

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN
AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**



Diajukan Oleh:

MUHAMMAD DHANDY KUSUMA JAYA

NIM. 07011282025110

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN
AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik

Oleh:

MUHAMMAD DHANDY KUSUMA JAYA

NIM. 07011282025110

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Januari 2024

Pembimbing,

Drs. Mardianto, M.Si.
NIP. 196211251989121001



Mengetahui,
Ketua Jurusan



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.
NIP. 1969111019994011001



HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN
AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

Oleh :
MUHAMMAD DHANDY KUSUMA JAYA
NIM. 07011282025110

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 25 Januari 2024

Pembimbing :

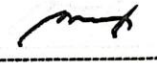
Drs. Mardianto, M.Si.
NIP. 196211251989121001

Penguji :

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

Dwi Mirani, S.IP., M.Si.
NIP. 198106082008122002

Tanda Tangan

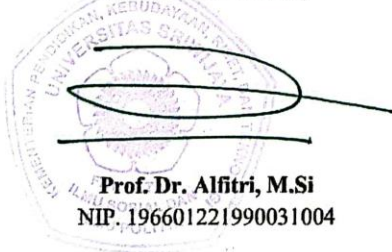



Tanda Tangan





Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,



Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik,


Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar.”
(Q. S Al-Baqarah: 153)*

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- 1. Diri saya sendiri**
- 2. Kedua orang tua terkasih**
- 3. Keluarga besarku**
- 4. Seluruh dosen dan pegawai FISIP
UNSRI**
- 5. Teman-teman jurusan Ilmu
Administrasi Publik Angkatan
2020**
- 6. Almamater Kuning kebanggaan,
Universitas Sriwijaya**

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan suatu upaya pemerintah dalam menerbitkan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Akta kelahiran adalah bukti sah yang otentik mengenai status anak yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipergunakan sebagai bukti sah terkait status dan peristiwa kelahiran seseorang dan termasuk hak setiap anak Indonesia. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Teori yang peneliti gunakan adalah teori kualitas pelayanan menurut Parasiraman, dkk dalam Lupiyoadi yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Adapun metode penelitian yang peneliti gunakan yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis yang dilakukan yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang sudah cukup baik namun dalam indikator bukti fisik, dan kehandalan masih terdapat keluhan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat pelaksana pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Akta Kelahiran

Pembimbing,

Drs. Mardianto, M.Si.
NIP. 196211251989121001



Indralaya, Januari 2024

Mengetahui,
Ketua Jurusan



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.
NIP. 1969111019994011001

ABSTRACT

Service quality is an effort by the government to issue quality public services to the community. A birth certificate is an authentic legal proof of a child's status issued by the Population and Civil Registration Office which is used as legal evidence related to the status and event of a person's birth and includes the rights of every Indonesian child. The purpose of this study was to determine the quality of service in making birth certificates at the Palembang City Population and Civil Registration Office. The theory that researchers use is the theory of service quality according to Parasiraman, et al in Lupiyoadi, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research method that researchers use is descriptive qualitative research method. The data collection techniques used are observation, interviews, and documentation. The analysis techniques used are data collection, data condensation, data presentation, and conclusion drawing/verification. The results showed that the quality of birth certificate making services at the Palembang City Population and Civil Registration Office was quite good but in the indicators of physical evidence, and reliability there were still complaints in organizing services to the service implementing community.

Key Words: *Quality, Service, Birth Certificate*

Advisor,

Drs. Mardianto, M.Si.
NIP. 196211251989121001



Indralaya, January 2024

Mengetahui,
Chairman of The Department



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.
NIP. 1969111019994011001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Dhandy Kusuma Jaya

NIM : 07011282025110

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang” ini 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 di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan
Palembang, Januari 2024



Muhammad Dhandy Kusuma Jaya
NIM. 07011282025110

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim

Dengan mengucapkan segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang**”. Dalam penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana strata (S-1) pada program studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Palembang.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud dan terlaksana dengan baik tanpa adanya dukungan secara langsung maupun tak langsung, arahan, dan dorongan dari berbagai pihak yang terlibat. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran selama penulisan skripsi hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tua terkasih, Bapak Ahmad Zubaidi dan Ibu Yuliani yang tak henti-hentinya memberikan dukungan dan doa selama masa perkuliahan hingga penulisan skripsi ini berlangsung. Penulis ucapkan terima kasih atas doa, perhatian, cinta dan kasih sayang yang telah dicurahkan tiada hentinya, bantuan, serta dukungannya baik yang bersifat moril maupun materil.
3. Bapak Drs. Mardianto, M. Si. selaku Dosen Pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa membimbing, mengarahkan, serta memberikan motivasi akademik kepada penulis selama proses bimbingan.
4. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE., M.Si. selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
7. Januar Eko Aryansah, S.IP., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
8. Mbak Ita Permata Sari, selaku Admin Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Kampus Indralaya yang senantiasa membantu dalam proses administrasi selama masa perkuliahan.
9. Mbak Rafflesia Adesty, selaku Admin Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Kampus Palembang yang senantiasa membantu dalam proses administrasi selama masa penyusunan skripsi.
10. Para Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu, wawasan, pengalaman, bantuan, serta arahan kepada penulis selama masa perkuliahan.
11. Seluruh staff dan pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama melaksanakan proses perkuliahan.
12. Seluruh teman-teman di jurusan Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan pengalaman berharga bagi penulis.

13. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan data untuk kelengkapan penelitian ini.
14. Seluruh informan dalam penelitian ini yang telah bersedia membantu, dan menceritakan pengalamannya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Atas segala perhatian dan kerja samanya, penulis ucapkan terima kasih. Besar harapan agar skripsi ini dapat memberi manfaat bagi penulis dan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dalam menambah wawasan dan pengetahuan.

Palembang, 25 Januari 2024
Penulis,



Muhammad Dhandy Kusuma Jaya
NIM.07011282025110

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Kualitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.1. Klasifikasi Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3. Akta Kelahiran	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.1. Manfaat Akta Kelahiran	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.2. Standar Pelayanan Akta Kelahiran.	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.3. Alur Pembuatan Akta Kelahiran	Error! Bookmark not defined.
2.1.4. Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.

2.3. Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3. 1. Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3. 2. Definisi Konseptual	Error! Bookmark not defined.
3. 3. Fokus Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3. 4. Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3. 5. Infroman Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3. 6. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3. 7 Metode Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4. 1 Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4. 1. 1. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	Error! Bookmark not defined.
4. 1. 1. 1. Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	Error! Bookmark not defined.
4. 1. 1. 2. Tugas Pokok	Error! Bookmark not defined.
4. 1. 1. 3. Fungsi	Error! Bookmark not defined.
4. 1. 2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	Error! Bookmark not defined.
4. 1. 2. 1 Visi	Error! Bookmark not defined.
4. 1. 2. 2. Misi.....	Error! Bookmark not defined.
4. 1. 3. Struktur Organisasi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	Error! Bookmark not defined.
4. 2. Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	Error! Bookmark not defined.
4. 2. 1. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Error! Bookmark not defined.
4. 2. 1. 1 Fasilitas.....	Error! Bookmark not defined.
4. 2. 1. 2. Perlengkapan	Error! Bookmark not defined.
4. 2. 1. 3. Pegawai	Error! Bookmark not defined.
4. 2. 2. Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Error! Bookmark not defined.
4. 2. 2. 1 Kepercayaan	Error! Bookmark not defined.

4. 2. 2. 2. Kepuasan	Error! Bookmark not defined.
4. 2. 3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	Error! Bookmark not defined.
4, 2. 3. 1. Respon	Error! Bookmark not defined.
4. 2. 3. 2. Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
4. 2. 3. 3. Informasi	Error! Bookmark not defined.
4. 2. 4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	Error! Bookmark not defined.
4. 2. 4. 1. Jaminan Waktu	Error! Bookmark not defined.
4. 2. 4. 2. Keamanan Data	Error! Bookmark not defined.
4, 2. 5. Empati (<i>Empathy</i>)	Error! Bookmark not defined.
4. 2. 5. 1. Kemudahan Membangun Hubungan.....	Error! Bookmark not defined.
4. 2. 5. 2. Komunikasi yang Baik dalam Pemenuhan Kebutuhan pelanggan	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN	Error! Bookmark not defined.
5. 1. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
A. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Error! Bookmark not defined.
B. Keandalan (<i>Reliability</i>).....	Error! Bookmark not defined.
C. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Error! Bookmark not defined.
D. Jaminan (<i>Assurance</i>)	Error! Bookmark not defined.
E. Empati (<i>Empathy</i>).....	Error! Bookmark not defined.
5. 2. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Laporan Kepemilikan Akta Kelahiran Anak Umur 0-18 Tahun di Kota Palembang per Desember 2022	5
Gambar 2. 1. Contoh Akta Kelahiran.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 2. SOP Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 3. Kerangka Pikiran	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. Model Analisis Interaktif	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1. Struktur Organisasi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 2. Loker Pembuatan Akta Kelahiran.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 3. Ruang Tunggu Antrian	64
Gambar 4. 4. Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Secara Online	69
Gambar 4. 6. Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 7. Loker Informasi	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 8 Penyampaian Informasi Melalui Website	77
Gambar 4. 9. Kursi Roda yang tersedia	84
Gambar 4. 10. Ruang Tunggu Prioritas dan Loker Prioritas	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. Fokus Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. Matriks Temuan Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....** Error! Bookmark not defined.
- Lampiran 2. Dokumentasi.....** Error! Bookmark not defined.
- Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Penelitian** Error! Bookmark not defined.
- Lampiran 4. Surat Izin Penelitian** Error! Bookmark not defined.
- Lampiran 5. Kartu Bimbingan Ujian Komprehensif**Error! Bookmark not defined.
- Lampiran 6. Lembar Perbaikan Ujian Komprehensif**Error! Bookmark not defined.
- Lampiran 7. Permendagri Nomor 109 Tahun 2019..** Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting dan tak terpisahkan dari kehidupan manusia, karena segala aspek kehidupan memerlukan layanan. Pelayanan publik merupakan cara bagi negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warganya melalui administrasi, barang, dan layanan yang disediakan oleh penyedia layanan publik. Kualitas pelayanan menjadi faktor krusial dalam keberhasilan penyelenggaraan pelayanan oleh Dinas/Instansi maupun petugas pelayanan. Pelayanan ini menjadi misi pemerintah untuk mencapai tujuan negara, yakni masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Dalam konteks global, memberikan pelayanan publik yang kompetitif dan bermutu kepada rakyat merupakan bagian dari komitmen pemerintah yang harus diwujudkan. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah semakin menjadi tuntutan dari masyarakat.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/KEP/M.PAN/2003, pelayanan publik merujuk kepada serangkaian aktivitas layanan yang diorganisir oleh pelaksana pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dan mematuhi kebijakan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat diartikan sebagai upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dilakukan oleh pelaksana negara. Aparatur pemerintahan bertindak sebagai ujung tombak yang berinteraksi langsung dengan masyarakat sebagai penerima layanan, dengan tujuan memberikan layanan terbaik. Hal ini sangat penting karena dapat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap

pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah diharapkan menggunakan metode terbaik dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu jenis pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang disediakan oleh birokrasi pemerintahan kepada masyarakat adalah pelayanan administrasi di bidang kependudukan. Sebagai penyelenggara administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, pemerintah memiliki kewajiban untuk menjamin pengakuan dan perlindungan status hukum yang menjadi kepentingan kependudukan atau pengalaman penting yang dihadapi oleh penduduk, baik di dalam maupun di luar kawasan negaranya. Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 mengenai perubahan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menegaskan bahwa Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil melibatkan serangkaian aktivitas penataan dan penertiban terkait dengan pengeluaran data dan dokumen kependudukan melalui pendaftaran penduduk, status kependudukan, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pengembangan bidang lainnya.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, berdasarkan perubahan UU No. 24 Tahun 2013, menegaskan pentingnya setiap administrasi kependudukan yang memiliki nilai penting dan strategis membutuhkan bukti yang sah bagi penyelenggaraan pemerintahan daerah, pembangunan, dan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pengadministrasian dan pencatatan kependudukan harus dilaksanakan secara terkoordinasi dan berkelanjutan sesuai dengan ketentuan kebijakan perundang-undangan yang berlaku.

Lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas kegiatan tersebut adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh warga negara terdaftar dalam pencatatan sipil sesuai dengan Peraturan Daerah (Perda) Kota Palembang No. 6 Tahun 2016 yang mengatur Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Palembang. Langkah ini diperlukan agar negara dapat menjamin kevalidan identitas dan kepastian hukum terkait surat-surat kependudukan. Administrasi kependudukan juga memiliki peran krusial dalam menjamin perlindungan status hak sipil, memberikan informasi dan data kependudukan secara nasional, serta mewujudkan administrasi yang tertib dan terpadu. Prinsip-prinsip ini tercantum dalam Perda Kota Palembang No. 7 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Walikota Kota Palembang No. 104 Tahun 2011 mengenai Pedoman Pelayanan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyatakan bahwa penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melibatkan peristiwa kependudukan seperti pindah datang, perubahan alamat dan status dari terbatas menjadi tempat tinggal tetap bagi orang asing, kelahiran, lahir mati, kematian, pernikahan, perceraian, dan peristiwa penting lainnya. Karena kepentingan dan keberartian data kependudukan, aktivitas status kependudukan ini sangat terkait dengan penerbitan akta catatan sipil.

Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 mengatur pelayanan administrasi kependudukan, termasuk pelayanan terkait akta kelahiran di Indonesia. Pelayanan ini melibatkan proses pendaftaran kelahiran yang dilakukan oleh orang tua atau wali dalam waktu maksimal 30 hari setelah kelahiran. Persyaratan pendaftaran melibatkan

dokumen seperti surat keterangan kelahiran dari bidan atau petugas kesehatan, identitas orang tua, dan dokumen pendukung lainnya. Akta kelahiran diterbitkan oleh pejabat pencatat di Kantor Catatan Sipil setempat setelah verifikasi persyaratan. Jika pendaftaran dilakukan setelah 30 hari, dapat dilakukan pendaftaran luar biasa. Data akta kelahiran dicatat secara elektronik, dan masyarakat memiliki hak untuk mengakses informasi tersebut. Pelaporan kematian bayi juga diatur, dan bagi warga negara Indonesia yang melahirkan di luar negeri, pencatatan peristiwa kelahiran di luar negeri dapat dilakukan. Penyalahgunaan pencatatan kelahiran dapat dikenai sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pencatatan dan penerbitan akta kelahiran merupakan tanggung jawab dari layanan publik. Akta kelahiran adalah dokumen kependudukan resmi yang sangat penting dan wajib dimiliki oleh masyarakat. Dokumen ini berisi bukti-bukti yang kuat dan sah secara hukum, serta diperlukan untuk mengatur dan menyimpan informasi mengenai kelahiran seseorang dalam bentuk lembaran tercetak. Setiap individu diwajibkan memiliki akta kelahiran sebagai jaminan kedudukan dan status hukumnya di negara tersebut. Akta kelahiran juga memiliki manfaat untuk prosedur administrasi pendaftaran anak ke sekolah dan sebagai bukti sah dari diri anak tersebut atau legalitas atas keberadaan anak tersebut.

Di Provinsi Sumatera Selatan di Kota Palembang, tingkat kepemilikan akta kelahiran berusia 0-17 tahun yang didapatkan dengan membandingkan jumlah penduduk berusia 0-17 tahun yang mempunyai akta kelahiran terhadap jumlah penduduk berusia 0-17 tahun. Kemudian dikalikan dengan 100 persen. Dengan demikian, tingkat pencapaian indikator kerja tahun 2022 yaitu 94,47 persen yang menunjukkan pada tahun 2022 permintaan layanan pembuatan akta kelahiran

sangatlah tinggi. Peningkatan permintaan layanan dapat menimbulkan tantangan dalam menjaga kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran. Oleh karena itu Analisis kualitas pelayanan diperlukan untuk mengidentifikasi potensi perbaikan dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Gambar 1. Laporan Kepemilikan Akta Kelahiran Anak Umur 0-18 Tahun di Kota Palembang per Desember 2022

LAPORAN KEPEMILIKAN AKTA KELAHIRAN ANAK UMUR 0-18 TAHUN KOTA PALEMBANG BULAN DESEMBER 2022								
NO	KECAMATAN	JLH ANAK 0-17 (18 tahun kurang sehari) DKB I 2022	MEMILIKI AKTA S.D BULAN LALU		MEMILIKI AKTA S.D BULAN INI		BELUM MEMILIKI AKTA S.D BULAN INI	
			JUMLAH	%	JUMLAH	%	JUMLAH	%
1	ILIR BARAT DUA	20.647	19.383	93,88	19.397	93,95	1.250	6,05
2	SEBERANG ULU SATU	28.763	26.787	93,13	26.833	93,29	1.990	6,71
3	SEBERANG ULU DUA	32.019	30.448	95,09	30.480	95,19	1.539	4,81
4	ILIR BARAT SATU	44.098	41.321	93,70	41.364	93,80	2.734	6,20
5	ILIR TIMUR SATU	16.903	15.932	94,26	15.950	94,36	953	5,64
6	ILIR TIMUR DUA	24.451	23.427	95,81	23.449	95,90	1.002	4,10
7	SUKARAMI	62.603	59.016	94,27	59.085	94,38	3.518	5,62
8	SAKO	34.102	32.358	94,89	32.386	94,97	1.716	5,03
9	KEMUNING	23.460	22.489	95,86	22.510	95,95	950	4,05
10	KALIDONI	38.293	36.315	94,83	36.359	94,95	1.934	5,05
11	BUKITKECIL	10.533	9.796	93,00	9.815	93,18	718	6,82
12	GANDUS	25.021	23.666	94,58	23.708	94,75	1.313	5,25
13	KERTAPATI	30.268	28.597	94,48	28.643	94,63	1.625	5,37
14	PLAJU	28.807	27.611	95,85	27.640	95,95	1.167	4,05
15	ALANG-ALANG LEBAR	34.048	31.562	92,70	31.600	92,81	2.448	7,19
16	SEMATANG BORANG	20.271	19.458	95,99	19.471	96,05	800	3,95
17	JAKABARING	28.981	26.930	92,92	26.973	93,07	2.008	6,93
18	ILIR TIMUR TIGA	20.893	19.452	93,10	19.486	93,27	1.407	6,73
JUMLAH		524.161	494.548	94,35	495.149	94,47	29.012	5,53

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang (2023), Diolah oleh Peneliti

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti secara langsung, masih terdapat masalah terkait dengan penyelenggaraan pelayanan pembuatan akta kelahiran, di antaranya keterlambatan dalam pengurusan dan pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Palembang. Permasalahan tersebut dipicu karena jumlah loket yang disediakan tidak mampu melayani seluruh masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi kependudukan khususnya loket pembuatan akta kelahiran yang menjadi loket dengan kunjungan cukup ramai. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Ahmad dengan mengatakan:

“Loket yang tersedia hanya 7 sehingga apabila kondisi sedang ramai antrian akan memakan waktu yang lama untuk menunggu.”
(Wawancara dengan Bapak Ahmad, 19 Desember 2023)

. Keluhan lainnya diujarkan oleh Ibu Yuli, seorang warga yang mengajukan permohonan pembuatan akta kelahiran. Ia mengatakan:

"Saya sudah mengikuti prosedur yang berlaku, mulai dari pengiriman persyaratan pembuatan akta kelahiran hingga menunggu sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Namun, saat saya datang ke kantor untuk menanyakan tentang status akta kelahiran yang telah saya ajukan sebelumnya, ternyata berkas pengajuan saya terlewat oleh petugas."

(Wawancara dengan Ibu Yuli, 18 Desember 2023)

Berdasarkan dari keluhan masyarakat pemohon pelayanan tersebut terlihat bahwa pelayanan yang diterima oleh masyarakat dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran loket yang terbatas dan juga kelalaian petugas menjadi hambatan utama dalam memberikan pelayanan yang efisien dan memadai kepada seluruh masyarakat. Hal ini dapat mengakibatkan peningkatan waktu tunggu, antrian panjang, serta meningkatnya risiko kesalahan administrasi Hal ini ditanggapi langsung oleh Ibu Dini selaku Kepala Bidang Seksi Akta Kelahiran menjelaskan bahwa:

"Kami menyadari adanya peningkatan signifikan dalam permintaan layanan administrasi kependudukan, khususnya di bidang Kelahiran. Kami memahami bahwa keterbatasan jumlah loket dapat mengakibatkan peningkatan waktu tunggu, antrian panjang, dan meningkatnya risiko kesalahan administrasi. Kami berkomitmen untuk terus meningkatkan pelayanan kami demi memberikan solusi yang lebih baik bagi masyarakat kedepannya."

(Wawancara dengan Ibu Dini Maryani, 20 Desember 2023)

Keterlambatan dalam pengurusan akta kelahiran dipicu oleh keterbatasan jumlah loket yang tidak mampu melayani seluruh masyarakat dengan efisien. Hal tersebut juga dapat yang menyebabkan antrian panjang dan waktu tunggu yang lama, dapat mengakibatkan tekanan dan meningkatnya risiko kesalahan administrasi.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan dan mempertimbangkan urgensi kualitas pelayanan publik terkait dengan penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, khususnya dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Palembang, perlu dilakukan analisis lebih lanjut terhadap kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Palembang. Dalam menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan sebagaimana dijelaskan oleh Parasuraman, dkk dalam Lupiyoadi (2013). Teori ini mencakup 5 dimensi sebagai alat ukur, yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Keandalan (*Reliability*), dan Empati (*Empathy*). Oleh karena itu, hal ini disajikan dalam laporan dengan judul “**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG**”. Adanya penelitian ini diharapkan bisa mengetahui kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

1.2. Rumusan Masalah

Dengan merujuk pada penjelasan latar belakang yang telah disampaikan, perumusan masalah dalam laporan ini adalah mengenai bagaimana kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, serta memberikan solusi terhadap permasalahan yang mungkin muncul.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang telah dijabarkan, hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan masalah kualitas pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, khususnya bagi kalangan akademisi di bidang ilmu administrasi.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini bisa menjadi bahan masukan bagi berbagai pihak khususnya pelaksana pelayanan administrasi kependudukan dalam hal ini pelayanan pembuatan akta kelahiran agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya menjadi lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J. (2019). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN GORONTALO. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73–82. <https://doi.org/10.37606/publik.v6i2.6>
- Aminah, S., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (n.d.). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Pangkajene*. <http://dx.doi.org/10.36312/jisip.v5i4.2593>.
- Asteriniah, F. (2021). *Public Service Quality in Administration in Kalidoni Kelurahan Office, Palembang City*. 6(6). <https://doi.org/10.21776/ub.jpas.2021.006.02.5>
- Harahap, N. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Medan: Wal Ashri Publishing.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Karim, A. (2021). Penyuluhan Hukum Tentang Pentingnya Akta Kelahiran Bagi Anak Sebagai Warga Negara. *Jurnal Ilmiah Padma Sri Kreshna*, 3(1). <https://doi.org/10.37631/psk.v3i1.395>.
- Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Miles, M., Huberman, A., & Saldana, J. *Qualitative Data Analysis. A Methods Source Book*. United States of America: SAGE Publications, Inc, 2014.
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Nirmala, I. (2022). Inovasi Pelayanan Online Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. *Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humaniora*, 5(1), 128–135. <https://doi.org/10.31539/kaganga.v5i1.3573>
- Peraturan Daerah (Perda) Kota Palembang Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Palembang.
- Peraturan Daerah (Perda) Kota Palembang Nomor 7 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

- Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Walikota Kota Palembang Nomor 104 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pelayanan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Peraturan Walikota Palembang Nomor 104 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pelayanan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Rendo, R. F., & Purwaningsih, A. (2019). KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MALANG. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(3). <https://doi.org/10.33366/jisip.v8i3.1781>
- Rudiansyah, Y. A., Argenti, G., & Febriantini, K. (2022). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. *KINERJA*, 18(4), 513–520. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9837>
- Seles, M., & Armiati, A. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penerima Layanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam. *Jurnal Ecogen*, 4(4), 496. <https://doi.org/10.24036/jmpe.v4i4.12399>
- Sugiyono, P. D. (2022) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. 2ed. Alfabeta.
- Utara, R., & Muhammad, A. S. (2022). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN BAKUNG SERUMPUN KABUPATEN LINGGA. 3(1). <http://dx.doi.org/10.33087/jiubj.v23i1.2602>