 (Studi Kasus Pelayanan Akta Perkawinan)". Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa, dilihat dari indikator Produktivitas, dari segi tingkat efisiensi dan efektifitas program sudah berhasil memberikan pelayanan yang sesuai dengan 7 program kegiatan yang berpedoman pada visi Kementrian Dalam Negeri dan Kabupaten Karanganyar. Dari indikator Kualitas Layanan, diukur dari kepuasan masyarakat belum cukup baik. Dilihat dari sarana dan prasarana dikatakan kurang dan tidak cukup memadai. Dilihat dari pelayanan ada masyarakat yang merasa tidak puas karna ketidakramahan petugas. Dari Indikator

Responsivitas sudah cukup baik. Dari Indikator Responsibilitas sudah cukup baik, namun akta perkawinan masih dinilai belum baik dari pihak masyarakat, kadang pelayanan cepat dan terkadang lama. Dari indikator Akuntabilitas sudah cukup baik. Disimpulkan bahwa kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam pelayanan akta perkawinan cukup baik tetapi belum optimal melayani masyarakat.

## **II. Metode Penelitian**

### **2.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian studi kasus mengenai Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo Dalam Pelayanan Akta Kelahiran. Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian kualitatif dengan metode penelitian deskriptif. Menurut Sutopo (2006:35) "Metode kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, menjelaskan bahwa data yang dikumpulkan pada penelitian kualitatif yaitu berupa kata-kata, kalimat, atau gambar yang memiliki arti lebih daripada sekedar angka atau jumlah."

Sedangkan menurut Sugiyono (2004:2) "Penelitian Deskriptif merupakan penelitian yang memiliki fungsi untuk memberikan gambaran terhadap obyek yang akan diteliti melalui sampel dan populasi yang ada dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum."

### **2.2 Sumber Data**

Dalam penelitian ini, dipergunakan dua sumber pengumpulan data, yaitu data primer dan data sekunder. Data Primer adalah data yang diambil langsung dari peneliti kepada sumber tanpa adanya perantara, dengan

teknik wawancara dan observasi. Data Sekunder adalah data yang diambil secara tidak langsung dari sumbernya, dilakukan melalui dokumen, arsip maupun buku pustaka.

### 2.3 Teknik Analisis Data

#### a. Data Collection

Pada analisis data ini peneliti mendapatkan data data mentah hasil dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam pengumpulan data peneliti melakukan beberapa kali pada waktu berbeda disesuaikan pada kebutuhan data yang akan diteliti.

#### b. Kondensasi Data (Data Condensation)

Dalam langkah kondensasi data ini peneliti lebih fokus terhadap penyederhanaan data di lokasi penelitian. Dengan demikian data pada tahap kondensasi yang ditemukan dapat memperkuat penelitian.

#### c. Penyajian Data (Data Display)

Pada tahap Penyajian Data ini, peneliti menyajikan data dengan bentuk bagan, tabel dan uraian singkat yang menggambarkan analisis dari Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan akta kelahiran.

#### d. Penarikan kesimpulan

Pada tahap penarikan kesimpulan, peneliti menyimpulkan data-data yang telah dideskripsikan yang disimpulkan dengan cara umum. Kesimpulan yang dihasilkan meliputi responsibilitas, akuntabilitas, kualitas pelayanan, responsivitas dan kualitas pelayanan.

### III. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Salah satu kegiatan pelayanan pemerintah yang memiliki intensitas pelayanan kepada masyarakat yang cukup tinggi adalah pelayanan bidang Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Intensitas pelayanan ini adalah berkaitan dengan kinerja organisasi dalam meningkatkan pelayanan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan mengamanatkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil bertugas untuk menangani bidang pelayanan administrasi kependudukan dan menjadi satu-satunya instansi yang dapat menerbitkan dokumen kependudukan. Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan/atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah.

Dalam pembahasan penelitian ini peneliti menggunakan landasan teori yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto, 1995 (Dwiyanto dkk, 2006 : 50-51). Alasan dari peneliti menggunakan landasan teori dari Agus Dwiyanto, karena menurut peneliti teori tersebut sesuai dengan penelitian dan tepat untuk mengukur kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo dalam pelayanan akta kelahiran. Parameter dalam pengukuran Kinerja menggunakan beberapa indikator terkait produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas. Terkait

dari hasil penelitian yang ada, bahwa kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sukoharjo dalam pelayanan Akta Kelahiran terlihat dari beberapa indikator pengukuran kinerja yaitu:

### **3.1 Produktivitas**

Kinerja organisasi dilihat dari indikator Produktivitas merupakan hal yang sangat penting bagi suatu badan birokrasi. Dengan adanya produktivitas kerja maka diharapkan segala bentuk pekerjaan atau tugas-tugas dapat berjalan dan terselesaikan dengan baik, efisien, dan efektif sehingga dapat tercapainya tujuan organisasi. Pencapaian suatu target yang telah ditetapkan dalam bidang Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan pencapaian target yang berdasarkan pada pengajuan permohonan pelayanan oleh masyarakat. Pelayanan dikatakan baik apabila suatu organisasi pelayanan publik dapat melayani masyarakat secara baik dan optimal. Sedangkan bentuk pelayanan dikatakan buruk apabila pihak penyelenggara pelayanan publik tidak memberikan bentuk pelayanannya secara maksimal.

Peneliti mengatakan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sukoharjo telah berhasil atau dapat dikatakan baik mengenai pemberian layanan. Dilihat dari segi efisiensi dapat dikatakan baik, karena sudah berpedoman dengan Visi Misi dan aturan-aturan yang ada. Dilihat dari segi keefektifitas, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sukoharjo telah melaksanakan program kegiatan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan aturan-aturan yang ada.

Dengan demikian peneliti mengatakan apabila dikaitkan dengan produktivitas, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sukoharjo bisa dikatakan sudah cukup baik dalam pemberian pelayanan akta kelahiran.

### **3.2 Kualitas Pelayanan**

Kinerja organisasi dilihat dari indikator Kualitas Pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas sudah seharusnya melakukan pelayanan yang optimal sesuai dengan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan oleh Dinas. Kualitas Pelayanan dapat diukur dari kepuasan masyarakat dengan dilihat dari kelengkapan sarana dan prasarana dan pelayanan yang diberikan. Dilihat dari Sarana Prasarana sudah baik, hanya saja kursi di ruang tunggu masih kurang memadai sehingga masyarakat banyak yang masih berdiri. Sedangkan dilihat dari pelayanan, berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat mengeluhkan prosedur yang masih berbelit-belit disebabkan karna banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa prosedur pendaftaran akta kelahiran sudah melalui online.

### **3.3 Responsivitas**

Kinerja organisasi dilihat dari indikator Responsivitas berdasarkan kemampuan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sukoharjo dalam mengenali, merespon kebutuhan masyarakat, diukur melalui permasalahan yang muncul, media penyampai aspirasi dan respon atau tindakan pegawai dalam menanggapi kritik dan saran masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara permasalahan-permasalahan yang muncul biasanya berupa lambatnya

proses pembuatan Akta Kelahiran. Dari hasil wawancara diketahui adanya media penyampai aspirasi masyarakat yang disediakan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo, baik berupa kotak kritik saran dan melalui media sosial seperti web, instagram, dll. Kritik dan saran dari masyarakat yang sering muncul yaitu mengenai penyederhanaan persyaratan permohonan dan masyarakat menganggap proses pelayanan lambat dan berbelit-belit. Semua kritik dan saran dari masyarakat ditindaklanjuti oleh pegawai sebagai evaluasi pelayanan.

### **3.4 Responsibilitas**

Kinerja organisasi dilihat dari indikator Responsibilitas berdasarkan sejauh mana pelaksanaan kegiatan pelayanan publik dilakukan sesuai dengan kebijakan organisasi dalam Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Dapat dikatakan kinerja pelaksanaan program kerja sudah baik, hal ini diketahui dari kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan prinsip

administrasi dan kebijakan organisasi berupa Peraturan Bupati dan peraturan-peraturan yang lain. Dari hasil wawancara bahwa dalam pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo terdapat Moto yaitu Pelayanan Yang Membahagiakan. Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat menilai terkait Moto tersebut pelayanan akta kelahiran baik dan ramah. Mengenai kedisiplinan pegawai masih dalam proses. Maka Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo dapat dikatakan sudah baik namun belum maksimal karena masih adanya beberapa kendala yang masih dapat diperbaiki lagi.

### **3.5 Akuntabilitas**

Kinerja organisasi dilihat dari indikator Akuntabilitas yang diukur dari pertanggung jawaban berupa pelaksanaan program secara menyeluruh apakah sudah sesuai dengan program kerja, visi, misi, tugas pokok dan fungsi, serta hasil dari pelaksanaan program dan tingkat keberhasilan program. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupten Sukoharjo dalam melaksanakan program kerja sudah sesuai dengan visi, misi, tugas pokok dan fungsi masing-masing dan sesuai aturan yang ada. Keberhasilan ini dapat dilihat dari presentase Kepemilikan Akta Kelahiran di Kabupaten Sukoharjo yang terus meningkat.

Maka dapat dikatakan kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo dilihat dari indikator Akuntabilitas sudah baik.

## **IV. Kesimpulan Dan Saran**

### **4.1. Kesimpulan**

1. Dilihat dari segi efisiensi dapat dikatakan baik, karena sudah berpedoman dengan Visi Misi dan aturan-aturan yang ada. Dilihat dari segi keefektifitas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo telah melaksanakan program kegiatan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan aturan-aturan yang ada. Dengan demikian peneliti mengatakan apabila dikaitkan dengan produktivitas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo bisa dikatakan sudah cukup baik dalam pemberian pelayanan akta kelahiran.
2. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo dilihat dari Sarana dan Prasarana yang ada dapat

dikatakan sudah memadai, akan tetapi karna dalam masa pandemi sarana prasarana kurang memadai. Dilihat dari pelayanan yang diberikan, banyak masyarakat yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan disdukcapil. Adajuga masyarakat yang mengeluhkan prosedur yang berbelit-belit.

3. Permasalahan yang muncul biasanya pembuatan akta kelahiran tidak sesuai dengan waktu SOP yang ditentukan, tingkat keterlambatan itu terjadi karena ada kerusakan sistem, server penuh, dan jaringan terganggu. Sudah ada media penyampaian aspirasi masyarakat dalam bentuk kotak kritik saran dan melalui web, instagram, dll. Kritik dan saran dari masyarakat yang sering muncul yaitu mengenai penyederhanaan persyaratan permohonan dan masyarakat menganggap proses pelayanan lambat dan berbelit-belit. Pegawai menerima kritik dan saran dari masyarakat yang akan digunakan untuk bahan evaluasi.
4. Berdasarkan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo sesuai dengan prinsip-prinsip dan aturan yang ada. Peneliti mengatakan bahwa Kinerja pelaksanaan kegiatan sudah baik. Pegawai melayani dengan ramah. Dan mengenai kedisiplinan pegawai masih dalam proses. Sehingga dapat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo dapat dikatakan sudah baik namun belum optimal.
5. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo dalam pelaksanaan program kerja sudah sesuai dengan visi misi, tupoksi, tujuan dan aturan-

aturan yang ada. Keberhasilan ini dapat dilihat dari selalu meningkatnya presentase kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Sukoharjo. Dengan demikian dapat dikatakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo sesuai indikator akuntabilitas dapat dikatakan baik.

#### 4.2 Saran

Saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah :

1. Didalam berbagai program kerja diharapkan terus dilaksanakan secara lancar dan selalu menempatkan pegawai sesuai tugas pokok dan fungsi.
2. Dalam melaksanakan pelayanan online diharapkan dapat secara sepenuhnya dan memberikan sosialisasi kepada masyarakat bahwa permohonan akta kelahiran melalui online.
3. Pada sistem pelayanan pembuatan akta kelahiran diharapkan tidak terjadi keterlambatan penyelesaian akta kelahiran, sehingga prosesnya tepat waktu sesuai dengan SOP yang ada.
4. Dalam hal kedisiplinan pegawai diharapkan lebih ditingkatkan, sehingga pegawai dapat bekerja dengan disiplin.
5. Dalam program sosialisasi kepada masyarakat diharapkan terus ditingkatkan, supaya masyarakat sadar akan pentingnya memiliki akta kelahiran.

#### V. Daftar Pustaka

##### A. Buku

- Adisasmito, 2011. *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Atik, dan Ratminto, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar



- Atmosudirdjo, Prajudi. 2010. *Dasar-dasar Ilmu Administrasi*. Ghalia Indonesia
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Badudu,Zain. 1994. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Bearfield, A.Dominoc.2003.*Encyclopedia of Public Administration And Public Policy*
- Bernardin, H. John and Russel. 2006. *Human Resource Management*. New York : Mc Graw
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : UGM Press
- Hardiyansah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Hasibuan, Malayu S.P. 2003. *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hessel, Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.
- Lamatenggo,Nina. 2012. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mahsun, Muhammad. 2009. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : BPF
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : BPF
- Miles, Huberman Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook Edisi 3*. Sage Publication : Washington
- Mukhtar. 2009. *Konstruksi ke Arah Penelitian deskriptif*. Yogyakarta : Azka Press
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Prawirosentono, Suyadi. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Kebijakan Karyawan*. Yogyakarta : BPF
- Pasolong, Harbani.2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sinambela, Litjan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sudarmanto, 2009. *Kinerja Dan Pengembangan Kompetensi SDM*, Pustakan Pelajar, Yogyakarta.
- Sugiono. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo, 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS.
- Sutopo. 2002. *Pengantar Penelitian Kualitatif*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret Press
- Syafie, Inu Kencana. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Widodo,Joko,2001.*GoodGovernance, Telaah dimensi:Akuntabilitas Kontrol Birokrasi, Insancendekia*, Surabaya.
- Widodo, Joko. 2006. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Jakarta: Bayumedai Publishing.
- Wursanto, *Dasar-dasar Ilmu Organisasi*, Andi Offset, Yogyakarta, 2003

## **B. Perundang-undangan**

- Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Akta Kelahiran
- Undang-undang No.25Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004