



Community Perceptions in the Management of Birth Certificates and Death Certificates in the Department of Population and Civil Registry of West Aceh Regency

Nurul Badria Ulfa, Ikhsan, Nodi Marefanda ^{ORCID}

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Teuku Umar, Meulaboh, 23661, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

Received: March 20, 2021
Revised: March 28, 2021
Accepted: April 29, 2021
Available online: April 28, 2021

KEYWORDS

Perception, Service, Certificate of Birth and Death

CORRESPONDENCE

Name: Nodi Marefanda
E-mail: nodimarefanda@utu.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine how public perceptions are and the factors that influence community perceptions in the service of obtaining birth certificates and death certificates at the Department of Population and Civil Registry of West Aceh Regency. The method used in this research is quantitative with data sources from 81 respondents who administer birth certificates and death certificates directly at Disdukcapil and the analysis technique used is correlation testing. The results of the study were carried out by testing the correlation between perceptual indicators and service indicators, it was known from the 9 tested service indicators, which obtained a correlation only on education indicators with personal service indicators which had test results of $-0.270 > 0.181$ with a sig value of 0.015 and other supporting attributes. with age has a test result of $0.211 > 0.181$ with a sig value of 0.059. Disdukcapil in community service is good, provides comfort for the community, services are quite friendly and polite in providing, officers are responsible for receiving and solving problems from the community, getting convenience in administering birth and death certificates. So that it can be said that the factors that influence the service for obtaining birth certificates and death certificates are education for personal services and age for other supporting attributes.

PENDAHULUAN

Pada penelitian ini, peneliti membahas mengenai Persepsi Masyarakat dalam Pengurusan Akta Kelahiran dan Kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil). Di mana persepsi yang dimaksud di atas merupakan proses menangkap rangsangan melalui alat indera sehingga terjadi respon penyesuaian di dalam dirinya (Walgito, 2004). Aktivitas penyesuaian dalam dirinya akan ikut aktif terhadap rangsangan yang diterima seperti kemampuan berfikir, perasaan individu dan pengalamannya akan berpengaruh di dalam proses persepsi (Ritonga, 2016). Oleh karena itu, persepsi merupakan kemampuan seseorang dalam menerima rangsangan melalui penginderaan yang kemudian akan memberikan pemahaman terhadap lingkungannya, pandangan seseorang dalam memahami sesuatu akan berbeda dengan yang lain walaupun objek yang dilihatnya sama. Persepsi dapat diukur dengan beberapa indikator, internal dan eksternal. Indikator eksternal seperti usia, pendidikan dan pekerjaan, sedangkan internal seperti informasi dan pengalaman (Chabib, 2017).

Dalam hal pelayanan publik, persepsi bisa dilihat dari kepuasan seseorang, sesuai dengan tujuan pelayanan publik itu sendiri adalah memberikan kepuasan bagi masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat (Nur, 2017). Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus mengutamakan kepuasan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai penentu keberhasilan pemerintah dalam pelayanan publik (Rakhmah, 2016; Sirait, 2011; Suhardi, 2018). Kepuasan masyarakat dicapai melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara, baik dan buruknya kualitas pelayanan yang diterima maka akan berdampak bagi masyarakat yang merasakan pelayanan

tersebut. Kualitas pelayanan akan dikatakan baik apabila yang dirasakan melebihi apa yang diharapkan oleh masyarakat sendiri (Mosso, Aholiab, Frans Singkoh, 2018; Nur, 2017).

Salah satu bentuk pelayanan publik adalah pelayanan Administratif Kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) sebagai lembaga pemerintah yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan terhadap pelapor peristiwa kependudukan, kejadian penting dan pengelolaan serta penyajian data kependudukan. Dokumen peristiwa kependudukan mencakup akta kependudukan, pencatatan biodata penduduk, surat keterangan kependudukan dan lainnya. Pada dasarnya, melakukan pelaporan kependudukan dan pencatatan sipil sangat penting bagi masyarakat karena: (1) memberikan legalitas identitas serta kejelasan hukum akan dokumen kependudukan bagi setiap peristiwa kependudukan dan perkara yang terjadi; (2) memberikan data kependudukan secara nasional terhadap pelaporan penduduk secara tepat, lengkap dan mudah didapatkan sehingga dapat menjadi rujukan dalam pembuatan peraturan dan pembangunan lainnya (Ritonga, 2016).

Pembuatan akta kelahiran dan akta kematian termasuk bagian Pendaftaran Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Akta kelahiran merupakan bukti sah terhadap peristiwa kelahiran seseorang yang berlaku seumur hidup dan harus dilaporkan serta didaftarkan kedalam kartu keluarga sebagai upaya dalam memperoleh pelayanan publik lainnya dan pelaporan kelahiran dilakukan paling lambat 60 hari sejak tanggal kelahiran (Alvina, 2017).

Akta kematian dijadikan bukti kematian seseorang berguna untuk validasi data kependudukan agar data tersebut tidak masuk ke dalam database kependudukan. Selain itu, pelaporan kematian juga berguna untuk: (1) mengetahui sebab dari kematian seseorang, batasan umur dan lain sebagainya; (2) mengurus persyaratan pembagian warisan, penetapan status janda atau duda sebagai persyaratan untuk menikah lagi, pengurusan pensiunan dan pengurusan tunjangan (Alvina, 2017) dan pelaporan kematian ini harus dilakukan paling lambat 30 hari sejak tanggal kematian.

Tingkat kelahiran dan kematian yang meningkat di Kabupaten Aceh Barat berdasarkan data yang diperoleh dari Kepala Seksi Kerjasama Inovasi Pelayanan, Riki Abadi SE. M.Sc. kepemilikan akta kelahiran 0-18 tahun adalah 50.385 (17), 54.921 (18), dan 57.079 (19). Sedangkan kepemilikan akta kematian 962 (17), 1.340 (18) dan 1.629 (19). Mengharuskan penduduk untuk melaporkan dan mengurus akta sebagai bukti peristiwa yang terjadi kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil). Namun pada kenyataannya, masyarakat di Kabupaten Aceh Barat cenderung tidak memiliki akta kelahiran maupun akta kematian. Masih ada masyarakat yang kurang memiliki kesadaran dan pengetahuan tentang pentingnya mempunyai akta terutama masyarakat kalangan bawah, mereka beranggapan bahwa akta kelahiran hanya sebagai persyaratan masuk ke jenjang pendidikan. Sedangkan dalam pengurusan akta kematian dianggap tidak penting karena tidak diperlukan akta kematian untuk membuktikan kebenaran dari kematian seseorang.

Sementara itu, melalui perolehan data awal pada Selasa, 22 Oktober 2019, 16:41, Riki Abadi selaku Kepala Seksi Kerjasama Inovasi Pelayanan, mengatakan bahwa petugas Disdukcapil sudah melakukan sosialisasi kepada 12 Kecamatan yang ada di Aceh Barat setiap tahunnya untuk mengajak masyarakat melakukan pengurusan akta, karena akta merupakan sesuatu yang penting untuk diurus. Akan tetapi masih ada masyarakat yang tidak mengurus akta disebabkan oleh faktor: (1) Mereka yang lahir di luar fasilitas medis seperti melalui dukun gampong, sehingga tidak terdata, tidak memerlukan BPJS, dan tidak perlu mengurus hal lain. (2) Rumah Sakit belum memanfaatkan atau memerintahkan bahwa yang lahir di RS harus membuat akta kelahiran juga. Namun, mereka hanya perlu mengurus KK untuk mengklaim BPJS. (3) Jauhnya jarak akses. Dan (4) Masyarakat jika tidak butuh maka tidak akan mengurus akta tersebut. Jadi, Disdukcapil merasa kebodohan di mana mereka yang lahir di rumah, Rumah Sakit tidak ada yang melapor. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini untuk melihat bagaimana persepsi masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran dan akta kematian serta faktor yang mempengaruhi pengurusan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Aceh Barat. Dengan hipotesis: Tidak ada korelasi antara persepsi masyarakat dengan pelayanan pengurusan akta.

Terdapat beberapa kajian terdahulu terkait persepsi masyarakat terhadap pelayanan kematian, diantaranya: Khairani Ritonga (2016) dan Lestari (2015), adapun persamaan dengan penelitian ini, sama-sama menganalisis persepsi masyarakat serta faktor yang mempengaruhi pelayanan pengurusan akta kelahiran dan akta kematian. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek kajian, di mana penelitian ini menggabungkan antara akta kelahiran dan akta kematian serta penentuan teori sebagai pisau analisis dalam mengkaji persepsi

masyarakat terhadap pelayanan pengurusan akta berbeda dengan studi sebelumnya.

Ada beberapa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap persepsi (Chabib, 2017) antara lain: (1) Usia, dapat mempengaruhi pemikiran seseorang, semakin bertambah usianya maka semakin dewasa atau objektif seseorang dalam berfikir. (2) Pendidikan, Orang berpendidikan makin logis dalam berfikir dan memberi tanggapan dibandingkan dengan orang yang tidak berpendidikan. Dan (3) Pekerjaan, dapat mengajarkan pengetahuan kepada seseorang agar lebih berguna dan paham akan sesuatu hal, sehingga dapat berfikir lebih rasional dalam menanggapi sesuatu.

Persepsi sangat diperlukan dalam menilai sesuatu yang dilihat atau dirasakan. Seperti halnya sebuah pelayanan dikatakan berkualitas apabila mampu memuaskan atau memenuhi kebutuhan pengguna layanan atau dengan kata lain, pelayanan merupakan aktivitas atau kegiatan, di mana terdapat keterikatan antara satu orang dengan yang lain secara langsung untuk mencapai kepuasan penerima layanan (Lukman, 2000; Pasolong, 2008). Pelayanan dikatakan berhasil apabila dapat memenuhi kebutuhan penerima (Surjadi, 2009). Di sini peran pemberi layanan dan Penerima layanan sangat diperlukan, karena pemberi layanan yang menyediakan kebutuhan sedangkan penerima layanan yang merasakan sejauh mana pelayanan yang diterima dirasakan puas. Karena pelayanan publik merupakan aktivitas atau tindakan yang dilaksanakan oleh seseorang atau penyelenggara pelayanan dalam usaha memenuhi kebutuhan penerima layanan berdasarkan ketetapan yang berlaku, dijadikan sebagai acuan atau patokan dalam penyelenggaraannya, untuk mencapai kepuasan penerima pelayanan. Adapun beberapa karakteristik kualitas pelayanan (Lukman, 1999) diantaranya: (1) Ketepatan Waktu Pelayanan, mengenai penyelesaian, pengiriman, penyerahan, jaminan dan menangani keluhan. (2) Akurasi Pelayanan, berkenaan dengan kredibilitas pelayanan, bebas dari kesalahan-kesalahan. (3) Kesopanan dan Keramahan, pemberian pelayanan dengan sopan, ramah dan lincah pada saat berinteraksi langsung dengan penerima layanan. (4) Tanggung Jawab, berkenaan dengan penerimaan protes dan menangani keluhan penerima layanan. (5) Kelengkapan, mengenai lingkup pelayanan ketersediaan sarana penunjang. (6) Kemudahan Mendapatkan Pelayanan, berhubungan dengan banyaknya petugas dalam melayani masyarakat dan didukung dengan adanya fasilitas yang lengkap. (7) Pelayanan Pribadi, berkenaan ketersediaan data atau informasi. (8) Variasi Model Pelayanan, berkenaan dengan inovasi dalam memberikan model pelayanan yang baru. (9) Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan, berkenaan dengan tempat pelayanan, tersedianya informasi, adanya ruang tunggu yang nyaman, bersih dan indah serta lainnya. Dan (10) Atribut Pendukung Lainnya, mengenai sarana dan prasarana pendukung yang tersedia dalam proses pelayanan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan lokasi penelitian bertempat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil), yang terletak di Gampong Drien Rampak, Kecamatan Johan Pahlawan, Kabupaten Aceh Barat. Penelitian ini berfokus pada persepsi masyarakat yang melakukan pengurusan akta kelahiran dan akta kematian secara langsung di Disdukcapil. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik *simple random sampling*, di mana pemilihan sampel

dalam populasi diambil secara acak, tidak memperhatikan strata dari populasi tersebut (Margono, 2010; Sugiyono, 2012). Sampel berasal dari masyarakat yang datang untuk mengurus akta kelahiran dan akta kematian di Disdukcapil. Dengan teknik pengumpulan data berupa angket yaitu pertanyaan-pertanyaan yang telah dipersiapkan yang kemudian dibagikan kepada responden serta dokumentasi yang berupa foto, video, dan lain-lain. Teknik analisa data yang digunakan adalah uji korelasi untuk melihat lemah atau kuatnya hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat.

Pengujian keabsahan data dibuktikan dengan uji validitas dan uji reliabilitas, yaitu sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Tabel 1. Uji Validitas

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
Pearson Correlation	.055	.354**	.220*	-.251*	.321**	.418**	.638**	.506**	.444**	.317**
Pelayanan Sig. (2-tailed)	.625	.001	.049	.024	.003	.000	.000	.000	.000	.004
N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81

Data dari semua items yang diuji sebagaimana dalam tabel 1, hanya 1 item yang tidak valid, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut (Sugiyono, 2009). Namun secara umum atau keseluruhan, dinyatakan valid yaitu mampu mengukur apa yang seharusnya diukur.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan sebagai alat ukur variabel untuk mengetahui bahwa jawaban yang dipakai dapat dipercaya, dengan perhitungan sebagai berikut pada tabel 2:

Tabel 2. Uji reliabilitas

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.254	0.127	9

Untuk menentukan items tersebut reliabel atau tidak yaitu dengan nilai cronbach's alpha > r_{tabel} (Widiyanto, 2010). Diketahui nilai cronbach's alpha sebesar 0.254 > 0.181, artinya items tersebut reliabel karena cronbach's alpha lebih besar dari r_{tabel}.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut disajikan karakteristik responden yang melakukan pengurusan akta kelahiran dan akta kematian di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten aceh barat:

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	43	53,1%
Perempuan	38	46,9%
Total	81	100%

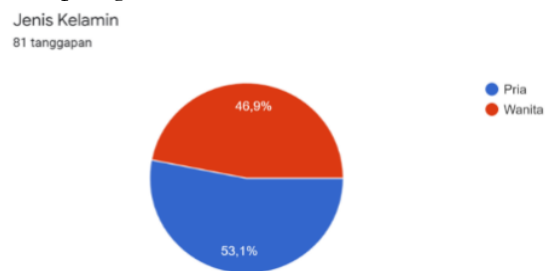
Merujuk dari tabel 3, diketahui bahwa kebanyakan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 43 orang dengan presentase 53,1%. Dan responden berjenis kelamin perempuan sekitar 38 orang dengan presentase 46,9%.

Pembuktian kebenaran suatu data diperoleh dari uji validitas. Uji validitas menggunakan analisa butir, di mana jumlah dari tiap skor butir merupakan korelasi dari skor tiap butir dengan skor total. Apabila terdapat butir tidak memenuhi ketentuan maka butir tersebut tidak lagi diteliti (Sugiyono, 2009). ketentuan yang harus terpenuhi adalah sebagai berikut:

- a. Terdapat tanda (*)(**) pada pearson correlation hasil olah data SPSS.
- b. Nilai signifikansi (2-tailed).
- c. Apabila r_{hitung} > r_{tabel} = valid dan Apabila r_{hitung} < r_{tabel} = tidak valid.

Berikut disajikan pada tabel 1. hasil perhitungan uji validitas:

Pemaparan lebih lanjut digambarkan melalui diagram pie chart pada gambar 1:



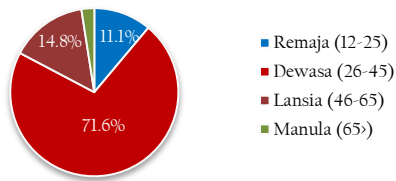
Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
Remaja (12-25)	9	11.1%
Dewasa (26-45)	58	71.6%
Lansia (46-65)	12	14.8%
Manula (65>)	2	2.5%
Total	81	100%

Merujuk dari tabel 4. bisa dilihat bahwa 9 responden dengan presentase 11.1% termasuk kategori remaja dengan perhitungan umur 12-25, 58 responden dengan presentase 71.6% termasuk kategori dewasa dengan perhitungan umur 26-45, 12 responden dengan presentase 14.8% masuk kategori lansia dengan perhitungan umur 46-65, terakhir 2 responden dengan presentase 2.5% masuk kategori manula dengan perhitungan umur 65>. Mayoritas responden yang menerima pelayanan adalah responden yang memiliki umur kisaran 26-45 dengan katategori dewasa. Pemaparan lebih jelas bisa diamati melalui diagram pie chart pada gambar 2:

Umur
81 responden



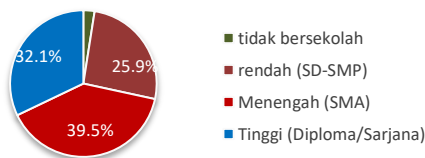
Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
Tidak Bersekolah	2	2.5%
Rendah (SD-SMP)	21	25.9%
Menengah (SMA)	32	39.5%
Tinggi (Diploma/Sarjana)	26	32.1%
Total	81	100%

Sesuai dengan data yang diperoleh mengenai tingkat pendidikan terakhir yang telah dijalani oleh 81 responden, dapat dilihat dari tabel diatas bahwa terdapat 2 responden dengan presentase 2.5% yang tidak bersekolah, 21 responden dengan presentase 25.9% berpendidikan rendah (SD-SMP), dan 32 responden dengan presentase 39.5% berpendidikan terakhir Menengah (SMA) dan 26 responden dengan presentase 32.1% berpendidikan Tinggi (Diploma/Sarjana). Diketahui bahwa kebanyakan masyarakat yang melakukan pengurusan akta Disdukcapil Aceh Barat berpendidikan menengah (SMA). Berikut diberikan visualisasi melalui diagram pie chart pada gambar 3:

Pendidikan terakhir
81 responden



Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

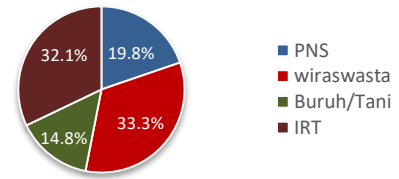
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS	16	19.8%
Wiraswasta	27	33.3%
Buruh/Tani	12	14.8%
IRT	26	32.1%
Total	81	100%

Berdasarkan tabel di atas mengenai pekerjaan yang dilakukan oleh 81 responden dapat diketahui bahwa (terdapat) 16 responden dengan presentase 19.8% yang bekerja sebagai PNS, 27 responden dengan presentase 33.3% yang bekerja sebagai Wiraswasta, 12 responden dengan presentase 14.8% bekerja sebagai Buruh/Tani, dan 26 responden dengan presentase 32.1% tidak memiliki pekerjaan. untuk lebih jelas,

berikut dipaparkan melalui diagram pie chart yaitu sebagai berikut:

Pekerjaan
81 responden



Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pengujian Korelasi antara Indikator Persepsi dengan Indikator Pelayanan

Pendesripsian di bawah ini memaparkan pengujian korelasi atas indikator kepastian waktu pelayanan dengan karakteristik responden seperti usia, pendidikan dan pekerjaan.

1. Persepsi masyarakat terhadap indikator akurasi pelayanan

Akurasi pelayanan yang dimaksud yaitu bebas dari kesalahan dalam pengurusan akta kelahiran dan akta kematian, baik pada saat proses pengurusan akta maupun setelah pengurusan akta dilakukan. Dari data yang diperoleh di lapangan, 61 (75.3%) responden menyatakan sudah tidak pernah terdapat kesalahan dalam pengurusan akta dengan alasan dokumen atau formulir yang diberikan sesuai dengan yang diinginkan dan setelah dokumen tersebut siap maka tidak ada kesalahan baik pada nama, tanggal lahir atau lainnya. Sedangkan 20 (24.7%) responden menyatakan pernah terjadi kesalahan, dikarenakan pada akta telah selesai dibuat terjadi kesalahan, seperti tanggal lahir, huruf pada nama dan lainnya. Selanjutnya pengujian korelasi antara indikator akurasi pelayanan dengan karakteristik responden:

Tabel 7. Uji Korelasi

		Usia	pendidikan	Pekerjaan
Akurasi Pelayanan	Pearson Correlation	.013	-.148	.105
	Sig. (2-tailed)	.907	.189	.351
	N	81	81	81

Untuk mengetahui korelasi dari tabel 4.16 antara indikator akurasi pelayanan dengan karakteristik responden dapat dilakukan dengan tiga cara, yaitu: (1) Melihat tanda (*)(**) yang di peroleh dari hasil olah data di SPSS. Diketahui pearson correlation di atas antara indikator akurasi pelayanan dengan ketiga karakteristik responden tidak terdapat tanda (*)(**), hal ini diartikan bahwa tidak terdapat korelasi antar indikator tersebut. (2) melalui sig. (2-tailed), diketahui hasil signifikansi antara akurasi pelayanan dengan usia sebesar 0.907>0.1, dengan pendidikan sebesar 0.189>0.1, dengan pekerjaan sebesar 0.351>0.1 maka diartikan bahwa ketiga karateristik responden tidak terdapat korelasi yang signifikan, disebabkan nilai sig.(2-tailed) yang dihasilkan lebih besar dibandingkan dengan 0.1 (3) melalui nilai r_{hitung} (pearson correlation) > r_{tabel} (0.181) product moment. Diketahui nilai r_{hitung} akurasi pelayanan dengan usia sebesar 0.013<0.181, dengan pendidikan sebesar 0.148<0.181, dengan pekerjaan sebesar 0.105<0.181,

artinya tidak terdapat korelasi antar indikator tersebut disebabkan r_{hitung} lebih kecil dibandingkan r_{tabel} . Disimpulkan bahwa tidak ada korelasi antara indikator persepsi dengan akurasi pelayanan, namun demikian pada akta kelahiran maupun akta kematian sudah terminimalisir terjadinya kesalahan. Hal ini tentu menguntungkan masyarakat karena efisiensinya waktu (menghemat waktu) sehingga tidak perlu bolak balik mengurus akta yang terdapat kesalahan.

2. *Persepsi masyarakat terhadap indikator kesopanan dan keramahan*

Sikap sopan dan ramah diberikan oleh petugas saat melayani masyarakat yang melakukan pengurusan akta kelahiran dan akta kematian. Perolehan data dari pernyataan responden, diketahui 80 (98.8%) responden yang mengatakan petugas dalam melayani sudah sopan dan ramah yang dilihat dari gaya berbicara, gerak tubuh dalam mengarahkan dan senyum yang selalu dipasang pada saat melayani masyarakat. Dan 1 (1.2%) responden yang menjawab belum sopan dan ramah. Setelah diperoleh hasil dari indikator kesopanan dan keramahan, selanjutnya akan diuji korelasi antara indikator kesopanan dan keramahan dengan indikator persepsi:

Tabel 8. Uji Korelasi

		usia	pendidikan	pekerjaan
Kesopanan dan Keramahan	Pearson Correlation	-.016	-.137	-.059
	Sig. (2-tailed)	.885	.221	.603
	N	81	81	81

Untuk mengetahui korelasi antara indikator kesopanan dan keramahan dengan indikator karakteristik responden memerlukan tiga cara, diantaranya: (1) melihat tanda (*)(**) yang diperoleh dari hasil olah SPSS. Telah dipaparkan di atas bahwa hasil pearson correlation antara kesopanan dan keramahan dengan ketiga indikator responden tidak memiliki tanda (*)(**), maka disimpulkan bahwa tidak terdapat korelasi antar indikator tersebut. (2) melalui sig (2-tailed). Diketahui hasil signifikansi antara kesopanan dan keramahan dengan usia sebesar $0.885 > 0.1$, dengan pendidikan sebesar $0.221 > 0.1$, dengan pekerjaan sebesar $0.603 > 0.1$, artinya tidak terdapat korelasi yang signifikan antar indikator tersebut, dikarenakan nilai signifikan lebih besar dibandingkan dengan 0.1. (3) Melalui nilai r_{hitung} (pearson correlation) $> r_{tabel}$ (0.181) product moment. Diperoleh nilai r_{hitung} kesopanan dan keramahan dengan usia sebesar $0.016 < 0.181$, dengan pendidikan sebesar $0.137 < 0.181$, dengan pekerjaan sebesar $0.059 < 0.181$. di simpulkan bahwa tidak terdapat korelasi antar indikator tersebut di karenakan r_{hitung} lebih kecil dibandingkan r_{hitung} . Dinyatakan bahwa dari ketiga cara dalam menentukan korelasi di atas, diketahui bahwa tidak terdapat korelasi antara indikator tanggung jawab dengan indikator karakteristik responden. Namun, dapat dikatakan bahwa petugas dalam melayani masyarakat sudah sopan dan ramah.

3. *Persepsi masyarakat terhadap tanggung jawab*

Tanggung jawab berkenaan dengan bagaimana sikap petugas menanggapi keluhan dari masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran dan akta kematian. Data yang diperoleh dari 81 responden, diketahui 80 (98.8%) responden mengatakan baik dengan alasan sikap petugas dalam menanggapi keluhan tidak pernah marah, diarahkan baik-

baik, tetapi kesalahan yang diperoleh dalam pelayanan pengurusan akta tetap masyarakat yang salah. Kemudian 1 (1.2%) responden mengatakan tidak baik, dikarenakan pada saat itu masyarakat menanggapi keluhan dengan mimik wajah marah namun ucapan yang keluar tetap sopan. Selanjutnya dilakukan pengujian korelasi antara tanggung jawab dengan indikator persepsi:

Tabel 9. Uji Korelasi

		usia	pendidikan	pekerjaan
Kesopanan dan Keramahan	Pearson Correlation	.016	-.002	-.059
	Sig. (2-tailed)	.885	.988	.603
	N	81	81	81

Hasil korelasi indikator tanggung jawab dengan indikator karakteristik responden, di mana untuk mengetahui korelasi antar indikator diatas dapat diketahui dengan tiga cara, diantaranya: (1) Melihat tanda (*)(**) yang diperoleh dari hasil olah SPSS. Dipaparkan di atas bahwa pearson correlation antara kesopanan dan keramahan dengan karakteristik responden tidak terdapat tanda (*)(**), artinya tidak ada korelasi antar indikator tersebut. (2) Melalui sig (2-tailed). Diketahui bahwa hasil signifikan antara kesopanan dan keramahan dengan usia sebesar $0.885 > 0.1$, dengan pendidikan sebesar $0.988 > 0.1$, dengan pekerjaan sebesar $0.603 > 0.1$ dinyatakan bahwa tidak terdapat korelasi yang signifikan antar indikator tersebut disebabkan nilai signifikan lebih besar dibandingkan 0.1. (3) Melalui nilai r_{hitung} (pearson correlation) $> r_{tabel}$ (0.181) product moment. Diperoleh r_{hitung} tanggung jawab dengan usia sebesar $0.016 < 0.181$, dengan pendidikan $0.002 < 0.181$, dengan pekerjaan sebesar $0.059 < 0.181$. dinyatakan bahwa tidak terdapat korelasi antar indikator tersebut disebabkan r_{hitung} lebih kecil dibandingkan dengan r_{tabel} . Dinyatakan bahwa dari ketiga cara dalam menentukan korelasi di atas, diketahui bahwa tidak terdapat korelasi antara indikator tanggung jawab dengan indikator karakteristik responden. Namun demikian setelah dikumpulkan semua hasil maka dikatakan bahwa tanggung jawab berkenaan menanggapi keluhan masyarakat sudah baik dibuktikan dari jawaban responden.

4. *Persepsi masyarakat terhadap indikator kelengkapan*

Kelengkapan menyangkut ketersediaan sarana yang mendukung pelayanan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Aceh Barat. Kelengkapan sarana sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) harus mempunyai: AC, TV, tempat duduk/ruang tunggu antrian, lahan parkir, tempat sampah, tempat ibu menyusui, wifi, tempat bermain anak, dan lainnya. Namun sarana yang tersedia hanya AC, TV, tempat duduk/ruang tunggu, tempat sampah dan lahan parkir. Data yang diperoleh di lapangan mengatakan 7 (8.6%) responden merasa fasilitas yang tersedia sudah memadai dengan ada AC, TV, tempat duduk/ruang tunggu, tempat sampah dan lahan parkir. 74 (91.4%) responden mengatakan fasilitas yang tersedia belum memadai. Mereka menyarankan agar menambah fasilitas seperti: tempat ibu menyusui, tempat bermain anak, wifi, ada pemisahan antara laki-laki dan perempuan di tempat antrian, fasilitas disabilitas, penyediaan air minum, nomor antrian, WC, musala, meja informasi

perluasan bangunan ruang tunggu dan tempat fotocopy yang disediakan untuk masyarakat sehingga tidak harus keluar perkarangan kantor. Selanjutnya dilakukan pengujian korelasi antara kelengkapan dengan indikator persepsi:

Tabel 10. Uji Korelasi

	usia	Pendidikan	pekerjaan
Pearson Correlation	-.029	.058	.045
Sig. (2-tailed)	.795	.607	.692
N	81	81	81

Untuk mengetahui korelasi antar indikator diatas dapat dilihat melalui tiga cara, yaitu: (1) melihat tanda (*)(**) yang didapatkan melalui olah SPSS. Diketahui bahwa hasil pearson correlation antara kelengkapan dengan indikator karakteristik responden tidak terdapat tanda (*)(**), hal ini berarti tidak ada korelasi antar indikator tersebut. (2) Melalui sig. (2-tailed). Diketahui hasil signifikan antara indikator kelengkapan dengan usia sebesar 0.795>0.1, dengan pendidikan sebesar 0.607>0.1, dengan pekerjaan sebesar 0.692>0.1 artinya tidak terdapat korelasi yang signifikan antar indikator tersebut dengan alasan nilai signifikan lebih besar dari 0.1. (3) Melalui nilai r_{hitung} (pearson correlation) > r_{tabel} (0.181) product moment. Didapatkan nilai r_{hitung} kelengkapan dengan usia sebesar 0.029<0.181, dengan pendidikan 0.058<0.181, dengan pekerjaan 0.045<0.181 yang berarti tidak diperoleh korelasi antar indikator tersebut di karenakan r_{hitung} lebih kecil dibandingkan dengan r_{tabel}. Dikatakan dari ke tiga cara di atas bahwa tidak terdapat korelasi antara indikator kelengkapan dengan indikator karakteristik responden. Setelah semua data didapatkan, disimpulkan bahwa fasilitas yang mendukung pelayanan akta kelahiran dan akta kematian di Disdukcapil Aceh Barat belum memadai karena tidak memenuhi SOP.

5. Persepsi masyarakat terhadap indikator kemudahan mendapatkan pelayanan

Kemudahan mendapatkan berkenaan dengan banyak petugas dan fasilitas pendukung proses pengurusan akta kelahiran dan akta kematian. Sesuai dengan data yang diperoleh dari 81 responden, 76 (93.8%) responden mengatakan sudah mendapatkan kemudahan dalam pengurusan akta disebabkan pelayanan yang diberikan cepat karena didukung oleh adanya petugas. Sedangkan 5 (6.2%) responden mengatakan belum memperoleh kemudahan, karena jika terlalu banyak masyarakat yang mengurus, maka sedikit lambat karena petugas terbatas. Selanjutnya dilakukan pengujian korelasi antara kemudahan mendapatkan pelayanan dengan indikator persepsi:

Tabel 11. Uji Korelasi

	usia	pendidikan	pekerjaan
Pearson Correlation	.124	-.128	.047
Sig. (2-tailed)	.270	.253	.677
N	81	81	81

Dipaparkan hasil korelasi antara indikator kemudahan mendapatkan pelayanan dengan indikator karakteristik responden, di mana untuk mengetahui korelasi antar indikator di atas dapat dilakukan dengan tiga cara, diantaranya: (1) Melihat tanda (*)(**) yang terletak pada pearson correlation. Diketahui hasil pearson correlation antara indikator kemudahan mendapatkan pelayanan dengan indikator karakteristik responden tidak ada tanda (*)(**) yang berarti bahwa tidak terdapat korelasi antar indikator di atas. (2) Melalui sig (2-tailed). Diketahui bahwa nilai signifikan kemudahan mendapatkan pelayanan dengan usia sebesar 0.270>0.1, dengan pendidikan sebesar 0.253>0.1, dengan pekerjaan sebesar 0.677>0.1 artinya tidak terdapat korelasi yang signifikan antar korelasi tersebut disebabkan nilai signifikan lebih besar dari 0.1. (3) Melalui nilai r_{hitung} (pearson correlation) > r_{tabel} (0.181) product moment. Diperoleh nilai r_{hitung} kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dengan usia sebesar -0.124<0.181, dengan pendidikan sebesar -0.128<0.181, dengan pekerjaan sebesar 0.047<0.181 artinya tidak memperoleh korelasi antar indikator tersebut dikarenakan r_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan r_{tabel}. Disimpulkan dari ketiga cara di atas, tidak terdapat korelasi. Namun, dari data yang diperoleh, dikatakan bahwa masyarakat sudah mendapatkan kemudahan dalam pengurusan akta dengan adanya petugas yang melayani dan fasilitas pendukung yang ada.

6. Persepsi masyarakat terhadap indikator pelayanan pribadi

Pelayanan pribadi berkenaan dengan informasi baik berupa persyaratan, petunjuk atau lain hal yang mendukung proses pengurusan akta guna untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pengurusan akta baik akta kelahiran dan kematian. Informasi tersebut bisa diperoleh dari masyarakat sekitar atau juga bisa diperoleh langsung dari petugas pelayanan akta yang berada di Disdukcapil. Data yang didapatkan dari 81 responden, diketahui 56 (69.1%) responden menjawab pernah mendapatkan informasi berupa persyaratan langsung dari petugas yang melayani pengurusan akta dikarenakan informasi yang diperoleh lebih lengkap atau kongkrit dan langsung diarahkan dibandingkan dari sumber lain. Sedangkan 25 (30.9%) responden menjawab tidak pernah dikarenakan bahwa di desa yang di tempati sudah diumumkan atau ditempel persyaratan pengurusan akta di balai desa, ada juga yang mendapatkan persyaratan pengurusan akta dari masyarakat sekitar. Selanjutnya dilakukan uji korelasi antara pelayanan pribadi dengan indikator persepsi:

Tabel 12. Uji Korelasi

	usia	Pendidikan	pekerjaan
Pearson Correlation	.007	-.270*	.075
Sig. (2-tailed)	.949	.015	.504
N	81	81	81

Ditampilkan hasil korelasi antara indikator pelayanan pribadi dengan indikator karakteristik responden, untuk menentukan korelasi antar indikator di atas dapat diperoleh melalui tiga cara, diantaranya: (1) melihat tanda (*)(**) yang ada pada pearson correlation hasil olah SPSS. Dilihat pada pearson correlation antara pelayanan pribadi dengan indikator

karakteristik responden yang terdapat tanda (*)(**) hanya pada pelayanan pribadi dengan pendidikan yaitu -0.270^* . (2) Melalui sig. (2-tailed). Diketahui bahwa nilai signifikan antara pelayanan pribadi dengan usia sebesar $0.949 > 0.1$, dengan pendidikan sebesar $0.015 < 0.1$, dengan pekerjaan sebesar $0.504 > 0.1$ artinya dari ketiga karakteristik responden hanya pelayanan pribadi dengan pendidikan yang mempunyai korelasi yang signifikan, disebabkan nilai signifikan lebih kecil dari pada 0.1. (3) Melalui nilai r_{hitung} (pearson correlation) $> r_{tabel}$ (0.181) product moment. Diketahui bahwa nilai r_{hitung} pelayanan pribadi dengan usia sebesar $-0.007 < 0.181$, dengan pendidikan $-0.270 > 0.181$, dengan pekerjaan sebesar $0.075 < 0.181$ yang diartikan bahwa hanya pelayanan pribadi dengan pendidikan yang mempunyai korelasi dikarenakan nilai r_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan r_{tabel} .

Disimpulkan bahwa dari ketiga indikator karakteristik responden, hanya pendidikan yang mempunyai korelasi dengan pelayanan pribadi yang dibuktikan dengan ketiga cara menentukan korelasi di atas, namun korelasi antara pelayanan pribadi dengan pendidikan bersifat lemah. Diperoleh hasil korelasi pada *pearson correlation* di atas bernilai negatif yang berarti bahwa kedua indikator tersebut mempunyai korelasi yang berlawanan atau dengan kata lain bahwa semakin tinggi pendidikan responden maka semakin berkurang tingkat ketidaktahuan akan informasi persyaratan yang diterima.

Pelayanan pribadi atau dengan kata lain informasi pengurusan akta kelahiran dan kematian yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Aceh Barat sangat berguna bagi masyarakat yang ingin melakukan pengurusan akta, apalagi informasi tersebut bisa didapatkan di desa yang ditinggali, memudahkan masyarakat untuk menyiapkan dokumen yang diperlukan sebelum mengurus langsung ke Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil.

7. *Persepsi masyarakat terhadap indikator variasi model pelayanan*

Variasi model pelayanan berkenaan dengan inovasi baru yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Aceh Barat untuk mendukung pelayanan akta kelahiran dan akta kematian. Terobosan tersebut yaitu AKLAMASI DANSA (AKta keLAhiran dan Akta keMATian yang terintegroSI dari DANa deSA), dengan adanya terobosan baru ini dapat meningkatkan jumlah akta kelahiran dan akta kematian setiap tahunnya, selain itu juga dapat membantu masyarakat agar tidak bersusah payah datang langsung ke dinas kependudukan aceh barat guna melakukan pengurusan akta, karena terobosan ini menghadirkan Petugas Registrasi Gampong) (PRG) di setiap gampong untuk membantu atau memudahkan masyarakat yang enggan atau malas mengurus dikarenakan berbagai alasan, seperti tidak mempunyai biaya, kemudian masyarakat yang tinggal di pedalaman yang jauh dari lokasi Disdukcapil tetap bisa mengurus akta, karena PRG merupakan perpanjangan dari desa ke Disdukcapil. Data yang telah diperoleh dari lapangan dari 81 responden, ingin dilihat apakah masyarakat tahu akan keberadaan PRG di desa yang ditempati, dan alasan kenapa memilih mengurus akta kelahiran dan kematian langsung di dinas kependudukan dan catatan sipil aceh barat. Diketahui 29 (35.8%) responden mengatakan tahu ada PRG di desa yang membantu masyarakat dalam pengurusan akta, namun mereka memilih mengurus akta langsung ke Disdukcapil dengan alasan: berada atau tinggal di sekitar disdukcapil sehingga memilih mengurus langsung, ada pula yang mengatakan bahwa mengurus sendiri

lebih cepat dibandingkan melalui PRG dan juga tahu bagaimana proses pengurusan akta, ada yang mengatakan bahwa desa yang ditempati tidak ada PRG, kemudian jika melalui PRG merasa tidak enak hati jika tidak memberikan uang jalan walau tak diminta dan alasan lainnya. Diketahui 52 (64.2%) responden mengatakan tidak tahu dengan alasan tidak ada informasi mengenai adanya PRG di desa yang ditempati. Selanjutnya dilakukan pengujian korelasi antara indikator variasi model pelayanan dengan indikator persepsi:

Tabel 13. Uji Korelasi

		Usia	pendidikan	pekerjaan
Variasi model pelayanan	Pearson Correlation	.152	-.020	-.110
	Sig. (2-tailed)	.174	.859	.330
	N	81	81	81

Menampilkan hasil korelasi antara indikator variasi model pelayanan dengan indikator karakteristik, untuk menentukan korelasi antar indikator tersebut diperoleh dengan tiga cara, diantaranya: (1) Melihat tanda (*)(**) yang terdapat pada pearson correlation hasil olah SPSS. Diketahui hasil pearson correlation variasi model pelayanan dengan indikator karakteristik responden tidak terdapat tanda (*)(**) yang artinya tidak ada korelasi antar indikator di atas. (2) Melalui sig (2-tailed). Diketahui hasil signifikan variasi model pelayanan dengan usia sebesar $0.174 > 0.1$, dengan pendidikan sebesar $0.859 > 0.1$, dengan pekerjaan sebesar $0.330 > 0.1$ diartikan bahwa di antara indikator di atas tidak terdapat korelasi yang signifikan dikarenakan nilai signifikan lebih besar dari 0.1. (3) Melalui nilai r_{hitung} (pearson correlation) $> r_{tabel}$ (0.181) product moment. Diperoleh nilai r_{hitung} variasi model pelayanan dengan usia sebesar $0.152 < 0.181$, dengan pendidikan sebesar $-0.020 < 0.181$, dengan pekerjaan sebesar $-0.110 < 0.181$ maka diartikan bahwa tidak terdapat korelasi antar indikator tersebut disebabkan bahwa r_{hitung} lebih kecil dibandingkan dengan r_{tabel} . Disimpulkan bahwa tidak terdapat korelasi antara indikator di atas, namun demikian, dapat diketahui bahwa untuk terobosan baru ini perlu dilakukannya sosialisasi lebih lanjut agar informasi mengenai PRG merata.

8. *Persepsi masyarakat terhadap indikator kenyamanan dalam memperoleh pelayanan*

Kenyamanan memperoleh pelayanan berkaitan dengan ruang tunggu yang bersih, indah dan nyaman. Data yang telah diperoleh di lapangan dari 81 responden, diketahui 41 (50.6%) responden mengatakan bahwa ruang tunggu di kantor disdukcapil sudah bersih dan nyaman dengan alasan tidak ada sampah yang berserakan dan cukup nyaman untuk melakukan proses pengurusan akta. Sedangkan 41 (49.4%) responden mengatakan ruang tunggu kantor disdukcapil belum bersih dan nyaman dengan alasan masih ada puntung rokok di bawah kursi, berceceran kulit-kulit makanan, adanya pasir di lantai dan ruang tunggu pengap sehingga membuat suasana tidak nyaman. Selanjutnya dilakukan antara indikator kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dengan indikator persepsi:

Tabel 14. Uji Korelasi

		usia	pendidikan	pekerjaan
Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan	Pearson Correlation	.061	.045	.050
	Sig. (2-tailed)	.590	.689	.657
	N	81	81	81

Menampilkan hasil korelasi antara indikator kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dengan indikator karakteristik responden. Untuk menentukan korelasi dapat dilakukan dengan tiga cara, diantaranya: (1) Melihat tanda (*)(**) yang diperoleh dari pearson correlation hasil olah SPSS. Diketahui pada hasil pearson correlation kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dengan indikator karakteristik responden tidak terdapat tanda (*)(**), hal ini berarti tidak terdapat korelasi antar indikator diatas. (2) Melalui sig. (2tailed). Diketahui hasil signifikan antara kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dengan usia sebesar 0.590>0.1, dengan pendidikan sebesar 0.689>0.1, dengan pekerjaan sebesar 0.657>0.1 berarti antar indikator tersebut tidak terdapat korelasi yang signifikan dikarenakan nilai signifikan lebih besar dari 0.1. (3) Melalui nilai r_{hitung} (pearson correlation) > r_{tabel} (0.181) product moment. Didapatkan hasil r_{hitung} antara kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dengan usia sebesar -0.061<0.181, dengan pendidikan sebesar 0.045<0.181, dengan pekerjaan sebesar 0.050<0.181 maka diartikan bahwa tidak terdapat korelasi antar indikator tersebut disebabkan r_{hitung} lebih kecil dari pada r_{tabel} . Disimpulkan bahwa dari ketiga cara di atas tidak terdapat korelasi. Namun, secara keseluruhan data yang diperoleh dinyatakan bahwa kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dikatakan cukup baik, hal ini dibuktikan dari jawaban responden.

9. Persepsi masyarakat terhadap indikator atribut pendukung lainnya

Atribut pendukung lainnya berkaitan dengan sarana pendukung seperti nomor antrian, guna membantu masyarakat agar tetap tertib dalam melakukan pengurusan akta kelahiran dan akta kematian. Data yang didapatkan di lapangan menyatakan bahwa 76 (93.8%) orang yang mengatakan bahwa untuk pengurusan akta belum memakai nomer antrian, dikarenakan saat memasuki ruang tunggu, masyarakat langsung menghampiri meja petugas untuk mengurus akta tersebut. Namun, 5 (6.2%) orang mengatakan bahwa pada pengurusan akta sudah memakai nomor antrian, disebabkan pada saat pengurusan akta dilakukan, maka ada antrian yang berlaku walau tidak memakai nomor antrian, siapa yang duluan tiba maka dia terlebih dulu dilayani dan yang lain harus mengantri. Selanjutnya dilakukan uji korelasi antara atribut pendukung lainnya dengan indikator persepsi:

Tabel 15. Uji Korelasi

		usia	Pendidikan	pekerjaan
Variasi model pelayanan	Pearson Correlation	.211	-.058	.044
	Sig. (2-tailed)	.059	.604	.699
	N	81	81	81

Memaparkan hasil korelasi antara indikator atribut pendukung lainnya dengan indikator karakteristik responden

yang mana dalam menentukan korelasi antar indikator di atas dapat dilakukan dengan tiga cara, yaitu: (1) Melihat tanda (*)(**) yang ada pada pearson correlation hasil olah SPSS. Di ketahui hasil pearson correlation antara antara indikator atribut pendukung lainnya dengan indikator karakteristik responden tidak terdapat korelasi, hal ini di tandai dengan tidak adanya tanda (*)(**) pada pearson correlation. (2) Melalui sig. (2tailed). Diketahui hasil signifikan antara indikator atribut pendukung lainnya dengan usia sebesar 0.059<0.1, dengan pendidikan sebesar 0.604>0.1, dengan pekerjaan sebesar 0.699>0.1 yang diartikan bahwa tidak terdapat korelasi yang signifikan antara indikator tersebut, dilihat dari hasil signifikan yang lebih besar dari 0.1. (3) Melalui nilai r_{hitung} (pearson correlation) > r_{tabel} (0.181) product moment. Diperoleh r_{hitung} atribut pendukung lainnya dengan usia sebesar 0.211>0.181, dengan pendidikan sebesar -0.058<0.181, dengan pekerjaan sebesar 0.044<0.181 artinya yang memiliki korelasi hanya antara atribut pendukung lainnya dengan usia dikarenakan nilai r_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan r_{tabel} .

Setelah ditentukan korelasi dari tiga cara di atas, diketahui dari tiga indikator karakteristik responden yang terdapat korelasi hanya antara atribut pendukung lainnya dengan usia, namun korelasinya bersifat lemah. Diketahui hasil korelasi pada pearson correlation bersifat positif, artinya antara dua indikator tersebut mempunyai korelasi bersifat searah atau yang dimaksud adalah semakin bertambahnya usia responden maka semakin tertib pula antrian dalam penerimaan proses layanan. Oleh karena itu, disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tidak menggunakan atribut pendukung lainnya atau nomor antrian dikarenakan masyarakat yang mengurus akta kelahiran dan akta kematian terbilang sedikit dan masyarakat juga tertib menunggu giliran.

Dari 9 (sembilan) indikator yang telah diuji, hanya 2 (dua) indikator yang terdapat korelasi, yaitu antara indikator pelayanan pribadi dengan pendidikan, hal tersebut disebabkan karena dengan tingginya pendidikan seseorang maka semakin tinggi pula pengetahuan yang dimiliki, analisis tersebut sesuai dengan pendapat (Sarwono, 1993) yang menyampaikan bahwa seseorang yang memiliki tingkat pendidikan rendah relatif sulit menerima sesuatu hal yang baru, sebaliknya seseorang yang memiliki pendidikan tinggi akan lebih mudah menerima hal baru dan cenderung lebih terbuka. Begitu juga untuk indikator atribut pendukung lainnya dengan usia yang juga memiliki korelasi, hal tersebut disebabkan bahwa masyarakat yang lebih tua biasanya akan lebih peka tentang pentingnya ketertiban dalam segala aspek termasuk saat mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Sedangkan pada 7 (tujuh) indikator lainnya tidak terdapat korelasi setelah dilakukannya pengujian.

Walaupun secara umum dari semua indikator sudah baik, tentu saja ada bebera indikator yang harus ditingkatkan kembali agar pelayanan terbaik kepada masyarakat dapat diwujudkan adanya, misalnya dalam hal peningkatan pengetahuan tentang Aklamasi Dansa secara merata kepada masyarakat melalui Petugas Registrasi Gampong (PRG) yang harus dilakukan secara berkala dan perlunya peningkatan pengetahuan petugas serta sistem yang lebih baik dalam meminimalisir kesalahan pembuatan akta kelahiran maupun akta kematian.

Selain itu, standar operasional prosedur (SOP) haruslah menjadi perhatian utama karena dengan adanya SOP maka akan membantu para staf di Disdukcapil dalam melaksanakan tugas tentang aklamasi dansa serta menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, hal tersebut sejalan dengan pendapat (Laksmi, 2008) yang menyampaikan bahwa di dalam SOP akan terdapat *flowchart* yang tentu saja akan memudahkan dalam melaksanakan tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian terkait “persepsi masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Barat” dengan hasil sebagai berikut:

Hasil perhitungan dari uji korelasi product moment yang dilakukan antara indikator persepsi dan pelayanan. Disimpulkan bahwa yang hanya memperoleh korelasi antar indikator tersebut antara lain: pelayanan pribadi dengan pendidikan mempunyai korelasi yang lemah dengan hasil pengujian sebesar $-0.270 > 0.181$ dan nilai sig sebanyak 0.015, serta atribut pendukung lainnya dengan usia memiliki korelasi yang lemah dengan hasil pengujian sebesar $0.211 > 0.181$ dan nilai sig sebanyak 0.059.

Persepsi masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran dan kematian di Disdukcapil Kabupaten Aceh Barat dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan yang dilakukan petugas sudah baik, adanya kenyamanan bagi masyarakat, petugas cukup ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, petugas bertanggungjawab dalam menerima dan mengatasi masalah dari masyarakat, masyarakat mendapatkan kemudahan dalam pengurusan akta kelahiran dan kematian.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pengurusan akta kelahiran dan akta kematian yaitu pendidikan terhadap pelayanan pribadi dan usia terhadap atribut pendukung lainnya. Dengan demikian, hipotesis penelitian ini yaitu H_1 : ditolak atau dengan kata lain tidak ada korelasi antara persepsi masyarakat dengan pelayanan pengurusan akta.

REFERENSI

Alvina, dan D. L. (2017). Implementasi Program Pencatatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil. *Public Policy and Management*, 6(03), 27–39.

Chabib, M. (2017). *Persepsi Perempuan tentang Penyakit Jantung Koroner di Puskesmas Jenangan, Kecamatan Jenangan Kabupaten Ponorogo*. Skripsi Thesis Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Laksmi. (2008). *Standar Operasional Prosedur*. Diakses pada 20 Maret 2021, dari <http://www.kajianpustaka.com/2016/10/pengertian-tujuan-fungsi-dan-manfaat-sop.html>

Lestari, E. W. (2015). Partisipasi Masyarakat Dalam Administrasi Kependudukan (Kajian Pada Pengurusan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya). *Publika*, 3(06), 1–19.

Lukman, S. (1999). *Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Lembaga Administrasi Publik RI.

Lukman, S. (2000). *manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

Margono. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Mosso, Aholiab, Frans Singkoh, dan I. S. (2018). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat Provinsi Papua Barat. *Eksekutif*, 1(01), 1–12.

Nur, indah manfaati dan M. saifuddin nur. (2017). Analisis Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tegal. *Prosiding Seminar Nasional Dan Internasional*, 61–67.

Pasolong, H. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV-Alfabet.

Rahmadani, Y. (2015). *Pengaruh Persepsi Mahasiswa tentang Profesi Guru dan Minat Menjadi Guru terhadap Indeks Prestasi Mahasiswa Semester Enam Prodi Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Unimed Tahun 2014/2015*. Sripsi Thesis Universitas Negeri Medan.

Rakhmah, A. (2016). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dispenduk Cakil) Surabaya. *Publika*, 4(09), 1–7.

Ritonga, K. (2016). Persepsi Masyarakat tentang Kepemilikan Akta Kelahiran di Kepenghuluan Kota Paret Kecamatan Simpang Kanan Kabupaten Rokan Hilir. *JOM FISIP*, 3(01), 1–15.

Sarwono, S. (1993). *Sosiologi Kesehatan Beberapa Konsep Serta Aplikasinya*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Sirait, R. S. M. P. (2011). Analisis pelayanan publik terhadap administrasi penerbitan akta kelahiran (Studi Pada Dinas Kependudukan Kota Medan). *Administrasi Publik*, 2(01), 232–249.

Slameto. (1995). *Belajar da Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suhardi. (2018). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam. *Benefita*, 3(01), 53–63.

Surjadi, H. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Malang: Refika Aditama.

Walgito, B. (2004). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi.

Widiyanto, J. (2010). *SPSS for Windows untuk Analisis Data Statistik dan Penelitian*. Surakarta: BP-FKIP UMS.