

**EFEKTIVITAS DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MENUJU *SMART GOVERNANCE* DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Melengkapi Dan Memenuhi Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam
Sumatera Utara

Diajukan oleh:

**NURUL HUSNA LUBIS
NPM : 71190611005**

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM SUMETERA UTARA
MEDAN
2023**

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**JUDUL : EFEKTIVITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK MENUJU *SMART
GOVERNANCE* DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN DELI SERDANG**

**NAMA : NURUL HUSNA LUBIS
NPM : 71190611005
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

(Samsul Bahri Pane, S.Sos, M.AP)

(Drs. Zainuddin Nasution, M.AP)

Diketahui Oleh
Ketua Program Studi

Disetujui
Dekan

(Mardiansyah, S.Sos, MM)

(Samsul Bahri Pane, S.Sos, M.AP)

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah di pertahankan di depan panitia penguji skripsi Program Studi Ilmu Administasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara

Hari :

Tanggal :

Jam :

Tempat :

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Ketua : ()

Sekretaris : ()

Anggota I : ()

Anggota II : ()

Anggota III : ()

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Penelitian yang berjudul “Efektivitas dan Kualitas Pelayanan Publik Menuju *Smart Governance* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang”. Adapun skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara di Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Sumatera Utara. Semoga rahmat dan karunia-Nya selalu mengalir dan menyertai penulis dalam menyempurnakan skripsi ini.

Sebagai suatu karya ilmiah, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan yang disebabkan oleh keterbatasan dan pengalaman penulis dalam menyusun karya ilmiah. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik maupun saran yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan dukungan, bantuan, bimbingan serta semangat dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini, penulis akan mempersembahkan skripsi ini kepada kedua orangtua penulis yaitu, ayahanda Alm. Muhammad Haris Lubis dan ibunda Lestari Handayani serta adik-adik kandung saya yaitu Wahyu Ananda Lubis dan

Muhammad Fahri Lubis yang tiada henti untuk memberikan semangat dan motivasi serta akomodasi kepada penulis. Terimakasih untuk segala doa, nasehat, kasih sayang yang tiada batas serta kerja keras yang kalian berikan untuk membesarkan dan mendidik penulis, semoga semua hal baik akan menghampiri kalian, aamiin yaa rabbal 'alamin. Selanjutnya penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Safrida, SE, M.Si, selaku Rektor Universitas Islam Sumatera Utara.
2. Kepada Bapak Samsul Bahri Pane, S.Sos, M.AP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Sumatera Utara serta dosen pembimbing I saya yang telah banyak memberikan sumbangan pemikiran, masukan yang sangat mendidik, dan meluangkan waktu berharganya untuk membimbing penulis sehingga skripsi ini selesai.
3. Bapak Drs. Zainuddin Nasution, M.AP selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan waktunya dan masukan dalam penulisan skripsi penulis.
4. Kepada seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara dan seluruh staff pegawai Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara.
5. Kepada seluruh pengurus dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang, yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi saya.
6. Kepada seluruh teman-teman stambuk 2019 Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara. Terutama teman seperjuangan kuliah saya Fauziah Hilwani Lubis dan Vini Aurellia

7. Tak lupa teman saya yang telah membantu saya dalam memberi motivasi untuk penulis yaitu Lia Prawita, Haura Febbiyona Gusman, Ajeng Rahmadhini, dan Almh. Tri Ama Egi.
8. Serta rekan-rekan kerja saya di Baba Parfum Indonesia yang telah memberikan keluangan waktu dan motivasi dalam penulisan skripsi saya yaitu Syavira Balqis, Rizka Annisa, Prity Julismawati, Nabila Vioni RR, Febri Irawan, dan seluruh rekan kerja lainnya.
9. Terimakasih untuk orang-orang yang pernah menyakiti, tanpa mereka mungkin penulis tidak akan menjadi orang sekuat ini, tanpa mereka mungkin penulis tidak akan pernah tahu rasanya bangkit setelah jatuh, tanpa mereka mungkin penulis tidak akan pernah tahu rasanya sakit, dan karena mereka penulis ingin menjadi pribadi yang lebih baik lagi.
10. Dan terimakasih untuk diri sendiri yang telah sabar melewati semua hal sampai dengan detik ini. Kamu hebat.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat menjadi sumbangsih kelilmuan serta bermanfaat kedepannya. Wallahulmuwafiq ilaa aqwamith thariq..

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Kerangka Teori.....	4
1. Teori Efektivitas	5
2. Teori Kualitas Pelayanan Publik.....	6
3. Teori <i>Smart Governance</i>	6
F. Kerangka Konsep	7
G. Definisi Operasional	8
H. Metodologi Penelitian.....	9
1. Metode Penelitian	9
2. Lokasi Penelitian	10
3. Informan Penelitian.....	10
4. Teknik Pengumpulan Data.....	11
I. Sistematika Penulisan.....	16

BAB II URAIAN TEORI

A. Konsep Efektivitas.....	17
1. Pengertian Efektivitas	17
2. Ukuran Efektivitas	18
3. Pendekatan Efektivitas.....	20
B. Kualitas Pelayanan Publik	22
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	22
2. Dimensi – Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	23
3. Prinsip Kualitas Pelayanan Publik	25
C. <i>Smart Governance</i>	26
1. Pengertian <i>Smart Governance</i>	26
2. Dimensi – Dimensi <i>Smart Governance</i>	27
3. Indikator <i>Smart Governance</i>	28

BAB III DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian.....	30
B. Profile Dinas	30
C. Visi dan Misi Dinas.....	32
D. Struktur Organisasi	32

BAB IV HASIL PENELITIAN

- A. Bagaimana Efektivitas dan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang? 34
- B. Bagaimana Faktor Pendukung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang Menuju *Smart Governance*?..... 35
- C. Bagaimana Faktor Penghambat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang Menuju *Smart Governance*?..... 38

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan 40
- B. Saran 41

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Konsep.....	8
Gambar 3.1	Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Deli Serdang	31
Gambar 3.2	Bagan Struktur	33

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Definisi Operasional	9
Tabel 1.2	Informan Penelitian.....	11

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Arawati, Baker & Kandampully. 2007. *An exploratory study of service quality in the Malaysian Public Service Sector*.
- Effendy. 2006. *Human Relations Dan Public Relations Dalam Management*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Gunawan, Imam. 2013. **Metode Penelitian Kualitatif. Teori dan Praktik**. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ibrahim, Amin. 2008. **Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya**. Bandung: Mandar Maju
- Kurniawan, A. 2005. **Transformasi Pelayanan Publik**. Yogyakarta: Pembaruan.
- Moelong, L. 2013. **Metodologi Penelitian Kualitatif**. Edisi Revisi. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Pratama, I Putu A.E. 2014. **Smart City beserta Cloud Computing dan Teknologi teknologi Pendukung Lainnya**. Bandung: Informatika
- Richard M. Steers, 1999. **Efektivitas Organisasi**, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar).
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. **Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi**. Jakarta: STIALAN Pess.
- Siti Kholifah & I Wayan . 2018. **Metodologi penelitian kualitatif : Berbagi pengalaman dari lapangan**. Depok : Rajawali Pers
- Sugiyono. 2011. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D**. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2019. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**. Bandung : Alfabeta.
- Susanto, A. S. 1975. **Pendapat Umum**. Bandung: Bina Cipta.
- Wirantha, Made. 2005. **Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi**. Denpasar: Penerbit Andi
- Zeithaml, Valarie A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press

JURNAL :

Dimianus Ding,2014. **“Efektivitas Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan”**. Jurnal Ilmu Pemerintah, Vol. 02 No. 02

Iga Rosalina. 2012. **Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec Karangrejo Kabupaten Madetaan”**. Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat, Vol. 01 No 01

Latuheru 2009. **Smart governance di halmahera utara sebagai upaya inovasi pelayanan public di dinas kependudukan dan pencatatan sipil**

Maulidin Ikram. 2021. **Smart Governance Dalam Layanan Terpadu Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Kota Makassar**

Trilestari, Endang Wirjatmi. 2005. **Model Kinerja Pelayanan Publik Dengan Pendekatan Systems Thinkinks and System Dynamics**. Disertasi. Depok: FISIP UI

Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Wastiana Hrp . 2017. **Implementasi Kebijakan Pemerintah Deli Serdang Dalam Bidang Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang**. Tesis Program Studi Magister Administrasi Publik Program PascaSarjana Universitas Medan Area

WEBSITE :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 sebagaimanna penyesuaian dari Keputusan Menteri Penyelenggara Aparatur Negara No. 81 tahun 1993 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2019 Tentang pendokumentasian Administrasi Kependudukan

<https://disdukcapil.deliserdangkab.go.id>

LAMPIRAN

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

- **PERTANYAAN UNTUK INFORMAN KUNCI**

1. Apa saja pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang Menuju *Smart Governance*?
2. Apakah kinerja Discapil Kabupaten Deli Serdang sudah memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
3. Bagaimana strategi dinas kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang menuju *Smart Governance*?
4. Apa saja faktor pendukung Dinas Kependudukan dan Sipil Kabupaten Deli Serdang menuju *smart governance*?
5. Apa saja faktor penghambat Dinas Kependudukan dan Sipil Kabupaten Deli Serdang menuju *smart governance*?
6. Bagaimana menurut anda kesiapan masyarakat yang melakukan pelayanan di Discapil Kabupaten Deli Serdang sudah siap atau belum dalam menuju *Smart Governance*?

- **PERTANYAAN UNTUK INFORMAN UTAMA :**

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang Menuju *Smart Governance*?
2. Apakah ada website/aplikasi dalam pelayanan online Discapil Deli Serdang, Jika ada apa saja fitur-fitur yang ditawarkan?
3. Bagaimana faktor pendukung Dinas Kependudukan dan Sipil Kabupaten Deli Serdang menuju *smart governance*?

4. Bagaimana faktor penghambat Dinas Kependudukan dan Sipil Kabupaten Deli Serdang menuju *smart governance*?
5. Bagaimana menurut anda kesiapan masyarakat yang melakukan pelayanan di Discapil Kabupaten Deli Serdang sudah siap atau belum dalam menuju *Smart Governance*?

• **PERTANYAAN UNTUK INFORMAN TAMBAHAN:**

1. Apakah menurut bapak/ibu pelayanan di Discapil Deli Serdang layak atau tidak untuk di andalkan?
2. Apakah sulit atau tidak dalam mengurus proses pelayanan di Discapil Deli Serdang?
3. Apakah bapak/ibu siap menghadapi apabila pelayanan di Discapil Deli Serdang dilakukan secara online?
4. Apakah bapak/ibu mengetahui informasi pelayanan online seperti website/aplikasi yang dimiliki Discapil Deli Serdang?
5. Apa harapan bapak/ibu untuk Discapil Deli Serdang agar lebih efektif dan meningkatkan kualitas pelayanannya?

Identitas Informan Kunci

No.	Nama	Pekerjaan/ Jabatan
1	Alrasudin Kaloko, SH	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Identitas Informan Utama

No.	Nama	Pekerjaan/ Jabatan
1	Fajar Khairunnas, ST	Karyawan
2	Ramlah, Sos	Karyawan
3	Nurhasanah Wardah	Karyawan
4	Agusnawan, SH	Karyawan
5	Suhaila Wani	Karyawan

Identitas Informan Tambahan

No.	Nama	Pekerjaan/ Jabatan
1	Ridho Febrian	Pengunjung
2	Prity Julismawati	Pengunjung
3	Misni	Pengunjung
4	Zulita Mira Fronika	Pengunjung
5	Desi Ekawai	Pengunjung

Hasil Wawancara Informan Kunci

Informan Kunci		
(Alrasudin Kaloko, SH)		
No.	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1	Apa saja pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan	Pelayanan yang diberikan oleh Discapil dari segi catatan sipil yaitu akta kelahiran, akta kematian, akta

	Sipil Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang?	perkawinan, akta perceraian, surat keterangan single, pengesahan anak, pengangkatan anak. Kemudian dari segi bidang kependudukan yaitu Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Surat Pindah. Selain itu dari segi inovasi dan data seperti melakukan pola jemput bola, misalnya perekaman di lingkungan kantor atau dinas.
2	Apakah ada website/aplikasi dalam pelayanan online Discapil Deli Serdang, Jika ada apa saja fitur-fitur yang ditawarkan?	Sudah ada, untuk website bisa diakses di internet yaitu dapat di akses di internet seperti https://disdukcapil.deliserdangkab.go.id . Dan untuk Aplikasinya yaitu dapat di akses di Playstore dengan nama aplikasi Salak Deli, Silinda Kelana, Sodoku.
3	Bagaimana strategi dinas kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang menuju <i>Smart Governance</i> ?	Strategi Discapil yaitu melakukan pelayanan diluar kantor atau dinas, melayani pelayanan “Silinda Kelana” pada sistem kelahiran anak, Sistem “Salak Deli” yaitu pelayanan administrasi kependudukan secara <i>online</i> dan mencetak dokumen kependudukan secara mandiri,

		kemudian ada sistem “Sudoku” yaitu kepanjangan dari siap antar dokumen kependudukan.
4	Apa saja faktor pendukung Dinas Kependudukan dan Sipil Kabupaten Deli Serdang menuju <i>smart governance</i> ?	Didukung oleh bupati Deli Serdang, dan memiliki SDM internal yang memumpuni
5	Apa saja faktor penghambat Dinas Kependudukan dan Sipil Kabupaten Deli Serdang menuju <i>smart governance</i> ?	Faktor penghambatnya seperti kurangnya pengetahuan masyarakat dalam penggunaan teknologi dan pengaksesan web
6	Bagaimana menurut anda kesiapan masyarakat yang melakukan pelayanan di Discapil Kabupaten Deli Serdang sudah siap atau belum dalam menuju <i>Smart Governance</i> ?	Menurut saya belum siap, karena masih ditemukannya masyarakat yang belum terlalu paham tentang teknologi, kemudian masyarakat masih ada yang belum menyadari pentingnya administrasi, lalu masyarakat masih banyak yang berminat untuk datang langsung ke kantor atau bertatap muka.

Hasil Wawancara Informan Utama

Informan Utama 1 (Fajar Khairunnas, ST)		
No.	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang Menuju <i>Smart Governance</i>	Menurut saya pelayanan yang diberikan oleh Discapil Deli Serdang dari kualitas discapil sudah terus berupaya memberikan kenyamanan dengan masyarakat. Hal ini menuntut untuk kita terus mengikuti era perkembangan zaman teknologi.
2	Apakah ada website/aplikasi dalam pelayanan online Discapil Deli Serdang, Jika ada apa saja fitur-fitur yang ditawarkan?	Sudah ada, untuk website bisa diakses di internet yaitu dapat di akses di internet seperti https://disdukcapil.deliserdangkab.go.id . Dan untuk Aplikasinya yaitu dapat di akses di Playstore dengan nama aplikasi Salak Deli, Silinda Kelana, Sodoku.
3	Bagaimana faktor pendukung Dinas Kependudukan dan Sipil Kabupaten Deli Serdang menuju <i>smart governance</i> ?	Faktor pendukung dari Discapil dalam menuju <i>smart governance</i> seperti lebih mengembangkan beberapa sistem pelayanan terkait dengan pencatatan kependudukan dan sipil.

4	Bagaimana faktor penghambat Dinas Kependudukan dan Sipil Kabupaten Deli Serdang menuju <i>smart governance</i> ?	Faktor penghambatnya seperti kurangnya pengetahuan masyarakat dalam penggunaan teknologi dan pengaksesan web
5	Bagaimana menurut anda kesiapan masyarakat yang melakukan pelayanan di Discapil Kabupaten Deli Serdang sudah siap atau belum dalam menuju <i>Smart Governance</i> ?	Menurut saya belum siap, karena masih ditemukannya masyarakat yang belum terlalu paham tentang teknologi, kemudian masyarakat masih ada yang belum menyadari pentingnya administrasi, lalu masyarakat masih banyak yang berminat untuk datang langsung ke kantor atau bertatap muka.

Informan Utama 2

(Ramlah, Sos)

No.	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang Menuju <i>Smart Governance</i>	Menurut saya pelayanan yang diberikan oleh Discapil dari kualitas discapil sudah terus berupaya memberikan kenyamanan dengan masyarakat. adapun dari segi catatan sipil yaitu akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, surat keterangan single, pengesahan anak, pengangkatan anak. Kemudian dari segi

		bidang kependudukan yaitu Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Surat Pindah. Selain itu dari segi inovasi dan data seperti melakukan pola jemput bola, misalnya perekaman di lingkungan kantor atau dinas.
2	Apakah ada website/aplikasi dalam pelayanan online Discapil Deli Serdang, Jika ada apa saja fitur-fitur yang ditawarkan?	Sudah ada, untuk website bisa diakses di internet yaitu dapat di akses di internet seperti https://disdukcapil.deliserdangkab.go.id . Dan untuk Aplikasinya yaitu dapat di akses di Playstore dengan nama aplikasi Salak Deli, Silinda Kelana, Sodoku.
3	Bagaimana faktor pendukung Dinas Kependudukan dan Sipil Kabupaten Deli Serdang menuju <i>smart governance</i> ?	Faktor pendukung dari Discapil dalam menuju <i>smart governance</i> seperti lebih mengembangkan beberapa sistem pelayanan terkait dengan pencatatan kependudukan dan sipil.
4	Bagaimana faktor penghambat Dinas Kependudukan dan Sipil Kabupaten Deli Serdang menuju <i>smart governance</i> ?	Faktor penghambatnya seperti kurangnya pengetahuan masyarakat dalam penggunaan teknologi dan pengaksesan web
5	Bagaimana menurut anda kesiapan masyarakat yang	Menurut saya belum siap, karena masih ditemukannya masyarakat yang belum

	melakukan pelayanan di Discapil Kabupaten Deli Serdang sudah siap atau belum dalam menuju <i>Smart Governance</i> ?	terlalu paham tentang teknologi, kemudian masyarakat masih ada yang belum menyadari pentingnya administrasi, lalu masyarakat masih banyak yang berminat untuk datang langsung ke kantor atau bertatap muka.
Informan Utama 3 (Nurhasanah Wardah)		
No.	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang Menuju <i>Smart Governance</i>	Menurut saya pelayanan yang diberikan oleh Discapil dari kualitas discapil sudah terus berupaya memberikan kenyamanan dengan masyarakat. adapun dari segi catatan sipil yaitu akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, surat keterangan single, pengesahan anak, pengangkatan anak. Kemudian dari segi bidang kependudukan yaitu Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Surat Pindah. Selain itu dari segi inovasi dan data seperti melakukan pola jemput bola, misalnya perekaman di lingkungan kantor atau dinas.

2	<p>Apakah ada website/aplikasi dalam pelayanan online Discapil Deli Serdang, Jika ada apa saja fitur-fitur yang ditawarkan?</p>	<p>Sudah ada, untuk website bisa diakses di internet yaitu dapat di akses di internet seperti https://disdukcapil.deliserdangkab.go.id. Dan untuk Aplikasinya yaitu dapat di akses di Playstore dengan nama aplikasi Salak Deli, Silinda Kelana, Sodoku.</p>
3	<p>Bagaimana faktor pendukung Dinas Kependudukan dan Sipil Kabupaten Deli Serdang menuju <i>smart governance</i>?</p>	<p>Faktor pendukung dari Discapil dalam menuju <i>smart governance</i> seperti lebih mengembangkan beberapa sistem pelayanan terkait dengan pencatatan kependudukan dan sipil.</p>
4	<p>Bagaimana faktor penghambat Dinas Kependudukan dan Sipil Kabupaten Deli Serdang menuju <i>smart governance</i>?</p>	<p>Faktor penghambatnya seperti kurangnya pengetahuan masyarakat dalam penggunaan teknologi dan pengaksesan web</p>
5	<p>Bagaimana menurut anda kesiapan masyarakat yang melakukan pelayanan di Discapil Kabupaten Deli Serdang sudah siap atau belum dalam menuju <i>Smart Governance</i>?</p>	<p>Menurut saya belum siap, karena masih ditemukannya masyarakat yang belum terlalu paham tentang teknologi, kemudian masyarakat masih ada yang belum menyadari pentingnya administrasi, lalu masyarakat masih banyak yang berminat untuk datang langsung ke kantor atau bertatap muka.</p>

Informan Utama 4

(Agusnawan, SH)

No.	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang Menuju <i>Smart Governance</i>	Menurut saya pelayanan yang diberikan oleh Discapil dari kualitas discapil sudah terus berupaya memberikan kenyamanan dengan masyarakat. adapun dari segi catatan sipil yaitu akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, surat keterangan single, pengesahan anak, pengangkatan anak. Kemudian dari segi bidang kependudukan yaitu Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Surat Pindah. Selain itu dari segi inovasi dan data seperti melakukan pola jemput bola, misalnya perekaman di lingkungan kantor atau dinas.
2	Apakah ada website/aplikasi dalam pelayanan online Discapil Deli Serdang, Jika ada apa saja fitur-fitur yang ditawarkan?	Sudah ada, untuk website bisa diakses di internet yaitu dapat di akses di internet seperti https://disdukcapil.deliserdangkab.go.id . Dan untuk Aplikasinya yaitu dapat di

		akses di Playstore dengan nama aplikasi Salak Deli, Silinda Kelana, Sodoku.
3	Bagaimana faktor pendukung Dinas Kependudukan dan Sipil Kabupaten Deli Serdang menuju <i>smart governance</i> ?	Faktor pendukung dari Discapil dalam menuju <i>smart governance</i> seperti lebih mengembangkan beberapa sistem pelayanan terkait dengan pencatatan kependudukan dan sipil.
4	Bagaimana faktor penghambat Dinas Kependudukan dan Sipil Kabupaten Deli Serdang menuju <i>smart governance</i> ?	Faktor penghambatnya seperti kurangnya pengetahuan masyarakat dalam penggunaan teknologi dan pengaksesan web
5	Bagaimana menurut anda kesiapan masyarakat yang melakukan pelayanan di Discapil Kabupaten Deli Serdang sudah siap atau belum dalam menuju <i>Smart Governance</i> ?	Menurut saya belum siap, karena masih ditemukannya masyarakat yang belum terlalu paham tentang teknologi, kemudian masyarakat masih ada yang belum menyadari pentingnya administrasi, lalu masyarakat masih banyak yang berminat untuk datang langsung ke kantor atau bertatap muka.
Informan Utama 5 (Suhaila Wani)		
No.	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Dinas	Menurut saya pelayanan yang diberikan oleh Discapil dari kualitas discapil

	<p>Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang Menuju <i>Smart Governance</i></p>	<p>sudah terus berupaya memberikan kenyamanan dengan masyarakat. adapun dari segi catatan sipil yaitu akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, surat keterangan single, pengesahan anak, pengangkatan anak. Kemudian dari segi bidang kependudukan yaitu Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Surat Pindah. Selain itu dari segi inovasi dan data seperti melakukan pola jemput bola, misalnya perekaman di lingkungan kantor atau dinas.</p>
2	<p>Apakah ada website/aplikasi dalam pelayanan online Discapil Deli Serdang, Jika ada apa saja fitur-fitur yang ditawarkan?</p>	<p>Sudah ada, untuk website bisa diakses di internet yaitu dapat di akses di internet seperti https://disdukcapil.deliserdangkab.go.id. Dan untuk Aplikasinya yaitu dapat di akses di Playstore dengan nama aplikasi Salak Deli, Silinda Kelana, Sodoku.</p>
3	<p>Bagaimana faktor pendukung Dinas Kependudukan dan Sipil Kabupaten Deli Serdang menuju <i>smart governance</i>?</p>	<p>Faktor pendukung dari Discapil dalam menuju <i>smart governance</i> seperti lebih mengembangkan beberapa sistem</p>

		<p>elayanan terkait dengan pencatatan kependudukan dan sipil.</p>
4	<p>Bagaimana faktor penghambat Dinas Kependudukan dan Sipil Kabupaten Deli Serdang menuju <i>smart governance</i>?</p>	<p>Faktor penghambatnya seperti kurangnya pengetahuan masyarakat dalam penggunaan teknologi dan pengaksesan web</p>
5	<p>Bagaimana menurut anda kesiapan masyarakat yang melakukan pelayanan di Discapil Kabupaten Deli Serdang sudah siap atau belum dalam menuju <i>Smart Governance</i>?</p>	<p>Menurut saya belum siap, karena masih ditemukannya masyarakat yang belum terlalu paham tentang teknologi, kemudian masyarakat masih ada yang belum menyadari pentingnya administrasi, lalu masyarakat masih banyak yang berminat untuk datang langsung ke kantor atau bertatap muka.</p>

Hasil Wawancara Informan Tambahan

<p style="text-align: center;">Informan Tambahan 1 (Ridho Febrian)</p>		
No.	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1	<p>Apakah menurut bapak/ibu pelayanan di Discapil Deli Serdang layak atau tidak untuk di andalkan?</p>	<p>Sudah layak</p>

2	Apakah sulit atau tidak dalam mengurus proses pelayanan di Discapil Deli Serdang?	Menurut saya tidak sulit, karena pelayanannya yang diberikan Discapil tidak ribet dan tidak dipersulit.
3	Apakah bapak/ibu siap menghadapi apabila pelayanan di Discapil Deli Serdang dilakukan secara online?	Saya pribadi belum siap
4	Apakah bapak/ibu mengetahui informasi pelayanan online seperti website/aplikasi yang dimiliki Discapil Deli Serdang?	Sudah tau
5	Apa harapan bapak/ibu untuk Discapil Deli Serdang agar lebih efektif dan meningkatkan kualitas pelayanannya?	Harapannya agar pelayanan yang diberikan bisa lebih efisien dan efektif terhadap masyarakat

Informan Tambahan 2

(Prity Julismawati)

No.	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah menurut bapak/ibu pelayanan di Discapil Deli Serdang layak atau tidak untuk di andalkan?	Layak

2	Apakah sulit atau tidak dalam mengurus proses pelayanan di Discapil Deli Serdang?	Tidak dipersulit
3	Apakah bapak/ibu siap menghadapi apabila pelayanan di Discapil Deli Serdang dilakukan secara online?	Belum siap
4	Apakah bapak/ibu mengetahui informasi pelayanan online seperti website/aplikasi yang dimiliki Discapil Deli Serdang?	Sudah mengetahui
5	Apa harapan bapak/ibu untuk Discapil Deli Serdang agar lebih efektif dan meningkatkan kualitas pelayanannya?	Harapannya agar pihak dinas dapat lebih mempercepat penyelesaiannya
Informan Tambahan 3		
(Misni)		
No.	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah menurut bapak/ibu pelayanan di Discapil Deli Serdang layak atau tidak untuk di andalkan?	Layak

2	Apakah sulit atau tidak dalam mengurus proses pelayanan di Discapil Deli Serdang?	Tidak Sulit
3	Apakah bapak/ibu siap menghadapi apabila pelayanan di Discapil Deli Serdang dilakukan secara online?	Belum siap
4	Apakah bapak/ibu mengetahui informasi pelayanan online seperti website/aplikasi yang dimiliki Discapil Deli Serdang?	Belum mengetahui
5	Apa harapan bapak/ibu untuk Discapil Deli Serdang agar lebih efektif dan meningkatkan kualitas pelayanannya?	Harapannya agar pihak dinas lebih mempermudah masyarakat
Informan Tambahan 4 (Zulita Mira Fronika)		
No.	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah menurut bapak/ibu pelayanan di Discapil Deli Serdang layak atau tidak untuk di andalkan?	Layak

2	Apakah sulit atau tidak dalam mengurus proses pelayanan di Discapil Deli Serdang?	Tidak Sulit
3	Apakah bapak/ibu siap menghadapi apabila pelayanan di Discapil Deli Serdang dilakukan secara online?	Belum siap
4	Apakah bapak/ibu mengetahui informasi pelayanan online seperti website/aplikasi yang dimiliki Discapil Deli Serdang?	Saya belum mengetahuinya
5	Apa harapan bapak/ibu untuk Discapil Deli Serdang agar lebih efektif dan meningkatkan kualitas pelayanannya?	Harapannya agar pelayanan di Discapil lebih ditingkatkan dan lebih mempermudah masyarakat

Informan Tambahan 5

(Desi Ekawai)

No.	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah menurut bapak/ibu pelayanan di Discapil Deli Serdang layak atau tidak untuk di andalkan?	Layak

2	Apakah sulit atau tidak dalam mengurus proses pelayanan di Discapil Deli Serdang?	Tidak Sulit
3	Apakah bapak/ibu siap menghadapi apabila pelayanan di Discapil Deli Serdang dilakukan secara online?	Belum Siap
4	Apakah bapak/ibu mengetahui informasi pelayanan online seperti website/aplikasi yang dimiliki Discapil Deli Serdang?	Belum mengetahui
5	Apa harapan bapak/ibu untuk Discapil Deli Serdang agar lebih efektif dan meningkatkan kualitas pelayanannya?	Harapannya agar pelayanan Discapil lebih memudahkan masyarakat dan mempercepat kesiapan dokumen

SURAT IZIN RISET



**PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan Karya Usaha Nomor 3 Lubuk Pakam Kode Pos - 20514
Telepon/Faks. (061)-7951489 E-Mail : dukcapil.deliserdang@gmail.com

Lubuk Pakam, 08 Juni 2023

Nomor : 420/2655/DKCS/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Riset

Kepada Yth,
Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Islam Sumatera Utara

di-
Tempat

Sehubungan dengan surat Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Deli Serdang Nomor: 000.9/2660/BAPPEDALITBANG/2023 tanggal 05 Juni 2023 Perihal Izin Penelitian.

Bersama ini diberitahukan bahwa Mahasiswa/i saudara yang tersebut di bawah ini :

Nama : **NURUL HUSNA LUBIS**
NIK : 1207284204010001
Alamat : Jl. Tengku Raja Muda
Kec. Lubuk Pakam Kab. Deli serdang
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Efektivitas dan Kualitas Pelayanan Publik Menuju Smart Governance di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang
Lama Penelitian : 1 (satu) Bulan
Peserta : Sendiri
Penanggung Jawab : Samsul Bahri Pane, S.Sos, M.AP

Dapat melaksanakan Riset pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.

Selanjutnya kiranya Mahasiswa/i saudara agar membawa kelengkapan yang diperlukan untuk pelaksanaan Riset.

Demikian diberitahukan untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.



Ditandatangani Secara Elektronik :
An. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Deli Serdang
Sekretaris
u b
Kasubbag Umum dan Kepegawalan
RAMLAH, S.Sos
Penata (III/c)
NIP. 19800811 200701 2 013

DOKUMENTASI



(Foto wawancara bersama Informan Kunci yaitu bapak Alrasudin Kaloko, SH, sebagai Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk)



(Foto wawancara bersama Informan Utama yaitu bapak Fajar Khairunnas, ST, sebagai Pegawai Discapil Deli Serdang)



(Foto wawancara bersama Informan Utama yaitu ibu Ramlah, Sos, sebagai Pegawai Discapil Deli Serdang)



(Foto wawancara bersama Informan Utama yaitu ibu Nurhasanah Wardah, sebagai Pegawai Discapil Deli Serdang)



(Foto wawancara bersama Informan Utama yaitu bapak Agusnawan, SH, sebagai Pegawai Discapil Deli Serdang)



(Foto wawancara bersama Informan Utama yaitu Ibu Suhaila Wani, sebagai Pegawai Discapil Deli Serdang)



(Foto wawancara bersama Informan Tambahan yaitu Ibu Misni, sebagai Pengunjung Discapil Deli Serdang)



(Foto wawancara bersama Informan Tambahan yaitu Bapak Ridho Febrian, sebagai Pengunjung Discapil Deli Serdang)



(Foto wawancara bersama Informan Tambahan yaitu Ibu Prily Julismawati, sebagai Pengunjung Discapil Deli Serdang)



(Foto wawancara bersama Informan Tambahan yaitu Ibu Prily Julismawati, sebagai Pengunjung Discapil Deli Serdang)



(Foto wawancara bersama Informan Tambahan yaitu Ibu Desi Ekawati, sebagai Pengunjung Discapil Deli Serdang)