

**PERSEPSI MASYARAKAT DESA KARANG WARU
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN
AKTA KELAHIRAN DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEKAYU
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

SKRIPSI

Oleh

Irpan

NIM 06051181419004

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA
2019**

**PERSEPSI MASYARAKAT DESA KARANG WARU
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN
AKTA KELAHIRAN DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEKAYU
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

SKRIPSI

Oleh

Irpan

Nomor Induk Mahasiswa : 06051181419004

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Mengesahkan :

Pembimbing I,



Dra. Hj. Umi Chotimah, M.Pd., Ph.D
NIP. 196312211989112001

Pembimbing II,



Drs. Alfiandra, M.Si
NIP. 196702051992031004

Mengetahui :

Ketua Jurusan IPS,



Dr. Farida, M.Si
NIP.196009271987032002

**Koordinator Program Studi
PPKn,**



Sulkipani., S.Pd, M.Pd
NIP. 198707042015041002

**PERSEPSI MASYARAKAT DESA KARANG WARU
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN
AKTA KELAHIRAN DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEKAYU
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

Oleh

Irpan

Nomor Induk Mahasiswa 06051181419004

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

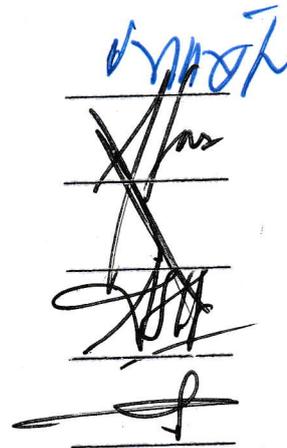
Telah diujikan dan lulus pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 18 Juni 2019

TIM PENGUJI

1. Ketua : Dra. Hj. Umi Chotimah., M.Pd., Ph.D
2. Sekretaris : Drs. Alfiandra, M.Si
3. Anggota : Drs. Emil El Faisal, M.Si
4. Anggota : Dra. Sri Artati Waluyati, M.Si
5. Anggota : Sulkipani, S.Pd., M.Pd.



Indralaya
Mengetahui
Koordinator Program Studi



Sulkipani, S.Pd., M.Pd.
NIP.198707042015041002

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Irpan

NIM : 06051181419004

Jurusan : Pendidikan IPS

Program Studi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Persepsi Masyarakat Desa Karang Waru Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia nomor 17 tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila dikemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa adanya pemaksaan dari pihak manapun.

Indralaya, Juni 2019
Yang membuat pernyataan



Irpan
NIM 06051181419004

PRAKATA

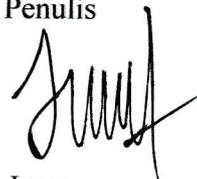
Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pendidikan (S.Pd) pada program Studi Pendidikan Pancasila dan kewarganegaraan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya. Saat Mewujudkan skripsi ini, penulis telah mendapatkan bantuan dari berbagai pihak.

Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dra. Hj. Umi Chotimah., M.Pd., Ph.D dan Bapak Alfiandra, M.Si sebagai pembimbing atas segala bimbingannya yang telah diberikan kepada penulis skripsi ini. Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih Bapak Prof. Sofendi, M.A., Ph.D., Dekan FKIP Universitas Sriwijaya., Ibu Dr. Farida., M.Si., selaku ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, dan Bapak Sulkipani, S.Pd., M.Pd selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegran. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada Ibu Sri Artati Waluyati, M.Si, bapak Emil El Faisal, M.Si, dan bapak Kurnisar, S.Pd., M.H sebagai anggota penguji yang telah memberikan saran untuk perbaikan skripsi ini. Lebih lanjut penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak-Ibu Dosen Program Studi PPKn FKIP Universitas Sriwijaya untuk ilmu pengetahuan yang telah diberikan dan seluruh pegawai dilingkungan FKIP Universitas Sriwijaya yang telah memberikan kemudahan administrasi dalam Penyelesaian Skripsi ini.

Akhir Kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk pembelajaran bidang studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegraan dan pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni.

Indralaya, Juni 2019

Penulis



Irpan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN OLEH DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN OLEH TIM PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR DIAGRAM	xiv
DAFTAR BAGAN	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
ABSTRAK.....	xx
ABSTRACT	xxi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Persepsi	9
2.1.1 Pengertian Persepsi	9
2.1.2 Proses Terbentuknya Persepsi	9
2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi.....	11
2.1.4 Prinsip Dasar Persepsi	12
2.1.5 Cara Pengukuran Persepsi	13

2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	13
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	13
2.2.2 Asas-Asas Pelayanan Publik	14
2.2.3 Penyelenggaraan Pelayanan Publik	15
2.2.4 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	16
2.2.5 Kualitas Pelayanan Publik.....	16
2.3 Akta Kelahiran.....	18
2.3.1 Pengertian Akta Kelahiran	18
2.3.2 Fungsi Dan Manfaat Penggunaan Akta Kelahiran	18
2.3.3 Prosedur Pembuatan Akta Kelahiran	19
2.4 Kerangka Berpikir	20
2.5 Alur Penelitian	22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian	24
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	24
3.3 Subjek Penelitian	
3.3.1 Populasi.....	27
3.3.2 Sampel	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.4.1 Dokumentasi	29
3.4.2 Angket.....	29
3.5 Teknik Uji Instrumen	31
3.5.1 Uji Validitas Angket.....	31
3.5.2 Uji Realibilitas Angket	31
3.6 Teknik Pengolahan Data.....	31
3.7 Teknik Analisis Data.....	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Pelaksanaan Penelitian.....	35
4.2 Deskripsi Data Dan Hasil Penelitian.....	37
4.2.1 Deskripsi Data Hasil Dokumentasi	37
4.2.1.1 Gambaran Umum Kota Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin	37
4.2.1.2 Gambaran Kondisi Geografis Kota Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin	37
4.2.1.3 Potensi Sumber Daya Alam (SDA) Kota Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin.....	38
4.2.1.4 Gambaran Umum Desa Karang Waru Kecamatan Lawang Wetan	38
4.2.1.5 Gambaran Kondisi Geografis Desa Karang Waru Kecamatan Lawang Wetan.....	39
4.2.1.6 Potensi Sumber Daya Alam (SDA) Desa Karang Waru Kecamatan Lawang Wetan.....	39
4.2.2 Deskripsi Data Hasil Angket.....	39
4.2.2.1 Deskripsi Hasil Angket	40
4.3 Analisis Data Hasil Penelitian	75
4.3.1 Analisis Data Hasil Dokumentasi.....	75
4.3.2 Analisis Data Hasil Angket.....	76
4.3.3 Kesimpulan Analisis Data.....	84
4.4 Pengujian Persyaratan Instrumen	88
4.4.1 Uji Validitas Angket	88
4.4.2 Uji Realibilitas Angket	90
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	91

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan	99
1.2 Saran.....	99

1.2.1 Bagi Masyarakat Desa Karang Waru	99
1.2.2 Bagi Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin.....	100
1.2.3 Bagi Peneliti.....	100

DAFTAR PUSTAKA.....	101
----------------------------	------------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Klasifikasi Pernyataan Dan Skor Nilai.....	13
Tabel 3.1 Indikator Pelayanan Publik.....	25
Tabel 3.2 Populasi penelitian.....	27
Tabel 3.3 Sampel Penelitian.....	28
Tabel 3.4 Klasifikasi Pernyataan Dan Skor Nilai.....	30
Tabel 3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	30
Tabel 3.6 Daftar Skor Dan Jawaban Responden.....	33
Tabel 4.1 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	37
Tabel 4.2 Sumber Daya Alam Kabupaten Musi Banyuasin.....	40
Tabel 4.3 Sumber Mata Pencarian Masyarakat Desa Karang Waru.....	41
Tabel 4.4 Klasifikasi Pernyataan Skor Dan Nilai.....	43
Tabel 4.5 Kriteria Tingkat Persepsi Berdasarkan Interval Persentase.....	44
Tabel 4.6 Kemudahan Pemohon Mendapatkan Formulir Pembuatan Akta Kelahiran	44
Tabel 4.7 Ketersediaan ATK Bagi Pemohon Untuk Mengisi Formulir.....	45
Tabel 4.8 Ketersediaan Fasilitas Yang Layak Digunakan Di Ruang Pembuatan Akta Kelahiran	46
Tabel 4.9 Ketersediaan Komputer Yang Memadai Di Ruang Pembuatan Akta Kelahiran	47
Tabel 4.10 Ketersediaan Denah Informasi Prosedur Pembuatan Akta Kelahiran Bagi Pemohon Di Ruang Pembuatan Akta Kelahiran..	48
Tabel 4.11 Ketersediaan Kursi Bagi Pemohon Di Ruang Pembuatan Akta Kelahiran	49
Tabel 4.12 Ketersediaan Meja Bagi Pemohon Untuk Mengisi Formulir Di Ruang Tunggu Pembuatan Akta Kelahiran	50
Tabel 4.13 Ketersediaan AC Yang Memadai Bagi Pemohon Di Ruang	

Tunggu Pembuatan Akta Kelahiran	51
Tabel 4.14 Ketersediaan Kipa Angin Yang Memadai Bagi Pemohon Di Ruangan Tunggu Pembuatan Akta Kelahiran.....	51
Tabel 4.15 Ketersediaan Nomor Antrian Bagi Pemohon Untuk Pelayanan Pembuatan Akta Keahiran	52
Tabel 4.16 Ketersediaan Kota P3K Di Ruangan Tunggu Pembuatan Akta Kelahiran	53
Tabel 4.17 Ketersediaan Kotak Saran Bagi Pemohon Pembuatan Akta Kelahiran.....	54
Tabel 4.18 Ketersediaan Kotak Sampah Di Dalam Dan Luar Ruangan Pembuatan Akta Kelahiran.....	55
Tabel 4.19 Kebersihan Ruang Tunggu Pembuatan Akta Kelahiran.....	56
Tabel 4.20 Ketersediaan Toilet Laki-Laki Dan Perempuan Yang Bersih Bagi Pemohon Pembuatan Akta Kelahiran.....	57
Tabel 4.21 Ketersediaan Lahan Parkir Kendaraan Yang Aman Bagi Pemohon Pembuatan Akta Kelahiran.....	58
Tabel 4.22 Pegawai Dapat Mengoperasikan Komputer Dengan Cepat Dalam Pemberian Layanan Pembuatan Akta Kelahiran.....	58
Tabel 4.23 Pegawai Cekatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Pemohon Akta Kelahiran.....	59
Tabel 4.24 Pegawai Memberikan Arahan Kepada Pemohon Mengenai Syarat-Syarat Pembuatan Akta Kelahiran.....	60
Tabel 4.25 Pegawai Memberikan Arahan Kepada Pemohon Mengenai Prosedur Pembuatan Akta Kelahiran.....	61
Tabel 4.26 Pegawai Memberikan Solusi Terhadap Masalah Yang Terjadi Pada Pemohon Akta Kelahiran.....	62
Tabel 4.27 Pegawai Menerima Keluhan Dari Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran.....	63
Tabel 4.28 Pegawai Menerima Saran Dari Masyarakat Dalam Pelayanan	

Pembuatan Akta Kelahiran.....	64
Tabel 4.29 Pegawai Menyelesaikan Proses Pembuatan Akta Kelahiran.....	64
Tabel 4.30 Pegawai Memberikan Jaminan Penyelesaian Pembuatan Akta Kelahiran Dalam Waktu Kurang Dari Seminggu.....	65
Tabel 4.31 Pegawai Memperififikasi Ulang Kebenaran Identitas Dengan Pemohon Pembuatan Akta Kelahiran.....	66
Tabel 4.32 Pegawai Bertanggung Jawab Dalam Proses Pengecapan Hingga Penyelesaian Pembuatan Akta Kelahiran.....	67
Tabel 4.33 Pegawai Menjamin Tidak Ada Pemungutan Biaya Dalam Pembuatan Akta Kelahiran.....	68
Tabel 4.34 Pegawai Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Berpenampilan Rapi.....	69
Tabel 4.35 Pegawai Bersikap Ramah Dan Santun Kepada Pemohon Pembuatan Akta Kelahiran.....	70
Tabel 4.36 Pegawai Menggunakan Bahasa Indonesia Baku Dalam Melayani Pemohon Pembuatan Akta Kelahiran.....	70
Tabel 4.37 Pegawai Tidak Membeda-Bedakan Status Sosial Pemohon Akta Kelahiran.....	71
Tabel 4.38 Pegawai Melakukan Pelayanan Jemput Bola (<i>Mobile Service</i>) Bagi Pemohon Akta Kelahiran Yang Difabel.....	72
Tabel 4.39 Indikator Tangibel.....	74
Tabel 4.40 Indikator Reliability.....	76
Tabel 4.41 Indikator Responsiviness.....	78
Tabel 4.42 Indikator Assurance.....	79
Tabel 4.43 Indikator Empaty.....	81
Tabel 4.44 Klasifikasi Pernyataan Dan Skor Nilai.....	82
Tabel 4.45 Kriteria Interpretasi Skor Persentasi.....	83
Tabel 4.51 Hasil Rata-Rata Persentase Dan Skor Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran	

Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sekayu Kabuapten Musi Banyuasin.....	84
Tabel 4.52 Hasil Uji Validitas Angket.....	85
Tabel 4.53 Interpretasi Validitas Angket Variabel.....	86
Tabel 4.54 Hasil Uji Realibilitas Angket Variabel.....	88
Tabel 4.55 Hasil Rata-Rata Persentase Dan Skor Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sekayu Kabuapten Musi Banyuasin.....	89

DAFTAR DIAGRAM

	Halaman
Diagram 4.1 Kemudahan Pemohon Mendapatkan Formulir Pembuatan Akta Kelahiran	44
Diagram 4.2 Ketersediaan ATK Bagi Pemohon Untuk Mengisi Formulir.....	45
Diagram 4.3 Ketersediaan Fasilitas Yang Layak Digunakan Di Ruangn Pembuatan Akta Kelahiran	46
Diagram 4.4 Ketersediaan Komputer Yang Memadai Di Ruangn Pembuatan Akta Kelahiran	47
Diagram 4.5 Ketersediaan Denah Informasi Prosedur Pembuatan Akta Kelahiran Bagi Pemohon Di Ruangn Pembuatan Akta Kelahiran.....	48
Diagram 4.6 Ketersediaan Kursi Bagi Pemohon Di Ruangn Tunggu Pembuatan Akta Kelahiran	49
Diagram 4.7 Ketersediaan Meja Bagi Pemohon Untuk Mengisi Formulir Di Ruangn Tunggu Pembuatan Akta Kelahiran	50
Diagram 4.8 Ketersediaan AC Yang Memadai Bagi Pemohon Di Ruangn Tunggu Pembuatan Akta Kelahiran	51
Diagram 4.9 Ketersediaan Kipa Angin Yang Memadai Bagi Pemohon Di Ruangn Tunggu Pembuatan Akta Kelahiran.....	51
Diagram 4.10 Ketersediaan Nomor Antrian Bagi Pemohon Untuk Pelayanan Pembuatan Akta Keahiran	52
Diagram 4.16 Ketersediaan Kota P3K Di Ruangn Tunggu Pembuatan Akta Kelahiran	53
Diagram 4.17 Ketersediaan Kotak Saran Bagi Pemohon Pembuatan Akta Kelahiran.....	54
Diagram 4.18 Ketersediaan Kotak Sampah Di Dalam Dan Luar Ruangn Pembuatan Akta Kelahiran.....	55

Diagram 4.19 Kebersihan Ruang Tunggu Pembuatan Akta Kelahiran.....	56
Diagram 4.20 Ketersediaan Toilet Laki-Laki Dan Perempuan Yang Bersih Bagi Pemohon Pembuatan Akta Kelahiran.....	57
Diagram 4.21 Ketersediaan Lahan Parkir Kendaraan Yang Aman Bagi Pemohon Pembuatan Akta Kelahiran.....	58
Diagram 4.22 Pegawai Dapat Mengoperasikan Komputer Dengan Cepat Dalam Pemberian Layanan Pembuatan Akta Kelahiran.....	58
Diagram 4.23 Pegawai Cekatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Pemohon Akta Kelahiran.....	59
Diagram 4.24 Pegawai Memberikan Arahan Kepada Pemohon Mengenai Syarat-Syarat Pembuatan Akta Kelahiran.....	60
Diagram 4.25 Pegawai Memberikan Arahan Kepada Pemohon Mengenai Prosedur Pembuatan Akta Kelahiran.....	61
Diagram 4.26 Pegawai Memberikan Solusi Terhadap Masalah Yang Terjadi Pada Pemohon Akta Kelahiran.....	62
Diagram 4.27 Pegawai Menerima Keluhan Dari Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran.....	63
Diagram 4.28 Pegawai Menerima Saran Dari Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran.....	64
Diagram 4.29 Pegawai Menyelesaikan Proses Pembuatan Akta Kelahiran.....	64
Diagram 4.30 Pegawai Memberikan Jaminan Penyelesaian Pembuatan Akta Kelahiran Dalam Waktu Kurang Dari Seminggu.....	65
Diagram 4.31 Pegawai Memeriksa Ulang Kebenaran Identitas Dengan Pemohon Pembuatan Akta Kelahiran.....	66
Diagram 4.32 Pegawai Bertanggung Jawab Dalam Proses Pencapaian Hingga Penyelesaian Pembuatan Akta Kelahiran.....	67
Diagram 4.33 Pegawai Menjamin Tidak Ada Pemungutan Biaya Dalam Pembuatan Akta Kelahiran.....	68
Diagram 4.34 Pegawai Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Berpenampilan	

Rapi.....	69
Diagram 4.35 Pegawai Bersikap Ramah Dan Santun Kepada Pemohon Pembuatan Akta Kelahiran.....	70
Diagram 4.36 Pegawai Menggunakan Bahasa Indonesia Baku Dalam Melayani Pemohon Pembuatan Akta Kelahiran.....	70
Diagram 4.37 Pegawai Tidak Membeda-Bedakan Status Sosial Pemohon Akta Kelahiran.....	71
Diagram 4.38 Pegawai Melakukan Pelayanan Jemput Bola (<i>Mobile Service</i>) Bagi Pemohon Akta Kelahiran Yang Difabel.....	72
Diagram 4.39 Indikator Tangibel.....	74
Diagram 4.40 Kriteria Interpretasi Skor Persentase.....	76
Diagram 4.41 Indikator Reliability.....	76
Diagram 4.42 Kriteria Interpretasi Skor Persentase.....	77
Diagram 4.43 Indikator Responsiviness.....	78
Diagram 4.44 Kriteria Interpretasi Skor Persentasi.....	79
Diagram 4.45 Indikator Assurance.....	79
Diagram 4.46 Kriteria Interpretasi Skor Persentase.....	80
Diagram 4.47 Indikator Empaty.....	81
Diagram 4.48 Kriteria Interpretasi Skor Persentasi.....	82
Diagram 4.49 Klasifikasi Pernyataan Dan Skor Nilai.....	82
Diagram 4.50 Kriteria Interpretasi Skor Persentasi.....	83
Diagram 4.51 Hasil Rata-Rata Persentase Dan Skor Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sekayu Kabuapten Musi Banyuasin.....	84
Diagram 4.52 Hasil Uji Validitas Angket.....	85
Diagram 4.53 Interpretasi Validitas Angket Variabel.....	86
Diagram 4.54 Hasil Uji Realibilitas Angket Variabel.....	88
Diagram 4.55 Hasil Rata-Rata Persentase Dan Skor Persepsi Masyarakat	

Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran
Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kota Sekayu Kabuapten Musi Banyuasin..... 89

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1 Kerangka Berfikir.....	20
Bagan 2.2 Alur Penelitian	23

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Usul Judul Pembimbing 1
- Lampiran 2 : Usul Judul Pembimbing 2
- Lampiran 3 : Persetujuan Judul oleh Koordinator Program Studi PPKn
- Lampiran 4 : Persetujuan Seminar Usul Penelitian
- Lampiran 5 : Perbaikan Seminar Usul Penelitian
- Lampiran 6 : Telah Dilaksanakan Seminar Usul Penelitian
- Lampiran 7 : Surat Keputusan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 8 : Kesiapan Pembimbing Skripsi 1
- Lampiran 9 : Kesiapan Pembimbing Skripsi 2
- Lampiran 10 : Surat Keputusan Izin Penelitian dari FKIP UNSRI
- Lampiran 11 : Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian Di Lingkungan Desa Karang Waru
- Lampiran 12 : Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian Di Lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin
- Lampiran 13 : Persetujuan Seminar Hasil Penelitian
- Lampiran 14 : Perbaikan Seminar Hasil Penelitian
- Lampiran 15 : Telah Dilaksanakan Seminar Hasil Penelitian
- Lampiran 16 : Persetujuan Ujian Skripsi
- Lampiran 17 : Perbaikan Ujian Skripsi
- Lampiran 18 : Bukti Perbaikan Skripsi dan Diizinkan Menjilid Skripsi
- Lampiran 19 : Kisi-Kisi Instrumen Angket
- Lampiran 20 : Instrumen Angket
- Lampiran 21 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 22 : Foto Dokumentasi Penelitian

**PERSEPSI MASYARAKAT DESA KARANG WARU TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN
DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SEKAYU KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

Oleh

Irpan

Nomor Induk Mahasiswa 06051181419004

Pembimbing: (1) Dra. Hj. Umi Chotimah, M.Pd., Ph.D

(2) Drs. Alfiandra, M.Si

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat desa Karang Waru terhadap kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode bersifat deskriptif, pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, dan pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi dan kuisioner, berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Disdukcapil Kota Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin adalah positif, dimana diperoleh nilai rata-rata $65,10\% \geq 62,5\%$. Rekapitulasi tersebut didapatkan dari hasil rata-rata yaitu indikator pertama tangible 73,19%, kedua reliability 68,95%, ketiga responsiveness 68,53%, keempat assurance 58,66%, dan kelima empathy 56,18%, dengan demikian peneliti menarik kesimpulan bahwa persepsi masyarakat desa Karang Waru terhadap kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Disdukcapil Kota Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin adalah positif dengan skor rata-rata 65,10%, dikarenakan hasil rekapitulasi yang diperoleh peneliti melalui analisis data dengan interval persentase $\leq 62,5\%$.

Kata-kata kunci: Persepsi Masyarakat, Pelayanan Publik, Akta Kelahiran.

Pembimbing 1



Dra. Hj. Umi Chotimah, M.Pd., Ph.D
NIP.196702051992031004

Pembimbing 2



Drs. Alfiandra, M.Si
NIP.196702051992031004

Mengetahui,
Koordinator Program Studi PPKn



Sulkipani, S.Pd., M.Pd
NIP. 198707042015041002

**PERSEPSI MASYARAKAT DESA KARANG WARU TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN
DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SEKAYU KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

By

Irpan

NIM: 06051181419004

Advisor: (1) Dra. Hj. Umi Chotimah, M.Pd., Ph.D

(2) D Drs. Alfiandra, M.Si

Civic Education Study Program

ABSTRACT

This study aims to determined the perceptions of the Karang Waru village community on the quality of services to make birth certificates at the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Sekayu City, Musi Banyuasin Regency, this study used a quantitative approach with descriptive methods, sampling using purposive sampling and collection the data was carried out through documentation and questionnaires, based on the results of the study showing that the public's perception of the quality of service for making birth certificates at the Disdukcapil Office in Sekayu City, Musi Banyuasin Regency was positive, which obtained an average score of $65.10\% \geq 62.5\%$. The recapitulation was obtained from the average results, namely the first indicator of tangible 73.19%, both reliability 68.95%, third responsiveness 68.53%, fourth assurance 58.66%, and fifth empathy 56.18%, thus interesting researchers the conclusion that the perception of the community of Karang Waru village on the quality of service for making birth certificates in the Disdukcapil Office of Sekayu City, Musi Banyuasin Regency was positive with an average score of 65.10%, because the results of recapitulation obtained by researchers through data analysis at percentage intervals of $\leq 62.5\%$.

Key words: *Birth Certificate, Community Perception, Public Service*

Advisor 1

Dra. Hj. Umi Chotimah, M.Pd., Ph.D
NIP.196702051992031004

Advisor 2

Drs. Alfiandra, M.Si
NIP.196702051992031004

Mengetahui,
Coordinator Of PPKn Study Program

Sulkipani, S.Pd., M.Pd
NIP. 198707042015041002

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara berkembang yang memiliki jumlah penduduk yang besar dan tersebar di berbagai pulau. Hal tersebut merupakan salah satu modal utama dalam proses pembangunan di Indonesia, namun memiliki jumlah penduduk yang besar dapat juga jadi faktor penghambat dalam proses pembangunan apabila proses pengolahannya kurang baik. Sehingga agar dapat mengelola jumlah penduduk yang besar dibutuhkan suatu sistem administrasi kependudukan yang berkualitas baik juga.

Salah satu fungsi mendasar dari pemerintah adalah pembangunan (*development*), pemberdayaan (*empowerment*), dan fungsi pelayanan (*servicing*), diantaranya pelayanan terhadap hak dan identitas diri serta kewarganegaraan. Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD NRI 1945), sistem pemerintahan Indonesia dibagi atas daerah provinsi dan daerah provinsi dibagi atas daerah kabupaten dan kota yang semuanya memiliki pemerintahan daerah guna menjalankan otonomi daerah seluas-luasnya. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 menegaskan bahwa pemerintah daerah memiliki wewenang untuk mengatur serta mengurus sendiri secara mandiri setiap urusan pemerintahannya sesuai dengan asas otonomi dan tugas pembantuan (<http://ditjenpp.kemenkumham.go.id>).

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan instansi pemerintah untuk memenuhi kepentingan administrasi masyarakat yang mengutamakan rasa kepuasan bagi penerima layanan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Bab 1 Pasal 1 menegaskan bahwa:

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Hardiansyah, 2011:12).

Menurut Dwiyanto (2005:141), pelayanan publik dapat diartikan sebagai berbagai aktivitas pemenuhan kebutuhan masyarakat yang membutuhkan

pelayanan publik dan diselenggarakan oleh birokrasi publik. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pemberian layanan (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi dan tidak menyalahi aturan dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan dalam Sinembala, 2006:5). Disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan umum atau tugas-tugas pemerintahan yang dilakukan oleh instansi terkait dalam pelayanan di bidang sistem administrasi kependudukan sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Terdapat berbagai macam jenis pelayanan publik yang dapat dimanfaatkan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhannya yang diberikan oleh instansi publik, misalnya kebutuhan Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan sampai dengan surat kematian yang dikenal dengan istilah catatan sipil.

Akta kelahiran dapat diartikan sebagai dokumen penting tanda bukti pencatatan kelahiran seseorang yang dikeluarkan oleh negara untuk kebutuhan perlindungan anak. Akta kelahiran memiliki beberapa manfaat, antara lain sebagai identitas anak, keperluan pendaftaran sekolah, mencari pekerjaan, administrasi kependudukan KTP dan KK, pembuatan paspor, pengurusan dana pensiun, keperluan pernikahan, dan lain-lain. Sejalan dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 yang menyatakan bahwa akta kelahiran merupakan bukti sah terkait status dan peristiwa kelahiran orang yang diterbitkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Kelahiran yang telah dilaporkan secara otomatis terdaftar di KK dan mendapatkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang bisa digunakan untuk mendapatkan pelayanan masyarakat.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (dalam Sari, 2016:2) menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip, yaitu kejelasan, kepastian waktu, kesederhanaan, akurasi, kelengkapan sarana dan prasarana, tanggung jawab, kenyamanan, kedisiplinan, dan juga kemudahan akses. Selain itu terdapat juga tentang standar pelayanan antara lain prosedur pelayanan, biaya pelayanan, waktu penyelesaian, produk pelayanan,

dan juga kompetensi petugas dan pegawai yang memberikan pelayanan terkait pemenuhan kebutuhan masyarakat (<http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id>).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Pemerintah kota Sekayu kabupaten Musi Banyuasin memberikan pelayanan administrasi terkait kependudukan. Pelayanan pencatatan akta kelahiran adalah salah satu contoh pelayanan pendaftaran penduduk dan catatan sipil di kantor Disdukcapil Kota Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin. Agar pelayanan yang diberikan berkualitas dan memenuhi tingkat kepuasan masyarakat, maka Disdukcapil kota Sekayu kabupaten Musi Banyuasin harus memenuhi beberapa prinsip dan standar pelayanan publik. Namun hal tersebut tidaklah mudah, karena sering terjadinya beberapa pelanggaran dan ketidakdisiplinan dalam proses pemberian layanan. Pelanggaran yang sering terjadi dalam pemberian layanan adalah waktu penerbitan akta kelahiran tidak sesuai dengan yang telah ditentukan dan pungutan liar.

Berdasarkan UU No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, pada Pasal 69 Ayat 1, bahwa instansi pelaksana atau pejabat yang diberi kewenangan sesuai tanggung jawabnya, wajib menerbitkan dokumen surat keterangan kelahiran paling lambat 14 (empat belas) hari kerja. Proses pelayanan pemerintah terhadap keperluan masyarakat sangat erat kaitannya dengan ketepatan waktu agar tidak terjadi antrian dalam proses pelayanan. Dalam pelayanan terdapat empat hal yang harus diperhatikan, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan (Ruslan, 2005:275).

Kurangnya sosialisasi antara pihak kantor Disdukcapil dengan masyarakat pada saat proses pelayanan tentang tata cara pembuatan akta kelahiran yang menyebabkan banyak masyarakat belum mengerti prosedur atau proses ketika datang ke kantor Disdukcapil Kota Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin. Tidak sedikit masyarakat Kabupaten Musi Banyuasin khususnya desa Karang Waru yang mengeluhkan lamanya waktu dalam pembuatan akta kelahiran mengakibatkan antrian sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan, selain itu tidak sedikit masyarakat yang malas berurusan dengan sistem birokrasi karena rumit dan prosesnya lama. Masyarakat desa Karang Waru yang mengeluhkan proses pembuatan akta kelahiran mendorong terjadinya berbagai persepsi terhadap

pelayanan di kantor Disdukcapil kota Sekayu. Berbagai persepsi ini muncul disebabkan karena beberapa faktor, yaitu perhatian, set, kebutuhan, sistem, nilai, ciri kepribadian, gangguan kejiwaan dan pengalaman terdahulu (Fauzi, 1997:43).

Proses komunikasi merupakan pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan (Rakhmat, 2005:51). Dari pendapat ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat sebagai objek yang mengeluarkan persepsinya terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan kantor Disdukcapil atau lembaga pemerintah sebagai subjeknya. Lembaga pemerintah sudah seharusnya memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, sopan, dan santun.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti melakukan studi pendahuluan dengan metode wawancara kepada pegawai Disdukcapil Kota Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin bagian pendaftaran akta kelahiran, pada tanggal 08 februari 2018. Hasil studi pendahuluan peneliti mengungkapkan bahwa prosedur pembuatan akta kelahiran melalui beberapa tahapan, dimulai dari pengajuan permohonan, pemeriksaan berkas, pemasukan data, pengecekan, pamarafan, penandatanganan, pengesahan, dan penyerahan berkas akta kelahiran kepada pemohon. Pelayanan pembuatan akte kelahiran diberikan secara gratis kepada penduduk Kabupaten Musi Banyuasin sebagaimana tercantum dalam Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 06 Tahun 2012 tentang pelayanan KK, KTP, dan Akta Pencatatan Sipil gratis bagi penduduk Kabupaten Musi Banyuasin. Sistem pembuatan akta kelahiran sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan sebagaimana tercantum dalam Peraturan Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Nomor 16 Tahun 2010 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan penyelenggaraan sistem informasi administrasi kependudukan. Peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa warga desa Karang Waru yang memiliki pengalaman pengurusan akta kelahiran, pada tanggal 10 februari 2018.

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan mengungkapkan bahwa sebagian masyarakat desa Karang Waru memiliki persepsi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Disdukcapil kota Sekayu kabupaten Musi Banyuasin karena pelaksanaan prinsip dan standar pelayanan publik sudah terlaksana dengan

baik, namun sebagian masyarakat lain yang peneliti wawancarai memiliki persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Disdukcapil kota Sekayu kabupaten Musi Banyuasin karena prinsip dan standar pelayanan pelaksanaan belum terlaksanan dengan baik dan tidak sepenuhnya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, penerbitan akta kelahiran tidak tepat waktu sebagaimana yang telah ditetapkan, serta masih terdapat tindakan diskrimnasi dalam pemberian layanan.

Peneliti juga melakukan observasi di kantor Disdukcapil Kota Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin pada tanggal 08 februari 2018. Peneliti mengamati bahwa pelayanan yang diberikan pegawai sudah sesuai dengan prosedur dan SOP, seperti pemohon terlebih dahulu diarahkan mengisi formulir pendaftaran, setelah itu baru dipanggil kembali untuk proses pembuatan akta kelahiran, pada tahap ini pegawai akan menanyakan dan memeriksa kelengkapan berkas-berkas pemohon, setelah itu pembuatan akta kelahiran segera diproses dan pegawai memberikan formulir sebagai tanda bukti pembuatan akta kelahiran yang nantinya wajib dibawa sebagai syarat untuk mengambil akta kelahiran yang sudah diterbitkan sesuai dengan tanggal yang tertulis pada formulir tersebut. Tahapan-tahapan yang dilakukan oleh pegawai Disdukcapil sudah cukup baik dalam proses pelayanan dan menimbulkan rasa kepuasan bagi masyarakat. Disisi lain peneliti juga mengamati terdapat pelayanan yang tidak memuaskan, seperti ketika melayani pemohon lanjut usia dan pemohon yang berkas persyaratannya tidak lengkap pegawai kurang sabar dalam melayani terkesan emosional karena harus menjelaskan berulang-ulang, sikap atau mimik muka pegawai tidak ramah terhadap pemohon sehingga pemohon malas untuk bertanya, selain itu pegawai akan melayani lebih dulu pemohon yang memiliki ikatan kekeluargaan atau sahabatnya. Hal ini tidak seharusnya terjadi karena pelayanan akta kelahiran merupakan layanan yang sangat penting bagi masyarakat dan sudah seharusnya memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Adapun penelitian terdahulu yang dijadikan sumber dan acuan dalam penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Radiansa (2011) di Surabaya yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Akta Kelahiran di Kantor Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya” dengan hasil penelitian berdasarkan dimensi kualitas yang terdiri dari: (1) kesederhanaan yang meliputi prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, (2) kejelasan yang meliputi syarat-syarat tentang pengurusan akta kelahiran, (3) kepastian waktu yang meliputi penyelesaian akta kelahiran sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan, (4) akurasi yang meliputi produk pelayanan publik (akta kelahiran) dapat diterima dengan benar, (5) keamanan yang meliputi keterkaitan keamanan dengan proses dan produk pelayanan, (6) tanggung jawab yang meliputi respon atau daya tanggap pegawai terhadap pemohon akta kelahiran yang membutuhkan bantuan, (7) kelengkapan sarana dan prasarana yang meliputi kondisi alat panggil, papan informasi, dan sarana pendukung, (8) kemudahan akses yang meliputi ketersediaan lokasi pelayanan yang strategis dan kemudahan akses dalam website, (9) kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pegawai dalam melayani proses pengurusan akta kelahiran, (10) kenyamanan yang meliputi ketersediaan ruang tunggu dan fasilitas yang mendukung ([http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/04/jurnal%20\(04-18-16-06-01-23\).pdf](http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/04/jurnal%20(04-18-16-06-01-23).pdf)).

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Fitriani dkk (2011) di Cirebon dengan judul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon” dengan hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon Tinggi yaitu sebesar 34,1%. Besarnya pengaruh prosedur pelayanan (X1) terhadap Kualitas pelayanan (Y) sebesar 10,69%, besarnya pengaruh kemampuan pegawai (X2) terhadap Kualitas pelayanan (Y) sebesar 37,45%, dan Kualitas pelayanan (Y) yang dipegaruhi Prosedur Pelayanan (X1) dan Kemampuan Pegawai (X2) secara bersamaan sebesar 42,64%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan (<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=73036&val=4925>).

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Mira (2016) di Samarinda yang berjudul “Studi Tentang Prosedur Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda” dengan hasil penelitian

menyimpulkan bahwa prosedur pembuatan akta kelahiran dapat dikatakan sudah jelas dan tidak berbeli-belit. Hal tersebut dapat dilihat dari setiap tahapan dapat dilaksanakan dengan baik oleh para petugas dan masyarakat yang membuat akta kelahiran mengatakan bahwa prosedurnya sudah jelas walaupun ada sebagian yang kurang paham, faktor penghambatnya antara lain faktor teknis listrik dan koneksi internet yang lambat sedangkan non teknisnya yaitu kurangnya partisipasi masyarakat dalam melengkapi persyaratan yang telah ditentukan (<http://ejournal.an.fisip-unmal.ac.id>).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan dan penelitian terdahulu dapat diambil kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan publik haruslah memenuhi beberapa prinsip dan standar pelayanan agar tercapai tujuan pelayanan. Pelaksanaan prinsip dan standar pelayanan publik di kantor Disdukcapil kota Sekayu kabupaten Musi Banyuasin, jika dilihat dari sudut pandang masyarakat desa Karang Waru belum dapat diketahui sudah berjalan dengan baik atau belum. Sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian terhadap permasalahan ini dengan judul **“Persepsi Masyarakat Desa Karang Waru Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini yang menjadi rumusan masalah adalah “bagaimana persepsi masyarakat desa Karang Waru terhadap kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di kantor Disdukcapil Kota Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui persepsi masyarakat desa Karang Waru terhadap kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di kantor Disdukcapil Kota Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin.

1.4 Manfaat Penelitian

Setelah dilakukannya penelitian ini agar dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, yaitu :

1.4.1 Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat sebagai tolak ukur bagi kinerja pelayanan yang diberikan oleh kantor Disdukcapil Kota Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin, sehingga dapat dijadikan motivasi untuk meningkatkan kinerja dalam rangka memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

1.4.2 Secara Praktis

1.4.2.1. Bagi Masyarakat Desa Karang Waru

Hasil penelitian ini dapat memberi informasi penting kepada masyarakat desa Karang Waru tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor Disdukcapil Kota Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin.

1.4.2.2 Bagi Kantor Disdukcapil Kota Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi untuk kinerja pegawai-pegawai kantor Disdukcapil Kota Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin agar dilakukannya evaluasi dan lebih baik lagi kedepannya.

1.4.2.3 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui persepsi masyarakat desa Karang Waru terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai-pegawaikantor Disdukcapil Kota Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Abu. (2003). *Ilmu Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Alwi, Hamas. (2016). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Anisa, Siti. (2016). **Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda**. Tersedia [online] di <http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id>. Diakses pada tanggal 09 februari 2018.
- Arianti, Mira. (2016). **Studi Tentang Prosedur Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda**. Tersedia [online] di <http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id>. Diakses pada tanggal 09 Februari 2018.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fauzi, Ahmad. (1997). *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia.
- _____. (2004). *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia.
- Fokusmedia. (2011). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Publik Dan Catatan Sipil*. Jakarta.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartawati, T. (2016). *Persepsi Masyarakat Seri Tanjung Kecamatan Tanjung Batu Terhadap Kinerja DPRD Ogan Ilir Ditinjau Dari Tingkat Pendidikannya*. [Skripsi]. Tidak dipublikasikan. FKIP Universitas Sriwijaya.
- Koentjaraningrat. (2010). *Sejarah Teori Antropologi II*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- _____. (2015). *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, P. & Keller, K. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Lembaga Administrasi Negara Indonesia. (2004). *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia Buku III*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Indonesia.
- Radiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Administrasi Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya*. [Skripsi]. Tidak dipublikasikan. FISIP Universitas Pembangunan Nasional Jawa Timur.

- Rakhmat, Jalaluddin. (2004). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Rosdakarya.
- _____. (2005). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Rosdakarya.
- Republik Indonesia. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Ridwan. (2011). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Robbin, S. & Judge, T. (2008). *Perilaku Organisasi 1 Edisi 12*. Jakarta: Salemba Empat.
- Roslan, Rosady. (2005). *Kiat Dan Strategi Kampanye Publik Relations*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sari, I. L. (2016). **Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda**. Tersedia [online] di <http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id>. Diakses pada tanggal 09 Februari 2018.
- Sarwono, Sarlito W. (2009). *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sinembala, Lijan Poltak, dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Slameto. (2003). *Belajar Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sobur, Alex. (2003). *Psikologi Umum Dalam Lintas Sejarah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sudijono, A., (2008). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2012). *Model Penelitian Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taneko, Salemon. (1984). *Sistem Sosial Indonesia Edisi Kedua*. Jakarta: Fajar Agung.
- Tim Visimedia. (2007). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak*. Jakarta: Visimedia.
- UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Wasistiono, Sadu. (2001). *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alqa Print.

Widowati, Nina. (2015). **Peningkatan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang**. Tersedia [online] di <https://media.neliti.com>. Diakses pada tanggal 09 Februari 2018.

Wahana Komputer. (2014). *Mengolah Data Statistik Hasil Penelitian Menggunakan SPSS*. Jakarta: Andi Publisher.

Walgito. (2008). *Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

_____. (2004). *Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi.