

Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun

Agustina Manik¹⁾, Adam²⁾, Beby Masitho Batubara³⁾

^{1),2),3)}Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Medan Area
Email Koresponden : adamipuma@gmail.com

ABSTRACT

The quality of public services is an important component that the must be consideral the extent to which public services are provided to people who demand the government to provide quality publick services. Birth certificates are very important as evidence of a person's birth status and events issued by the population and civil registry office. The purpose oh this study was to determine the quality of service for making birth certificates at the population and Civil Registry Office of Simalungun Regency as well as barriers to service quality in making birth certificates at the Population and Civil Registry Office of Simalungun Regency. The problems found are the level of public awareness is still low, the lack ofsocialization provided by the Office to the community, the distance from the sub-district location, and the network system is not good. The research method that the researcher uses is descriptive qualitative research method. Data were collected based on data collection techniques by conduting interviews, observations, documentation, and literature studies. Thedata analysis technique that the researcher uses is data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The theory that researchers use is the theory of service quality according to Zeithaml, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. The result showed that the quality of service at the Department of Population and Civil Registry of Simalungun Regency was quite good even if is notoptimal. This can be seen from the Tangible indicators that have been sufficiently proven with the availability of facilities such as computers and laptops. Responsiveness the given by employees to the community who do not understand the birth certificate requirements. Assurance provided employees are good seen from the timeliness and service according to the SOP and the Empathy that the Department has is very good and also high, but deep indicator, but in terms of reliability employees were still not careful in typing the child's name in the birth certificate.

Keywords : *Quality, Service, Birth Certificate.*

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan sejauh mana pelayanan publik diberikan kepada masyarakat yang menuntut pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Akta kelahiran sangat penting sebagai bukti tentang status dan peristiwa kelahiran seseorang yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun serta hambatan dalam kualitas pelayanan pada pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalugun. Permasalahan yang ditemukan adalah tingkat kesadaran masyarakat masih rendah, kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh Dinas kepada masyarakat, jauhnya lokasi Kecamatan, dan sistem jaringan yang kurang bagus. Adapun metode penelitian yang peneliti gunakan yaitu metode penelitian Kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan berdasarkan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Teknik analisis data yang peneliti lakukan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teori yang peneliti gunakan adalah teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun sudah baik walaupun belum optimal. Hal tersebut dilihat dari indikator *Tangible* sudah memadai dibuktikan dengan tersedianya fasilitas seperti komputer dan laptop. *Responsiveness* yang diberikan pegawai sudah baik dibuktikan dengan respon pegawai terhadap masyarakat yang tidak paham dengan persyaratan akta kelahiran. *Assurance* yang diberikan pegawai sudah baik dilihat dari ketepatan waktu dan pelayanan sesuai dengan SOP. *Emphaty* yang dimiliki pegawai Dinas sangat baik dan juga tinggi. Namun dalam indikator *reliability* pegawai masih kurang teliti dalam hal mengetik nama anak dalamakta kelahiran.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Akta Kelahiran.

1. Pendahuluan

Pelayanan selalu menjadi komponen paling penting dalam kehidupan manusia, karena semua aspek kehidupan membutuhkan pelayanan. Dengan menyelenggarakan pelayanan publik, negara dapat memenuhi semua keinginan dasar dan hak setiap warga negara terhadap administrasi, barang, dan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan publik. Salah satu faktor yang menentukan seberapa baik suatu organisasi atau petugas memberikan layanan adalah kualitas layanan yang diberikan. Tugas pelayanan ini adalah tujuan pemerintah untuk mencapai tujuan negara, yaitu masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Karena kecenderungan global, pemerintah harus memberikan pelayanan publik yang kompetitif dan berkualitas tinggi kepada rakyatnya.

Hingga saat ini, pelayanan publik belum memenuhi harapan masyarakat. Banyak upaya telah dilakukan untuk memperbaikinya, tetapi hasilnya belum maksimal karena penyelenggaraan pelayanan publik belum dapat memenuhi standar kualitas yang diharapkan. Hal ini ditunjukkan oleh fakta bahwa masih ada banyak keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media, termasuk prosedur yang berbelit-belit, jangka waktu penyelesaian yang tidak pasti, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, dan sikap petugas yang kurang responsif. Selain itu, penyelenggara pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang tidak efisien dan sumber daya manusia aparatur yang kurang. Akibatnya menciptakan gambaran yang buruk tentang pemerintah di mata masyarakatnya sendiri, terutama di mata orang-orang yang tidak peduli dengan pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun menangani berbagai jenis persyaratan, seperti membuat akta kelahiran. Akta kelahiran adalah akta catatan sipil yang menunjukkan tanggal kelahiran seseorang. Jika seorang anak tidak memiliki Akta Kelahiran, negara secara hukum menganggapnya tidak ada. Banyak orang masih mengabaikan atau tidak memahami pentingnya Akta Kelahiran bagi status hukum seseorang. Akta kelahiran harus dimiliki oleh orang yang mengalami peristiwa kelahiran, dan sangat penting untuk menentukan status hukum seseorang. Jumlah orang yang memiliki akta kelahiran pada tahun 2022 di Kabupaten Simalungun adalah 305,304 orang, atau 96,62% dari total, menurut data yang dikumpulkan oleh peneliti dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Sangat penting bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk mendukung pelaksanaan administrasi kependudukan. Ini juga berlaku untuk kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun dalam memberikan layanan kepada masyarakat selama proses pembuatan Akta Kelahiran. Layanan ini sudah baik, tetapi belum optimal, seperti yang dirasakan masyarakat selama proses pembuatan Akta Kelahiran. Untuk mencapai kualitas layanan pembuatan Akta Kelahiran, tentunya sangat diharapkan bahwa karyawan berkomitmen untuk meningkatkan kinerja mereka.

Salah satu masalah yang menghambat kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun adalah jauhnya lokasi masyarakat ke lokasi Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan sistem jaringan yang buruk. Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun memiliki peran penting dalam menyebarkan informasi tentang pentingnya dokumen Akta Kelahiran dan menerbitkannya, sehingga masyarakat memahami pentingnya memilikinya.

Dengan mempertimbangkan latar belakang di atas, peneliti ingin menyelidiki Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun. Dengan mempertimbangkan latar belakang ini, peneliti ingin memperluas pengetahuan mereka tentang kualitas pelayanan tersebut. Selain itu, saya ingin mengetahui lebih lanjut tentang tanggung jawab utama, fungsi, dan aktivitas yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun. Peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun”**.

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah penelitian ini dirumuskan dalam beberapa poin, yaitu:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun?
2. Apa saja Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun?

1.1 Metode Penelitian

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif, yang berarti membutuhkan pemahaman mendalam dan menyeluruh tentang subjek penelitian, data yang dikumpulkan, dan fakta yang akurat.

Studi yang dilakukan oleh peneliti dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun dari Januari 2023 hingga Februari 2023. (selama satu bulan). Informan penelitian yaitu:

1. Informan Kunci, yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun
2. Informan Utama, yaitu Kepala Seksi Bidang Pencatatan Kelahiran dan Kepala Bidang pelayanan Pencatatan Sipil
3. Informan Tambahan, yaitu Masyarakat yang melakukan pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara, yaitu wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan untuk mendapatkan informasi tentang masalah yang akan diteliti dan

dibandingkan dengan data yang diperoleh langsung di lokasi penelitian.

2. Dokumentasi, yaitu penelitian yang mengumpulkan data dalam bentuk dokumen, buku, gambar, dan keterangan yang dapat mendukung penelitian.
3. Observasi, yaitu melakukan penelitian langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan informasi yang mendukung penelitian.

2. Pembahasan

Simalungun adalah kabupaten terluas keempat di Provinsi Sumatera Utara, setelah Langkat, Mandailing Natal, dan Tapanuli Selatan. Salah satu dari tujuh kabupaten yang mengelilingi Danau Toba adalah Kabupaten Simalungun. Sampai saat ini, belum ada yang mencatat kapan kabupaten ini dibentuk. Sejak awal abad ke-20, pemerintah Hindia Belanda menyebut wilayah bawahan dari Karasidenan Timur Simeloengoen en Karolanden.

Untuk menentukan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintahan, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah pelayanan tersebut baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Kualitas pelayanan publik didefinisikan sebagai usaha untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berhubungan dengan barang, jasa, dan administratif dengan tujuan untuk memenuhi kepuasan masyarakat.

Bersamaan dengan itu, para peneliti menggunakan teori Zeithaml, yang mencakup metrik kualitas pelayanan seperti berwujud, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dengan demikian, pelaksanaan pelayanan yang diberikan dapat diukur berdasarkan metrik ini.

1. *Tangible* (Berwujud)

Menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Pasolong (2010:135), ketersediaan sumber daya lainnya menunjukkan bukti fisik. Yang dimaksud adalah fasilitas fisik, seperti komputer, printer, staf, toilet, meja, kursi, dan lainnya, yang berfungsi untuk menyediakan layanan dan membuat pelanggan merasa aman dan nyaman saat menerima layanan. Indikator tangible (berwujud) kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran sangat dibutuhkan oleh pegawai dengan terpenuhinya fasilitas yang memadai untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, dan masyarakat dengan fasilitas yang memadai dan ruangan yang nyaman menjadikan masyarakat yang mendapatkan pelayanan tersebut merasa puas.

Penelitian ini menunjukkan penampilan fisik pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun. Pegawai mengenakan pakaian yang rapi saat memberikan layanan kepada masyarakat, serta peralatan yang digunakan dalam proses layanan seperti komputer, printer, meja, kursi, dan lainnya. Masyarakat dapat mendapatkan bukti fisik dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun baik di dalam maupun di luar kantor. Selain itu, ada

tempat parkir untuk mereka yang datang dengan mobil. Adapun sarana dan prasarana yang digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

2. *Reliability* (Kehandalan)

Dalam Pasolong (2010:135), Zithaml et al. (1990) Kehandalan yang ditunjukkan dengan layanan yang cepat dan tepat. Pelayanan yang diberikan oleh aparatur birokrat harus tepat, sesuai, dan sesuai dengan direktif atau standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh dinas atau organisasi penyelenggara layanan publik, serta peraturan perundang-undangan yang menjadi rambu dalam penyelenggaraan layanan publik untuk memastikan bahwa layanan tersebut diberikan dengan berhasil dan berdaya guna. Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil harus memiliki indikator reliability (kehandalan) pada kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran. Kehandalan ini didefinisikan sebagai kemampuan pegawai untuk menggunakan alat bantu seperti komputer dan pelatihan sehingga mereka dapat melakukan proses pembuatan akta kelahiran dengan lebih efisien dan membuat masyarakat puas.

Dalam penelitian ini, kami meneliti kredibilitas pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun, termasuk kemampuan mereka untuk menggunakan alat bantu komputer untuk meningkatkan kinerja dalam proses pelayanan masyarakat, seperti pembuatan akta kelahiran. Kami juga meneliti kemampuan pegawai untuk melaksanakan tugas mereka sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya Tanggap, menurut Zeithaml dkk. (1990) dalam Pasolong (2010:135), adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, sambil memberikan informasi yang jelas kepada mereka. Karena penyedia layanan tersedia dan memiliki kemampuan untuk membantu pelanggan dan menanggapi permintaan mereka segera, Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sangat membutuhkan indikator daya tanggap, atau responsif, untuk memberi tahu masyarakat tentang layanan dan pemberkasan yang diperlukan dalam proses pembuatan akta kelahiran.

Studi ini melihat tanggapan pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun terhadap layanan yang mereka berikan kepada masyarakat, termasuk memberikan informasi tentang persyaratan kelengkapan berkas untuk membuat akta kelahiran dan berkonsultasi secara langsung dengan masyarakat tentang masalah yang mereka hadapi.

4. *Assurance* (Jaminan)

Menurut Zeithaml et al. (1990) dalam Pasolong (2010:135), jaminan didefinisikan sebagai tingkat perhatian yang diberikan kepada prinsip-prinsip etis dan moral saat memberikan pelayanan. Dalam memberikan layanan kepada masyarakat, aparatur sangat memperhatikan etika dan moral sehingga masyarakat merasa dihargai, dihormati, dan dilayani sepenuh hati sehingga mereka dapat merasa aman dan menikmati layanan yang diberikan oleh organisasi yang

menyelenggarakan layanan publik. Indikator jaminan, atau jaminan, sangat penting bagi masyarakat untuk merasakan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memberikan layanan yang cepat, tepat, mudah, dan berkualitas selama proses pembuatan akta kelahiran.

Peraturan Pemerintah No. 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil Pasal 10 tentang Etika dalam Bermasyarakat mengatur etika pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun. Peraturan ini dimaksudkan untuk mendukung layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil meliputi:

- a. Mewujudkan pola hidup sederhana
- b. Memberikan pelayanan dengan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan
- c. Memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, dan adil serta tidak diskriminatif
- d. Tanggap terhadap keadaan lingkungan masyarakat
- e. Berorientasi kepada peningkatan kesejahteraan masyarakat dalam melaksanakan tugas

5. *Empathy* (empati)

Menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Pasolong (2010), empati didefinisikan sebagai tingkat keinginan konsumen untuk memahami keinginan dan kebutuhan mereka. dengan empati yang ditunjukkan oleh aparatur terhadap masyarakat yang membutuhkan layanan tanpa menghampiri masyarakat itu sendiri untuk mengetahui kebutuhannya. Selain itu, bagi masyarakat yang merasa kebingungan tentang prosedur pelayanan dan persyaratan yang diperlukan untuk mengajukan dokumen. Salah satu indikator empati adalah bahwa layanan yang diberikan oleh seorang pegawai harus disertai dengan rasa peduli terhadap kepentingan masyarakat terhadap suatu hal yang berkaitan dengan layanan tersebut. Mampu memahamidan memahami orang yang dilayaninya dengan penuh perhatian, keseriusan, pengertian, dan keterlibatan dalam berbagai masalah yang dihadapi oleh orang yang dilayani dikenal sebagai rasa peduli atau empati.

Studi ini menunjukkan empati pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun terhadap masyarakat yang mengurus akta kelahiran dengan memberikan instruksi yang jelas dan tepat serta memberi tahu masyarakat yang belum tahu SOP pelayanan akta kelahiran.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun:

1. Lokasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lokasi kantor pencatatan sipil di Raya jauh dari Sidamanik dan kecamatan lainnya di Kabupaten Simalungun, yang menghalangi masyarakat di sekitarnya untuk menyelesaikan Akta Keahiran. Jarak yang ditempuh hanya lebih dari satu jam dari Sidamanik ke kantor pencatatan sipil di Raya.

2. Pemahaman Masyarakat Akan Pentingnya Kepemilikan Dokumen

Penelitian tentang kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran menunjukkan bahwa ada beberapa masyarakat yang tidak memahami pentingnya memiliki dokumen akta kelahiran. Ini menyebabkan masalah bagi masyarakat yang membutuhkannya. seperti halnya dokumen Akta Kelahiran yang diperlukan untuk mendaftar TK dan kuliah.

3. Kurangnya Informasi Bagi Masyarakat Tentang Berkas Persyaratan Pengurusan Akta Kelahiran

Berdasarkan temuan peneliti, ada beberapa hambatan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Hambatan-hambatan ini berasal dari instansi, pegawai, dan masyarakat secara keseluruhan. Misalnya, instansi tidak menempatkan spanduk tentang persyaratan pemberkasan di dalam kantor mereka, dan pegawai tidak melakukan sosialisasi yang cukup.

4. Jaringan Yang Kurang Mendukung

Peneliti menemukan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menghadapi masalah ketika bekerja dengan dokumen kependudukan karena gangguan jaringan yang sering terjadi sehingga proses tidak dapat dilakukan dengan cepat.

3. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun dalam pembuatan akta kelahiran sudah bisa dikatakan baik walaupun belum optimal. Sebagai bukti tangible, atau bukti fisik, fasilitas yang tersedia, seperti printer, scanner, komputer, laptop, dan kantor, merupakan bukti yang memadai. Sementara beberapa anggota staf kurang teliti dalam menulis nama, keandalan (kehandalan) mereka sudah cukup menunjukkan bahwa mereka mahir menggunakan komputer untuk menerbitkan dokumen akta kelahiran. Respon pegawai terhadap orang-orang yang tidak memahami atau menanyakan persyaratan dengan memberikan penjelasan adalah bukti responsif (daya tanggap) mereka. Assurance (jaminan) yang diberikan pegawai sudah baik dapat dilihat dari ketepatan waktu yang baik dan pelayanan yang sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP). Pegawai Dinas memiliki empati yang tinggi dan ingin menanyakan keinginan masyarakat.

2. Ada beberapa kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun dalam memberikan layanan kepada masyarakat, di antaranya adalah sebagai berikut: faktor penghambat pertama adalah lokasi Kecamatan masyarakat jauh dari kantor, faktor penghambat kedua adalah bahwa masyarakat tidak menyadari pentingnya memiliki dokumen akta kelahiran,

dan faktor penghambat ketiga adalah bahwa masyarakat tidak memiliki informasi yang cukup tentang pers.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2004. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Kelima Jakarta: Rineka Cipta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Mukarom, Zaenal. 2015. *Manajemen pelayanan publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nasution, Saddat. 2003. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiyansyah.(2018).*Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Rahmayanty Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sinambela, Litjan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Siswosoediro, Henry S. 2008. *Mengurus Surat-Surat Kependudukan (Identitas Diri)*. Jakarta: Visimedia.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- _____. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Suwarma, Al-Muchtar. 2015. *Dasar Penelitian Kualitatif*. Bandung: Gelar Pustaka Mandiri.
- Himman, L .M. 2002. *A Moral Change: Business Ethics After Enron*. San Diego University Publication. <http://ethics.sandiego.edu/LMH/oped/Enron/index.asp> . 27 Januari 2008 (15:23).
- Afrida, S. (2017). *Efektifitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan* (Doctoral Disertation, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara).
- Anggi, Y. (2015). *“Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember”*. Universitas Jember
- Saputra, P. (2020). *Pelaksanaan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Palembang Terhadap Anak Terlantar* Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Abor, D. (2021). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat Pembuat Akte Kelahiran di UPT Dikendukcapil Kecamatan Purwosari*. Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial. , 5 (2).
- Oktaviani, R. &. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung*. Jurnal Caraka Prabu, 5 (1).
- Rozana, S. &. (2018). *Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung Dalam Upaya Peningkatan Kepemilikan Akta Kelahiran Kepemilikan Akta Kelahiran*. Journal of Politic and Government Studies,, 7(2), 231-240.
- Sari, I. P. (2021). *Tinjauan Yuridis Penerbitan Akta Kelahiran Anak Luar Kawin di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang*. Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) Klaster Hukum.
- Tuju, M. A. (2017). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan (Suatu Studi Tentang Pelayanan Akta Kelahiran)*. Jurnal Eksekutif, 2(2).
- Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Bupati Kabupaten Simalungun Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, tugas dafungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Peraturan Daerah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2009 tentang Penerbitan Dokumen Penduduk Berupa Identitas Kartu Atau Surat Keterangan Kependudukan.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2002 tentang Hak identitas bagi seorang anak.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.