

Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten

The Quality Of Service In Making Birth Certificate In Department Of Population and Civil Registration Klaten

Yusna Ayu Kusumawati¹, Prof. Dr. Dra. Winarti, M.Si², Dra. Damayanti Suhita, M.Si³
Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Slamet Riyadi Surakarta
yusnayuu2017@gmail.com, winartitik59@gmail.com, diekatik@gmail.com

Abstrak

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan menciptakan beberapa inovasi salah satunya pada pembuatan akta kelahiran dengan program PANDUSAKTI (Pelayanan Administrasi Kependudukan di Rumah Sakit Terintegrasi). Sehingga setiap bayi yang lahir melalui program PANDUSAKTI ini akan langsung mendapatkan akta kelahiran, KIA, dan KK baru. Namun pada pelaksanaannya terdapat kendala karena Program PANDUSAKTI ini baru bekerjasama dengan 2 Rumah Sakit saja, yaitu RSI Klaten dan RSUD Bagas Waras. Sehingga tidak semua masyarakat Klaten dapat melahirkan disana dan mendapatkan program tersebut, akibatnya lebih banyak masyarakat Klaten yang harus mengurus akta kelahiran secara *Offline*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten masih kurang baik dan belum memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari lima dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990:26) seperti: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Dari lima dimensi masih terdapat tiga dimensi yang belum dijalankan dengan baik seperti dimensi *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*. Sedangkan untuk dimensi *Reliability* dan *Empathy* sudah terlaksana dengan baik.

Sesuai pemaparan diatas peneliti memberikan rekomendasi kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten untuk dapat memperbaiki indikator-indikator yang belum maksimal pada dimensi *Tangibles*, *Responsiveness* dan *Assurance* dan mempertahankan kualitas pelayanan pada dimensi *Reliability* dan *Empathy*.

Kata kunci: kualitas, pelayanan, akta kelahiran

Abstract

Department of Population and Civil Registration Klaten in an effort to improve the quality of services created several innovations, one of which was in making birth certificates with the PANDUSAKTI program (Population Administration Services at Integrated Hospitals). So that every baby born through the PANDUSAKTI program will immediately receive a new birth certificate, KIA and new KK. However, there were obstacles in its implementation because the PANDUSAKTI Program had only collaborated with 2 hospitals, RSI Klaten and the Bagas Waras Hospital. So that not all Klaten people can give birth there and get the program, as a result more Klaten people have to arrange birth certificates offline.

This study aims to analyze and describe the service quality of making birth certificates at Department of Population and Civil Registration Klaten. The research method used in this study is qualitative with a descriptive approach. Data collection techniques in this study were carried out through observation, interviews and documentation. The data analysis technique used is data collection, data condensation, data presentation and conclusion.

The results of this study indicate that the service quality for making birth certificates at Department of Population and Civil Registration Klaten is still not good and not satisfactory. This can be seen from the five dimensions put forward by Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990:26) such as: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Of the five dimensions, there are three dimensions that have not been implemented properly, such as the Tangibles, Responsiveness, Assurance dimensions. Meanwhile, the Reliability and Empathy dimensions have been implemented well.

In accordance with the explanation above, the researcher provides recommendations to the Department of Population and Civil Registration Klaten to be able to improve indicators that are not optimal on the Tangibles, Responsiveness and Assurance dimensions and maintain service quality on the Reliability and Empathy dimensions.

Keywords: *quality, service, birth certificate*

PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten merupakan salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan suatu pelayanan kepada masyarakat. Dinas ini menjadi unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Terdapat beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten, mulai dari pelayanan bidang kependudukan seperti pembuatan kartu keluarga, E-KTP, dan pindah

datang penduduk. Serta pelayanan pada bidang pencatatan sipil seperti pembuatan akta kelahiran, akta perkawinan atau perceraian, perubahan status pada anak, kewarganegaraan dan pelayanan pembuatan akta kematian. Dokumen administrasi kependudukan sangat penting dan wajib dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia, terlebih lagi pembuatan akta kelahiran.

Akta kelahiran merupakan salah satu dokumen terpenting, karena menjadi bukti awal yang kuat atas kelahiran seseorang untuk memperoleh pengakuan serta kedudukan yang sah secara hukum sebagai warga negara Indonesia. Akta kelahiran memuat dengan jelas identitas nama pemiliknya,

tempat dan tanggal lahir, serta nama orang tua dan kewarganegaraan. Jika anak tidak memiliki akta kelahiran maka anak tersebut akan kurang terlindungi keberadaannya, masa depannya, dan sulit untuk mengakses pelayanan publik lainnya. Pentingnya akta kelahiran tertuang dalam Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, dalam "Pasal 27 ayat (1) Identitas diri setiap Anak harus diberikan sejak kelahirannya. Ayat (2) Identitas sebagaimana pada ayat (1) dituangkan dalam akta kelahiran".

Saat ini seluruh Instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk melakukan sebuah inovasi pelayanan untuk memudahkan dan memenuhi kebutuhan masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten menciptakan beberapa inovasi untuk memberikan kemudahan dalam proses pelayanan salah satunya pada pembuatan akta kelahiran dengan membuat program yaitu PANDUSAKTI (Pelayanan Administrasi Kependudukan di Rumah Sakit Terintegrasi). Inovasi ini diciptakan untuk mempercepat dan memudahkan penerbitan dokumen kependudukan bagi masyarakat Klaten yang melahirkan di Rumah Sakit yang sudah menjalin kerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten. Sehingga setiap bayi yang lahir, melalui program PANDUSAKTI akan langsung mendapatkan akta kelahiran, KIA, dan KK baru. Namun timbul permasalahan baru, pada Program PANDUSAKTI ini

baru bekerjasama dengan 2 Rumah Sakit saja, yaitu RSI Klaten dan RSUD Bagas Waras. (Sumber: <https://klatenkab.go.id/tiga-inovasi-disdukcapil-klaten-jaminkemudahan-layanan-dokumen-kependudukan/> diakses pada 10 Februari 2023, Pukul 16:01 WIB). Sehingga tidak semua masyarakat Klaten dapat melahirkan disana dan mendapatkan program tersebut, akibatnya lebih banyak masyarakat Klaten yang harus mengurus akta kelahiran secara Offline dengan datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten ataupun melakukan pengajuan mandiri atau secara online melalui aplikasi SAKURA (Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Dalam Jaringan).

Tahun 2022 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten berhasil mendapatkan penghargaan pelayanan publik dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, dalam pelayanan publik dengan kategori sangat baik (Sumber : <https://klatenkab.go.id/dukcapil-klaten-sabet-penghargaan-pelayanan-publik-kategori-sangat-baik/> diakses pada 28 November 2022, Pukul 14:30 WIB). Namun pada kenyataannya masih ada permasalahan yang ditemukan pada pelayanan publik pembuatan akta kelahiran. Berdasarkan hasil observasi awal pada tanggal 25 Januari 2023 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten, dalam proses pelayanan pembuatan akta kelahiran masih terjadi beberapa kendala seperti: pada hari Rabu, 25 Januari 2023 semua pelayanan Administrasi Kependudukan pada sistemnya terganggu dikarenakan update SIAK terpusat dari DITJEN DUKCAPIL KEMENDAGRI, Informasi

disampaikan melalui postingan akun instagram resmi @dukcapilkemendagri kemudian direpost oleh akun instagram resmi @dukcapilklaten berisi "Mohon maaf pelayanan Adminduk Hari Rabu, 25 Januari 2023 terganggu dikarenakan update Siak terpusat dari DITJEN DUKCAPIL KEMENDAGRI. Kami segera kembali". (Sumber : <https://www.instagram.com/p/Cn1hR87Lt10/> diakses pada Rabu, 25 Januari 2023, Pukul 13:25 WIB). Akibatnya banyak masyarakat yang mengeluh karena sudah menempuh jarak perjalanan yang jauh dan sudah izin kerja namun harus pulang tanpa mendapatkan hasil apa-apa. Permasalahan lain yaitu fasilitas yang kurang memadai seperti ruang tunggu yang kurang nyaman dan tempat duduk yang masih kurang sehingga masih banyak pemohon yang berdiri saat menunggu antrian.

Berikut penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh (1) Hendrik Toda, (2) Made N. D. Andayana dan (3) Fridel E. R. Lango dengan judul Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Akta kelahiran, Akta Perkawinan, dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. "Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik akta kelahiran, akta perkawinan, dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dilihat dari 5 fokus yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, sopan santun dan keramahan, kemudahan mendapat pelayanan, dan kenyamanan pengguna layanan ternyata belum cukup baik. Karena masih terdapat sikap acuh tak acuh dari pegawai, lalu kurangnya ketelitian pegawai dan masyarakat saat melakukan

pemberkasan, dan kapasitas ruang pelayanan yang kurang memadai (Toda, dkk 2021:11)".

Pentingnya penelitian ini untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten agar pelayanan publik berjalan sesuai dengan tujuan dan SOP. Manfaat adanya penelitian ini dapat menjadi referensi pengetahuan mengenai kualitas pelayanan publik bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta sebagai masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya dalam pembuatan akta kelahiran.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas dapat diaplikasikan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal yang terdapat pada persyaratan atau standar operasional prosedur (SOP). Apabila didalam memberikan pelayanan sesuai dengan SOP maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik, dan sebaliknya jika dalam memberikan pelayanan SOP nya tidak terpenuhi maka dapat dikatakan pelayanan yang diberikan buruk.

Menurut Sinambela, dkk (2006:13) Kualitas merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Sedangkan menurut Mahmudi (2007:128) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kualitas Pelayanan Publik menurut Goetsch dan Davis (dalam Hardiyansyah 2011:36), adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan ataupun kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990:26) dengan lima dimensi kualitas pelayanan publik antara lain, sebagai berikut :

1. *Tangibles : Physical facilities, equipment, and appearance of personnel* (Bukti Fisik seperti ketampakan fisik gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas penunjang pelayanan)
2. *Reliability : Ability to perform the promised service dependably and accurately* (Kehandalan dalam menyelenggarakan pelayanan yang sudah dijanjikan dengan akurat)
3. *Responsiveness : Willingness to help customers and provide prompt service* (daya tanggap dan kesediaan penyelenggara pelayanan untuk menolong pelanggan atas keluhan serta menyelenggarakan pelayanan dengan ikhlas)
4. *Assurance : Knowledge and courtesy of employees and their ability to inspire trust and confidence* (Jaminan kepastian pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan dalam memberikan rasa percaya kepada pelanggan).
5. *Empathy : Caring, individualized attention the firm provides its customers* (Kepedulian dan perhatian yang diberikan penyelenggara pelayanan kepada pelanggan).

Peneliti memilih menggunakan teori ini karena teori ini yang paling sesuai dengan permasalahan yang peneliti teliti yaitu kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan metode kualitatif, dimana bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan terkait kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten.

Lokasi penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten yang beralamat di JL. Pemuda No. 294, Dusun 1, Tegalyoso, Kecamatan Klaten Selatan, Kabupaten Klaten, Jawa Tengah. Alasan memilih lokasi penelitian ini didasarkan pertimbangan bahwa masih terdapat beberapa permasalahan dalam proses pelayanan pembuatan akta kelahiran, seperti: Masih kurangnya kerjasama dalam pembuatan akta kelahiran yang dijalin oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten dengan instansi lain, perbaikan jaringan yang menghambat proses pelayanan pembuatan akta kelahiran, dan fasilitas umum yang kurang memadai.

Penelitian ini menggunakan jenis data primer dan sekunder. Data primer merupakan sumber data yang didapat secara langsung oleh pengumpul data (Sugiyono 2018:456). Data primer merupakan data pokok yang didapat secara langsung di lapangan yang diperoleh dari informan yang memiliki pengetahuan dengan menggunakan teknik wawancara (*interview*) yang dilaksanakan oleh peneliti. Adapun yang menjadi data primer pada

penelitian ini yaitu hasil wawancara dengan 2 pegawai yang memberikan pelayanan dalam pembuatan Akta Kelahiran dan 5 masyarakat yang membuat Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten. Sedangkan Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung diterima oleh pengumpul data (Sugiyono 2018:456). Data sekunder merupakan data yang diambil oleh peneliti secara tidak langsung dan berasal dari beberapa referensi yang relevan seperti melalui website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten. Selain itu peneliti menggunakan studi kepustakaan seperti jurnal dan buku-buku untuk mencari sumber lain yang sesuai konsep atau teori yang diperlukan dalam penelitian ini yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten.

Sumber data dalam penelitian merupakan subyek darimana hasil data itu diperoleh. Sumber data pada penelitian ini yaitu hasil wawancara dari beberapa informan yang berasal dari data primer dan data sekunder seperti hasil gambar pada saat penelitian, studi kepustakaan seperti jurnal dan buku-buku yang sesuai konsep atau teori yang diperlukan dalam penelitian ini.

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan *Snowball Sampling* dan *Accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2018:133), *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar. Penentuan informan untuk petugas bagian akta kelahiran peneliti menggunakan

snowball sampling karena dalam penentuan sampel, peneliti pertama-tama hanya bertanya kepada satu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten, kemudian pemilihan informan kedua berdasarkan rekomendasi dari informan pertama yang lebih mengetahui siapa yang cocok dijadikan informan selanjutnya. Sedangkan untuk masyarakat menggunakan *Accidental*. Menurut (Sugiyono, 2018:61-63) *Accidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel jika yang ditemui cocok sebagai sumber data.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan untuk Uji Validitas Data dalam penelitian ini menggunakan teknik Triangulasi, antara lain : Teknik triangulasi sumber data, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dalam penelitian dengan cara mengecek data yang sudah diperoleh dari beberapa sumber yang berbeda kemudian dibandingkan. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Peneliti melakukan wawancara dengan petugas pelayanan pembuatan akta kelahiran, kemudian divalidasi melalui hasil observasi dan wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna layanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten.

Teknik Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teori dari Miles, Huberman dan Saldana (2014:14)

yaitu dalam menganalisis data menggunakan empat tahapan sebagai berikut: pengumpulan data (*data collection*), kondensasi data (*data condensatiom*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusions:drawing verifying*).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten, peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990:26) dengan lima dimensi kualitas pelayanan publik antara lain: *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Hasil analisis kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten peneliti uraikan pada penjelasan dibawah ini, sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Untuk mewujudkan dan menciptakan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran yang baik harus dilakukan strategi ataupun cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran sehingga tujuan dari pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten dapat tercapai dan memberikan kepuasan kepada masyarakat Klaten selaku penerima layanan.

Dimensi *Tangibles* (bukti fisik) pada penelitian ini ditentukan oleh indikator seperti : Ketersediaan fasilitas umum (ruang tunggu, kamar mandi,

area parkir dan Musholla), Penampilan petugas dalam melayani pemohon, Fasilitas operasional pendukung untuk memudahkan pelayanan, dan kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten.

Kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran dilihat dari indikator ketersediaan fasilitas umum (Ruang tunggu, kamar mandi dan area parkir) kurang baik. Ruang tunggu masih kurang nyaman karena kursi tunggu yang disediakan masih kurang. Sehingga masih banyak masyarakat yang tidak kebagian tempat duduk dan terpaksa tegak atau duduk lesehan tanpa alas dan pelayanan pengambilan akta kelahiran dilakukan petugas melalui jendela. Selanjutnya untuk fasilitas kamar mandi yang disediakan juga kurang nyaman karena tidak begitu luas dan kurangnya fasilitas penunjang seperti tempat sampah, kaca dan pengharum sehingga kalau siang tercium bau yang tidak sedap. Selain itu, area parkir yang disediakan juga masih kurang nyaman karena area parkirnya tidak ada tukang parkir yang menjaga sehingga keamanannya tidak begitu terjamin dan tidak tersusun dengan rapi.

Indikator fasilitas operasional pendukung dalam memudahkan pelayanan juga kurang baik, dapat dikatakan seperti itu karena fasilitas pendukung masih kurang lengkap, komputer yang disediakan masih keluaran lama dan belum update sehingga kinerja petugas menjadi terhambat dan kurang maksimal ketika bekerja. Sedangkan dari indikator penampilan petugas dan Kedisiplinan petugas dalam melayani pemohon sudah baik. Semua petugas bagian akta

kelahiran sudah berseragam rapi dan mentaati peraturan dan melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan tupoksi yang sudah ada.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang telah dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa pelayanan pembuatan akta kelahiran yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten belum sesuai dengan harapan masyarakat dan tidak sesuai dengan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990:26) dilihat dari dimensi *Tangibles* (bukti fisik) masih kurang baik dan belum maksimal. Dapat dikatakan seperti itu karena masih banyak masyarakat yang mengeluhkan kurang nyamannya fasilitas umum seperti ruang tunggu, kamar mandi dan area parkir yang disediakan. Serta kurangnya fasilitas pendukung seperti komputer yang memadai untuk memudahkan pelayanan pembuatan akta kelahiran.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan dimensi yang menuntut petugas selaku penyedia layanan harus dapat menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Setiap petugas bagian akta kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten diharapkan memiliki kehandalan didalam menjalankan pekerjaannya, sehingga menghasilkan output yang baik dan masyarakat menjadi puas terhadap kinerja petugas.

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) pada penelitian ini ditentukan oleh indikator-indikator seperti: Kecermatan petugas dalam melayani pemohon, Keahlian atau kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam

proses pelayanan dan memiliki standar pelayanan yang jelas.

Kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten dilihat dari indikator Kecermatan petugas dalam melayani pemohon sudah baik dan memiliki standar pelayanan yang jelas. Petugas bagian akta kelahiran telah melakukan tugasnya dengan cermat, baik itu dalam meneliti persyaratan maupun pengetikan data dalam akta kelahiran. Selain itu, indikator keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan juga sudah baik dapat dikatakan seperti itu karena semua petugas bagian akta kelahiran bisa mengoperasikan komputer karena semua pekerjaan menggunakan sistem komputer.

Berdasarkan hasil penelitian, kehandalan petugas bagian akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten dalam melayani masyarakat selaku pengguna layanan sudah sesuai seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990:26). Maka dilihat dari dimensi *Reliability* (Kehandalan) bahwa teori dan realitas dilapangan sudah relevan atau sesuai.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *Responsiveness* atau daya tanggap merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam merespon dan menolong pemohon yang membutuhkan bantuan serta menghadapi keluhan pemohon dan melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat. Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) pada penelitian ini ditentukan oleh indikator-indikator seperti: petugas merespon setiap pemohon, Petugas melayani pemohon dengan cepat, Petugas melayani dengan tepat,

dan daya tanggap petugas dalam menangani keluhan.

Kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten dilihat dari dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) cukup baik namun belum memuaskan. Dapat dikatakan seperti itu karena petugas dalam melakukan pelayanan pembuatan akta kelahiran masih kurang cepat. Proses penyelesaian pembuatan akta kelahiran 2-3 hari. Hal tersebut tidak sesuai dengan SOP penerbitan akta kelahiran yang menyatakan bahwa penyelesaian pembuatan akta kelahiran itu 1X24. Sedangkan untuk indikator respon petugas sudah baik, petugas merespon pemohon dengan baik tanpa membedakan pemohon. Selanjutnya, petugas juga sudah melayani dengan tepat sesuai SOP. Kemudian untuk ketanggapan petugas juga sudah baik, petugas langsung tanggap membantu pemohon yang kebingungan dan disediakan juga tempat aduan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa pelayanan pembuatan akta kelahiran yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten belum sesuai dengan harapan masyarakat dan tidak sesuai dengan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990:26) dilihat dari dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) masih kurang baik dan belum maksimal. Dapat dikatakan seperti itu karena petugas dalam melakukan pelayanan pembuatan akta kelahiran masih kurang cepat. Dalam SOP penerbitan akta kelahiran menyatakan bahwa penyelesaian pembuatan akta kelahiran itu 1X24 jam namun pada praktik dilapangan proses penyelesaian

pembuatan akta kelahiran 2-3 hari setelah pengajuan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* atau jaminan merupakan kemampuan yang dimiliki penyelenggara pelayanan untuk memberikan kepastian pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan untuk memberikan rasa percaya kepada pelanggan. Dimensi *Assurance* (Jaminan) pada penelitian ini ditentukan oleh indikator-indikator seperti: petugas memberikan jaminan tepat waktu dan Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran.

Kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten dilihat dari dimensi *Assurance* (Jaminan) cukup baik namun belum maksimal. Dapat dikatakan seperti itu karena petugas bagian akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten dalam memberikan jaminan tepat waktu masih belum sesuai dengan SOP. Dalam SOP penyelesaian penerbitan akta kelahiran dilaksanakan dalam waktu 1X24 jam dengan catatan persyaratan lengkap dan memenuhi ketentuan, jaringan SIAK lancar serta listrik tidak padam. Namun hasil wawancara yang diperoleh dari informan, menyatakan bahwa proses penyelesaian akta kelahiran bisa sampai 2-3 hari, kemudian pemohon diberikan kartu pengambilan yang berisikan tanggal pengambilan. Selanjutnya untuk jaminan biaya sudah baik, petugas bagian akta kelahiran telah memberikan jaminan biaya dengan tidak memungut biaya (gratis) sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan peneliti

dapat disimpulkan bahwa pelayanan pembuatan akta kelahiran yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten belum sesuai dengan harapan masyarakat dan tidak sesuai dengan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990:26) dilihat dari dimensi *Assurance* (Jaminan) masih kurang baik dan belum maksimal. Dapat dikatakan seperti itu karena petugas dalam memberikan pelayanan tidak sesuai dengan jaminan tepat waktu yang ada di SOP penerbitan akta kelahiran. Dalam SOP penyelesaian penerbitan akta kelahiran dilaksanakan dalam waktu 1X24 jam dengan catatan persyaratan lengkap dan memenuhi ketentuan, jaringan SIAK lancar serta listrik tidak padam. Namun hasil wawancara yang diperoleh dari informan, menyatakan bahwa proses penyelesaian akta kelahiran bisa sampai 2-3 hari.

5. *Empathy* (Empati)

Dimensi *Empathy* (Empati) merupakan kepedulian dan perhatian yang dimiliki petugas selaku penyelenggara pelayanan dengan berupaya memahami keinginan serta keluhan dari pemohon selaku pengguna layanan. Dimensi *Empathy* (Empati) pada penelitian ini ditentukan oleh beberapa indikator seperti: Petugas mendahulukan kepentingan pemohon dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran.

Kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten dilihat dari dimensi *Empathy* (Empati) sudah baik. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dan hasil wawancara menunjukkan bahwa sikap empati yang dimiliki petugas bagian

akta kelahiran sudah baik. Petugas bagian akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten telah mendahulukan kepentingan pemohon dan tidak membeda-bedakan pemohon saat melakukan pelayanan. Karena memang kepentingan pemohon merupakan prioritas petugas selaku penyelenggara pelayanan agar pemohon merasa puas terhadap kinerja petugas. Jika terdapat kepentingan pribadi petugas yang tidak bisa ditinggalkan maka akan ada petugas lain yang menggantikan untuk melayani pemohon. Sehingga pelayanan masih berjalan dengan normal dan lancar. Kemudian untuk sikap petugas bagian akta kelahiran juga sudah baik. Para informan menilai sikap petugas sudah sopan dan ramah, karena petugas dituntut untuk bersikap ramah dan sopan kepada setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan tanpa terkecuali.

Berdasarkan hasil penelitian, empati petugas bagian akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten dalam melayani masyarakat sudah sesuai seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990:26). Maka dilihat dari dimensi *Empathy* (Empati) bahwa teori dan realitas dilapangan sudah relevan atau sesuai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti lakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten masih kurang baik dan belum memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari lima dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry

(1990:26) seperti: *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Dari lima dimensi masih terdapat tiga dimensi yang belum dijalankan dengan baik dan maksimal seperti dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan). Sedangkan untuk dimensi *Reliability* (Kehandalan) dan *Empathy* (Empati) sudah terlaksana dengan baik. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) kurang baik dan belum maksimal. Dapat dikatakan seperti itu karena dari indikator ketersediaan fasilitas umum seperti ruang tunggu, kamar mandi dan area parkir kurang baik. Ruang tunggu masih kurang nyaman karena kursi tunggu yang disediakan kurang dan masih banyak masyarakat yang mengeluhkan kepanasan karena tidak ada kipas angin serta pelayanan pengambilan akta kelahiran dilakukan petugas melalui jendela. Selanjutnya untuk fasilitas kamar mandi yang disediakan juga kurang nyaman karena tidak luas dan kurangnya fasilitas penunjang seperti tempat sampah, kaca dan pengharum ruangan sehingga kalau siang tercium bau yang tidak sedap. Kemudian fasilitas area parkir yang disediakan juga masih kurang nyaman karena area parkirnya tidak ada tukang parkir yang menjaga sehingga keamanannya tidak terjamin dan kendaraan tidak tersusun dengan rapi. Selain itu, Indikator fasilitas operasional pendukung dalam memudahkan pelayanan juga kurang baik, dapat dikatakan seperti itu karena fasilitas pendukung masih kurang lengkap, komputer yang

disediakan masih keluaran lama dan belum update sehingga kinerja petugas menjadi terhambat dan kurang maksimal ketika bekerja. Sedangkan untuk fasilitas Musholla sudah baik, bersih dan nyaman.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) sudah baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten memiliki standar pelayanan yang jelas serta petugas telah melakukan tugasnya dengan cermat, baik itu dalam meneliti persyaratan maupun pengetikan data dalam akta kelahiran. Selain itu, semua petugas juga ahli dalam menggunakan alat bantu seperti mengoperasikan komputer.
3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) sudah cukup baik namun belum maksimal. Dapat dikatakan seperti itu karena didalam melayani pembuatan akta kelahiran hasil kerjanya belum memuaskan. Contohnya pada indikator kecepatan. Petugas dalam melakukan pelayanan pembuatan akta kelahiran masih kurang cepat. Dalam SOP penerbitan akta kelahiran menyatakan bahwa penyelesaian pembuatan akta kelahiran itu 1x24 jam namun pada praktik dilapangan proses penyelesaian pembuatan akta kelahiran sampai 2-3 hari.
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan) sudah cukup baik namun belum maksimal. Dapat dikatakan seperti itu karena didalam melayani pembuatan akta kelahiran hasil kerjanya belum memuaskan. Petugas bagian akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten dalam memberikan jaminan tepat waktu masih belum sesuai dengan SOP. Dalam SOP

penyelesaian penerbitan akta kelahiran dilaksanakan dalam waktu 1X24 jam. Namun hasil wawancara yang diperoleh dari informan, menyatakan bahwa proses penyelesaian akta kelahiran bisa sampai 2-3 hari, kemudian pemohon diberikan kartu pengambilan yang berisikan tanggal pengambilan.

5. Dimensi *Empathy* (Empati) sudah baik. Petugas bagian akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten telah mendahulukan kepentingan pemohon dan tidak membedakan pemohon saat melakukan pelayanan. Kemudian untuk sikap petugas bagian akta kelahiran juga sudah baik. Para informan menilai sikap petugas sudah sopan dan ramah, karena petugas dituntut untuk bersikap ramah dan sopan kepada setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan tanpa terkecuali.

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian tersebut untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten, peneliti memberikan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten perlu memperbaiki fasilitas umumnya seperti: ruang tunggu, kamar mandi dan area parkir demi kenyamanan pengguna layanan. Untuk fasilitas ruang tunggu, peneliti merekomendasikan untuk menambah 6 kursi ruang tunggu yang layak dan menambah beberapa fasilitas kipas angin besar sehingga masyarakat dapat duduk dengan

nyaman dan tidak kepanasan saat mengantri. Selanjutnya untuk kamar mandi, peneliti merekomendasikan untuk menambah alat-alat seperti tempat sampah, kaca dan pengharum ruangan agar pemohon merasa nyaman saat menggunakan fasilitas kamar mandi serta petugas kebersihan harus bekerja sesuai dengan perjanjian kerja selanjutnya menambahkan plang jagalah kebersihan kamar mandi. Kemudian untuk area parkir peneliti merekomendasikan untuk mengadakan petugas parkir sehingga keamanan terjaga dan memberikan garis batas antara kendaraan satu dengan kendaraan lain sehingga tersusun dengan rapi. Saran selanjutnya yaitu menyediakan komputer yang terbaru dan terupdate sehingga meminimalisir keerroran dan lemot saat dijalankan sehingga pelayanan dapat lebih maksimal. Sedangkan untuk fasilitas Musholla perlu dipertahankan kebersihannya sehingga masyarakat dapat beribadah dengan nyaman dan khususy.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) sudah terlaksana dengan baik, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten harus dapat mempertahankan kecermatan dan keahlian dalam mengoperasikan alat bantu pada saat melakukan pelayanan pembuatan akta kelahiran.
3. Dimensi *Responsiveness* (Daya tanggap), agar petugas menyelesaikan pembuatan akta kelahiran dengan cepat, peneliti merekomendasikan untuk memberikan target kepada setiap petugas pembuatan akta kelahiran. Jika target tercapai maka petugas

- tersebut diberikan riward hal ini ditujukan agar petugas merasa dihargai kinerjanya sehingga kinerja petugas dapat meningkat.
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan), agar jaminan tepat waktu dapat terlaksana dengan baik, peneliti memberi rekomendasi untuk menambah pegawai THL (Tenaga Harian Lepas) pada bagian operator pembuatan akta kelahiran dan memperbaharui fasilitas komputer yang kurang memadai sehingga pelayanan dapat lebih maksimal dan cepat.
 5. Dimensi *Empathy* (Empati) sudah terlaksana dengan baik, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten harus dapat mempertahankan sikap ramah tamah dan empati nya pada saat melakukan pelayanan pembuatan akta kelahiran.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Danu, A. E. (2015). Memahami Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik. Yogyakarta: Calpulis.
- Dwiyanto, A. (2021). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. UGM PRESS.
- Gunawan, I. (2022). Metode Penelitian Kualitatif: teori dan praktik. Bumi Aksara.
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook (Terjemahan).
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). Metodologi penelitian sosial. Media Sahabat Cendekia.

- Pasolong, Harbani. (2007). Teori Administrasi Publik. ALFABETA.
- Rahayu, A. Y. S. (2020). Pelayanan publik dan e-government: sebuah teori dan konsep.
- Rukajat, A. (2018). Pendekatan penelitian kualitatif (Qualitative research approach). Deepublish.
- Sellang, K., Sos, S., Jamaluddin, D. H., Sos, S., & Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya. Penerbit Qiara Media.
- Sugiyono (2018). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. CV. Alfabeta, Bandung.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. Simon and Schuster.

Artikel Ilmiah

- Andriansyah, A. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Jurnal Syntax Transformation, 2(4), 422-432.
- Arifin, H., Cikusin, Y., & Abidin, A. Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Terhadap Masyarakat Pembuat Akta Kelahiran (Studi Kasus pada Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo). Respon Publik, 13(3), 62-68.
- Fadli, M. (2020). Kualitas Pelayanan Publik E-Ktp Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru (Doctoral

- dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Gafar, M. (2021). Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli. *Phinisi Integration Review*, 4(1), 128-135.
- Hadiyanor, E., & Widyanti, F. (2022). Kualitas Pelayanan E-KTP (Studi Pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah). *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 3(2), 124-129.
- Heldi, H. (2020). Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Mekarmukti Kabupaten Garut. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(1), 17-20.
- Jauhari, J., Rusmiwari, S., & Bagus, N. (2021). Pelayanan Prima dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang (Doctoral dissertation, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang).
- Liani, D. (2020). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya Kalimantan Tengah (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Maisyarah, S. (2019). Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar Tahun 2019. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(2), 46-53.
- Rudiansyah, Y. A., Argenti, G., & Febriantini, K. (2022). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. *Kinerja*, 18(4), 513-520.
- Setiawan, F. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara Vol*, 6(01).
- Tabuni, I. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika (Doctoral dissertation, Universitas Cenderawasih).
- Toda, H., Andayana, M. N., & Lango, F. E. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Dan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 11-33.
- Tude, N. E., Pioh, N., & Waworundeng, W. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara. *Jurnal Eksekutif*, 1(4).
- Yulita, D. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Zamroni, Z., Afifuddin, A., & Widodo, R. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyo kecamatan Lowokwaru Kota

Malang). Respon Publik, 13(2), 75-82.

Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Presiden Nomor 62 Tahun 2019 Tentang Strategi Nasional Percepatan Administrasi Kependudukan Untuk Pengembangan Statistik Hayati

Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 Tentang Satu Data Indonesia

Media Massa

<https://dukcapil.klaten.go.id/> diakses pada Kamis, 17 November 2022, Pukul 15:00 WIB

<https://dukcapil.klaten.go.id/dirjen-zudan-minta-disdukcapil-se-indonesia-buat-survei-indeks-kepuasan-masyarakat> diakses pada Kamis, 17 November 2022, Pukul 15:20 WIB

<https://klatenkab.go.id/dukcapil-klaten-sabetpenghargaanpelayananpublik-kategori-sangat-baik/> diakses pada Kamis, 28 November 2022, Pukul 14:30 WIB

<https://dukcapil.klaten.go.id/penghargaan-akuntabilitas-kinerja-perangkat-daerah-terbaik-tahun-2022-kepada-disdukcapil-klaten> diakses pada Kamis, 28 November 2022, Pukul 17:00 WIB

<https://www.google.com/search?q=disdukcapil+klaten&oq=disdukcapil+klaten&aqs=chrome.0.0i355i512j46i175i199i512j0i512j0i22i30i5.4499j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF8#lrd=0x2e7a446d59cc629f:0x61723c6d13>

[90e816,1](https://www.instagram.com/p/Cn1R87Lt10/) diakses pada Rabu, 07 Desember 2022, Pukul 12:30 WIB

<https://www.instagram.com/p/Cn1R87Lt10/> diakses pada Rabu, 25 Januari 2023, Pukul 13:25 WIB

<https://klatenkab.go.id/tiga-inovasi-disdukcapil-klaten-jaminkemudahan-layanan-dokumen-kependudukan/> diakses pada Jum'at, 10 Februari 2023, Pukul 16:01 WIB

<https://dispendukcapil.surakarta.go.id/sejumlah-rumah-sakit-terimadokumen-layanan-sapu-kuwat-kepada-pasien-3/> diakses pada Jum'at, 10 Februari 2023, Pukul 16:30 WIB