

**KUALITAS PELAYANAN
PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN
SECARA ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

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



Oleh:

ZAHRATY HUMAIRAH

NIM. 07011381924131

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PALEMBANG
TAHUN 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN
PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN
SECARA ONLINE
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

**ZAHRATY HUMAIRAH
NIM. 07011381924131**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 6 Maret 2023

Pembimbing

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

Mengetahui,
Kepada Jurusan

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

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN SECARA ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

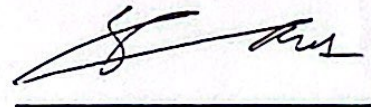
Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
pada Tanggal 17 Maret 2023
dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI SKRIPSI

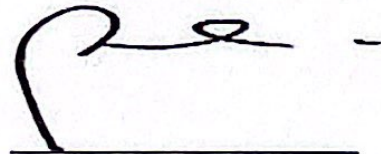
Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
Ketua




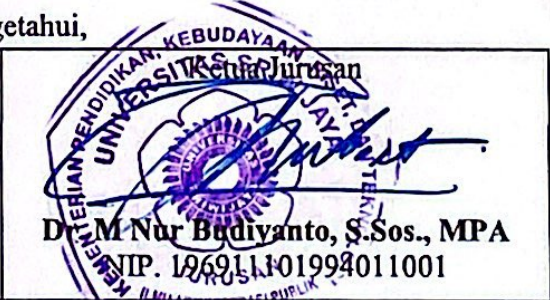
Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP
Anggota



Junaidi, S.IP., M.Si
Anggota



Mengetahui,

 <p>Dekan FISIP UNRSI, Prof. Dr. Alfitri, M. Si NIP. 196601221990031004</p>	 <p>Ketua Jurusan Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA NIP. 196911101994011001</p>
---	--

PERSEMBAHAN

Motto:

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”

(Q. S Al-Insyirah 6-8)

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

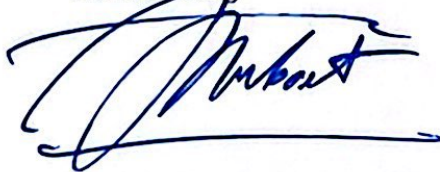
- 1. Kedua orangtua terkasih*
- 2. Kedua adikku, Qurratu Aini dan Muhammad Afdal Ulil Amri*
- 3. Keluarga besarku*
- 4. Almamaterku*

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan suatu upaya pemerintah dalam memebrikan 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 secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Teori yang peneliti gunakan adalah teori kualitas pelayanan menurut Parasiraman, dkk 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 secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang sudah cukup baik namun dalam indikator bukti fisik, kehandalan, dan daya tanggap dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat pelaksana pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Akta Kelahiran

Pembimbing



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

Palembang, 31 Maret 2023

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi
Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



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

ABSTRACT

Quality of service is a government effort in providing quality public services to the community. A birth certificate is authentic legal evidence regarding the status of a child issued by the Population and Civil Registration Service which is used as legal evidence regarding the status and events 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 online at the Department of Population and Civil Registration of Palembang City. The theory that researchers use is the theory of service quality according to Parasiraman, et al, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research method that researchers use is descriptive qualitative research method. Data collection techniques used are observation, interviews, and documentation. The analysis techniques performed were data collection, data condensation, data presentation, and conclusion/verification. The results of the study show that the quality of service for making birth certificates online at the Department of Population and Civil Registration of the City of Palembang is quite good, but in terms of physical evidence, reliability and responsiveness in providing services to the community implementing the service.

Keywords: *Quality, Service, Birth Certificate*

Advisor



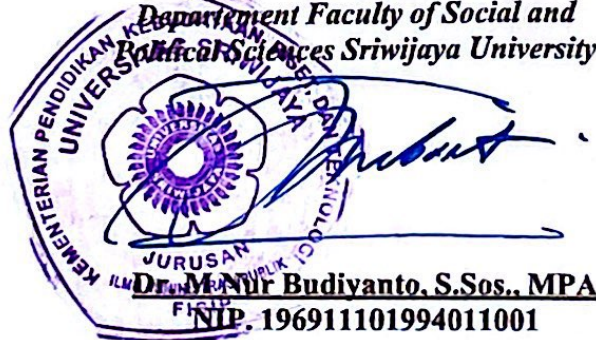
Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

Palembang, 31 Maret 2023

Mengetahui,

Head of Public Administration

**Department Faculty of Social and
Political Sciences Sriwijaya University**



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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zahraty Humairah

NIM : 07011381924131

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Secara Online Di 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, 31 Maret 2023



Zahraty Humairah
NIM. 07011381924131

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim

Dengan mengucapkan segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Secara *Online* di 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 yang terhormat:

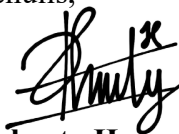
1. Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran selama penulisan skripsi hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tua terkasih, Bapak Emil Qadri Adnan, S. E dan Ibu Lina Yusliana yang tak henti-hentinya memberikan dukungan dan doa selama masa perkuliahan hingga penulisan 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 Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE., selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Dr. H. Azhar, SH.,M.Sc., LL.M., selaku Wakil Dekan I Bidang Kependidikan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
6. Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd., selaku Wakil Dekan II Bidang Keuangan dan Kepegawaian Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
7. Dr. Andries Lionardo, M.Si., selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
8. Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si., selaku Ketua Program Studi Doktor Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
9. Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, sekaligus selaku dosen pembimbing yang telah memeberikan ilmu, waktu, arahan, dan bimbingan kepada penulis dalam proses penyelesaian penulisan skripsi ini.
10. Januar Eko Aryansah, S.IP., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
11. Bapak Sofyan Effendi, S. IP., 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 perkuliahan.

12. Mbak Rafflesia Adesty, selaku Admin Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Kampus Palembang yang senantiasa membatu dalam proses administrasi selama masa perkuliahan.
13. Para Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu, wawasan, pengalaman, bantuan, serta arahan kepada penulis selama masa perkuliahan.
14. Seluruh staff dan pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama melaksanakan proses perkuliahan.
15. Sahabat terkasih, Citra Rosinta. Terima kasih telah selalu kebersamai penulis, mendengarkan tiap keluh dan kesah penulis, memberikan doa, semangat, serta dukungan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi.
16. Sahabat Cemara, Muhammad Akbar, Triyana Putri, dan Yogi Pramika yang telah kebersamai penulis, mendengarkan seluruh keluh dan kesah penulis, memberikan doa, semangat, serta dukungan kepada penulis.
17. Sahabat seperjuangan, Vania Nathasya Sinaga yang selalu kebersamai penulis, memberikan semangat, serta dukungan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
18. Seluruh teman-teman, baik di jurusan Ilmu Administrasi Publik, Ilmu Sosiologi, Ilmu Hubungan Internasional, dan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan pengalaman berharga bagi penulis.
19. 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, 5 Maret 2023

Penulis,



Zahraty Humairah
NIM. 0701138924131

DAFTAR ISI

PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1. 1. Latar Belakang	1
1. 2. Rumusan Masalah	11
1. 3. Tujuan Penelitian	11
1. 4. Manfaat Penelitian	11
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2. 1. Landasan Teori	13
2. 1. 1. Konsep E-Government	13
2. 1. 2. Konsep Kualitas	15
2. 1. 3. Konsep Pelayanan Publik	16
2. 1. 4. Akta Kelahiran	19
2. 1. 5. Teori Kualitas Pelayanan	27

2. 2. Penelitian Terdahulu	32
2. 3. Kerangka Pemikiran	42
BAB III	44
METODE PENELITIAN	44
3. 1. Jenis Penelitian	44
3. 2. Definisi Konseptual	45
3. 3. Fokus Penelitian	46
3. 4. Jenis dan Sumber Data	54
3. 5. Informan Penelitian	56
3. 6. Teknik Pengumpulan Data	56
3. 7. Teknik Analisis Data	58
BAB IV	63
HASIL DAN PEMBAHASAN	63
4. 1. Lokasi Penelitian	63
4. 1. 1. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	63
4. 1. 2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	65
4. 1. 3. Struktur Organisasi Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	66
4. 2. Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Secara Online diDinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	76
4. 2. 1. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	76
4. 2. 1. 1. Bukti Fisik	77
4. 2. 1. 2. Perlengkapan	80
4. 2. 1. 3. Pegawai	81

4. 2. 1. 4. Sasaran Komunikasi.....	83
4. 2. 2. Kehandalan (<i>Reliability</i>).....	84
4. 2. 2. 1. Akurat.....	85
4. 2. 2. 2. Kepercayaan.....	87
4. 2. 2. 3. Kepuasan.....	88
4. 2. 3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	89
4. 2. 3. 1. Respon.....	90
4. 2. 3. 2. Pelayanan.....	93
4. 2. 3. 3. Informasi.....	95
4. 2. 3. 4. Manajemen Waktu.....	98
4. 2. 4. Jaminan (<i>Assurance</i>).....	100
4. 2. 4. 1. Kredibilitas.....	101
4. 2. 4. 1. Kompetensi dan Sopan Santun.....	102
4. 2. 4. 3. Keamanan.....	103
4. 2. 5. Empati (<i>Empathy</i>).....	104
4. 2. 5. 1. Kemudahan Menjaln Relasi.....	105
4. 2. 5. 2. Komunikasi yang Baik dan Kebutuhan Pelanggan.....	108
4. 3. Pembahasan/Diskusi.....	109
BAB V.....	119
PENUTUP.....	119
5. 1. Kesimpulan.....	119
5. 2. Saran.....	122
DAFTAR PUSTAKA.....	123

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Layanan Pembuatan Akta Kelahiran Secara Online.....	8
Gambar 1. 2. Keluhan Seorang Masyarakat Terhadap Pelayanan yang Diterima ...	9
Gambar 2. 1. Contoh Akta Kelahiran	21
Gambar 2. 2. SOP Penerbitan Kutipan Akta Secara Online	25
Gambar 2. 3. Kerangka Pemikiran	43
Gambar 3. 1. Analisis Data Model Interaktif.....	59
Gambar 4. 1. Struktur Organisasi Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	66
Gambar 4. 2. Loker Pelayanan Pengambilan Akta Kelahiran	78
Gambar 4. 3. Para Pegawai Memakai Seragam	82
Gambar 4. 4. Keluhan Seorang Masyarakat Pelayanan Tidak Tepat Sasaran	86
Gambar 4. 5. Keluhan Masyarakat Pada Keterlambatan Mendapatkan Pelayanan	91
Gambar 4. 6. Layanan Pembuatan Akta Kelahiran Secara Online.....	94
Gambar 4. 7. SOP Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran Secara Online	95
Gambar 4. 8. Penyampaian Informasi Melalui Instagram (Atas) dan Penyampaian Informasi Melalui Website (Bawah).....	97
Gambar 4. 9. Loker Informasi Offline Pembuatan Akta Kelahiran	101
Gambar 4. 10. Kursi Roda yang Tersedia	106
Gambar 4. 11. Loker Informasi Khusus	107

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Laporan Kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Palembang Tahun 2020	4
Tabel 1. 2. Laporan Kepemilikan Akta Kelahiran Anak Umur 0-18 Tahun di Kota Palembang per Desember 2021	5
Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3. 1. Fokus Penelitian	47
Tabel 4. 1. Jumlah Pembuatan/Pencetakan Akta Kelahiran	92
Tabel 4. 2. Matriks Temuan Hasil Penelitian	110

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	127
Lampiran 2. Dokumentasi	137
Lampiran 3. Lembar Perbaikan Sidang Komprehensif Skripsi	138
Lampiran 4. Surat Permohonan Izin Penelitian	139
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian	140
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian Pengambilan Data	141

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang

Pada pengembangan administrasi publik, pelayanan publik ialah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas sepanjang memenuhi kebutuhan pelayanan wajib bagi seluruh penduduk dan warga negara terhadap barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang ditentukan oleh pelaksana pelayanan publik yang ditentukan pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik merupakan kewajiban aparatur publik dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan memberikan fasilitas bagi masyarakat mencapai suatu tujuan tertentu.

Pada Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/2003, pelayanan publik ialah kumpulan aktivitas pelayanan yang diselenggarakan oleh pelaksana pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan memenuhi kebijakan perundang-undangan. Oleh sebab itu, pelayanan publik ialah pemuasan kebutuhan dan keinginan masyarakat oleh pelaksana negara. Pelayanan ini diberikan oleh aparatur pemerintahan sebagai ujung tombak yang bekerja langsung terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan agar mampu memberi pelayanan yang terbaik, dikarenakan hal ini mampu mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, dengan demikian pemerintah haruslah mempergunakan cara terbaik untuk menyediakan pelayanan bagi masyarakat.

Salah satunya jenis pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang disediakan oleh birokrasi pemerintahan terhadap masyarakat ialah pelayanan administrasi di bidang kependudukan.

Sebagai penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, pemerintah sebagai penyelenggara negara berkewajiban menjamin pengakuan dan perlindungan status hukum menjadi kepentingan kependudukan ataupun pengalaman penting yang dihadapi oleh penduduk di dalam ataupun di luar kawasan negaranya. UU No. 24 Tahun 2013 mengenai perubahan UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menegaskan bahwasanya Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu serangkaian aktivitas penataan dan penertiban berkenaan dengan pengeluaran data dan dokumen kependudukan melalui pendaftaran penduduk, status kependudukan, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan hasil untuk pelayanan publik serta pengembangan bidang lainnya. Sama halnya seperti pada Peraturan Pemerintah (PP) RI No. 40 Tahun 2019 mengenai Pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan berdasarkan perubahan atas UU No. 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Hal tersebut bermakna bahwasanya setiap administrasi kependudukan yang memiliki nilai penting serta strategis membutuhkan bukti yang sah bagi penyelenggaraan pemerintahan daerah, pembangunan, dan pelayanan bagi masyarakat, dengan demikian harus dilaksanakan pengadministrasian dan pencatatan kependudukan secara terkoordinasi dan berkelanjutan sebagaimana ketentuan kebijakan perundang-

undangan yang diberlakukan. Lembaga pemerintah yang menyelenggarakan kegiatan tersebut ialah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkewenangan memastikan seluruh warga negara terdaftar pada pencatatan sipil sesuai dengan Peraturan Daerah (Perda) Kota Palembang No. 6 Tahun 2016 mengenai Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Palembang. Hal tersebut dibutuhkan supaya negara bisa menjamin kevalidan identitas dan kepastian hukum mengenai surat-surat kependudukan.

Administrasi kependudukan pula penting untuk menjamin perlindungan status hak sipil, guna memberikan informasi dan data kependudukan secara nasional, sekaligus guna merealisasikan administrasi yang tertib dan terpadu. Hal tersebut termuat pada Perda Kota Palembang No. 7 Tahun 2018 mengenai Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Pada Peraturan Walikota Kota Palembang No. 104 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pelayanan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyatakan bahwa penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berupa perjalanan kepentingan kependudukan dan kepentingan berbentuk pindah datang, perubahan alamat dan status dari terbatas menjadi tempat tinggal tetap bagi orang-orang asing, kelahiran, lahir mati, kematian, pernikahan, perceraian dan peristiwa penting lainnya. Karena pentingnya peristiwa atau data kependudukan, sehingga kegiatan status kependudukan ini sangat berkaitan erat dengan kegiatan penerbitan akta catatan sipil.

Pencatatan dan penerbitan akta kelahiran adalah kewajiban dari pelayanan publik. Akta kelahiran adalah dokumen kependudukan resmi yang penting dan wajib bagi masyarakat dikarenakan berisi tanda bukti-bukti yang kuat dan absah secara hukum serta dibutuhkan untuk mengatur dan menyimpan informasi mengenai kelahiran seseorang dengan berbentuk lembaran tercetak. Setiap orang wajib memiliki akta sebagai jaminan kedudukan dan status hukumnya di negara tersebut. Akta kelahiran pula bermanfaat untuk prosedur administrasi pendaftaran anak ke sekolah dan sebagai tanda bukti absah dari anak itu sendiri atau legalitas pada anak tersebut.

Di Provinsi Sumatera Selatan di Kota Palembang, tingkat kepemilikan akta kelahiran berusia 0-18 tahun yang didapatkan dengan membandingkan jumlah penduduk berusia 0-18 tahun yang mempunyai akta kelahiran terhadap jumlah penduduk berusia 0-18 tahun. Kemudian dikalikan dengan 100%. Dengan demikian, tingkat pencapaian indikator kerja tahun 2020 yaitu 88,24%. Sedangkan realisasi indikator kinerja pada tahun 2021 sebesar 97% (Tabel 1. 1 dan 1. 2).

Tabel. 1. 1. Laporan Kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Palembang Tahun 2020

No.	Sasaran	Indikator kinerja		Satuan	Target Tahun 2020	Realisasi Tahun 2020	Persentase Capaian	Keterangan
a	B	c	D	E	F	G	H	i
1.	Terpenuhinya Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Perangkat Daerah	1.1	Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran 0-18 Tahun	%	92	445.241	88,24%	
		1.2	Cakupan Penerbitan Kutipan Akta Kematian	%	75	7.775	212,56%	
		1.3	Persentase Pasangan berakta Nikah Non Muslim	%	98	10.061	165,98%	
		1.4	Cakupan Kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA)	%	40	208.750	42,39%	
2.	Terciptanya Administrasi Kependudukan yang Akurat dan Up To Date	2.1	Jumlah Inovasi Pelayanan	Jenis	3	13	433,33%	
		2.2	Jumlah OPD yang melakukan Pemanfaatan Data Kependudukan	Jumlah OPD	5	1	20%	

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

Diolah oleh Peneliti

Tabel. 1. 2. Laporan Kepemilikan Akta Kelahiran Anak Umur 0-18 Tahun di Kota Palembang per Desember 2021

NO	Kecamatan	Jumlah Anak 0-18 Tahun	Memiliki Akta S.D Bulan Lalu		Memiliki Akta S.D Bulan Ini	
			Jumlah	%	Jumlah	%

		(DKB I 2021)				
1.	Ilir Barat II	19.706	17.729	90	18.581	94
2.	Seberang Ulu I	27.640	24.227	88	25.598	93
3.	Seberang Ulu II	30.251	27.963	92	29.313	97
4.	Ilir Barat I	41.498	38.039	92	40.360	97
5.	Ilir Timur I	16.315	14.636	90	15.529	95
6.	Ilir Timur II	23.633	22.472	95	23.853	101
7.	Sukarami	57.962	54.132	93	57.088	98
8.	Sako	31.741	29.843	94	31.520	99
9.	Kemuning	22.459	21.504	96	22.769	101
10.	Kalidoni	35.801	33.448	93	35.093	98
11.	Bukit Kecil	10.169	9.051	89	9.561	94
12.	Gandus	23.229	21.623	93	22.654	98
13.	Kertapati	28.477	25.782	91	27.208	96

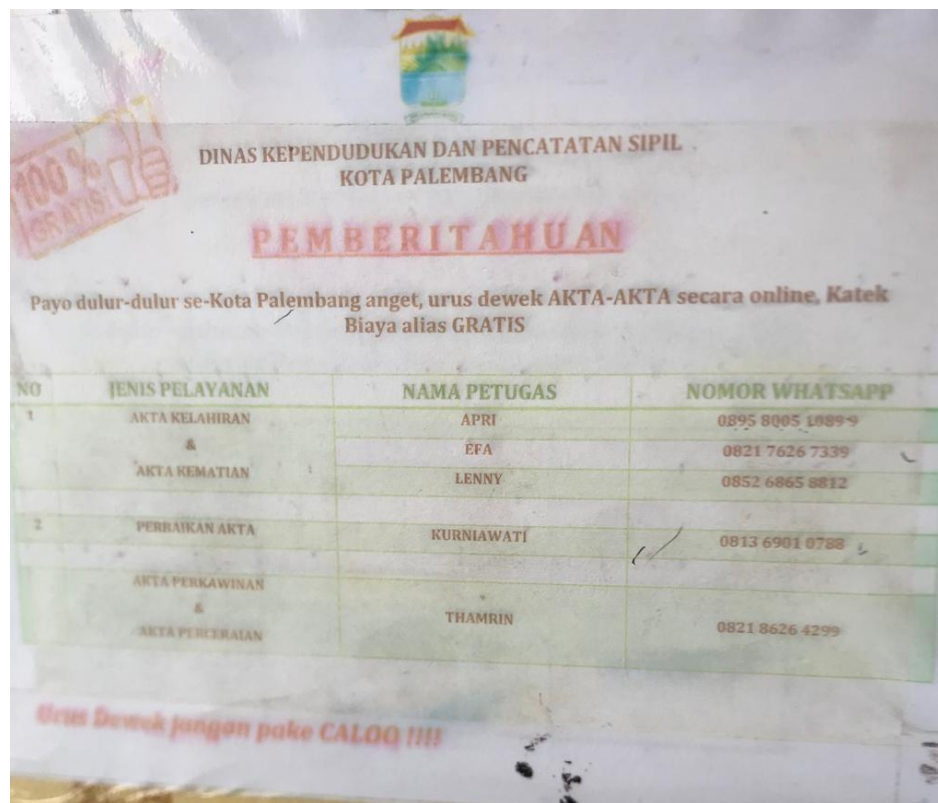
14.	Plaju	27.105	25.693	95	26.690	98
15.	Alang-Alang Lebar	32.037	28.583	89	30.614	96
16.	Sematang Borang	18.332	17.466	95	18.210	99
17.	Jakabaring	28.011	24.645	88	26.088	93
18.	Ilir Timur III	20.376	18.061	89	19.182	94
Jumlah		494.742	454.897	92	479.911	97

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

Diolah oleh Peneliti

Kepemilikan akta kelahiran 0-18 tahun pada tahun 2020 yaitu 88,24% dari target yang ditetapkan yaitu 92%, sedangkan realisasi tahun 2021 yaitu 97% dari target yang ditetapkan 94%. Mengalami penurunan sebesar 8,76%, hal ini pula menjadi acuan dalam kualitas pelayanan pembuatan akte kelahiran secara *online* perlu ditingkatkan.

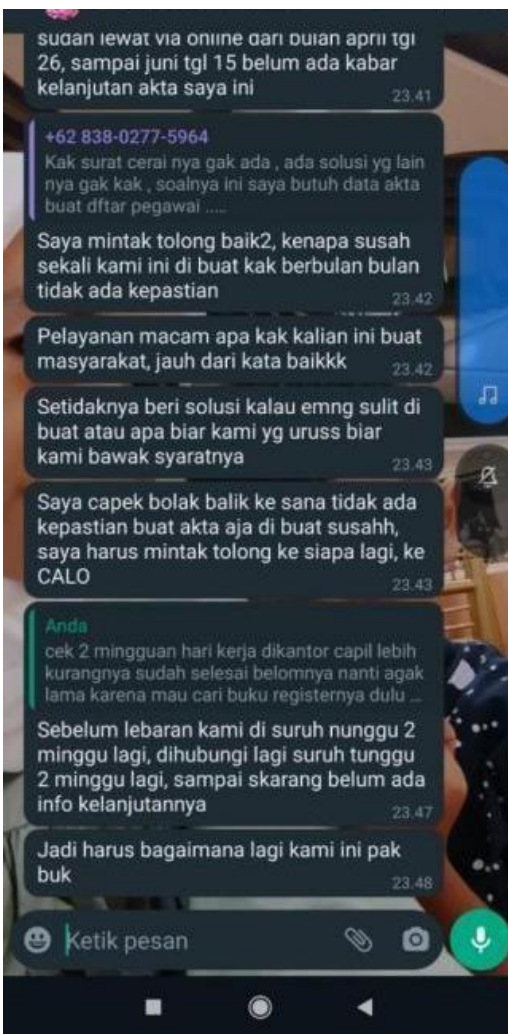
Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang menyediakan pelayanan pembuatan akta kelahiran secara *online* dengan menggunakan aplikasi *Whatsapp* yang telah diterapkan sejak bulan Maret 2020 lalu dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat yang ingin mengurus pembuatan akta kelahiran.



Gambar 1. 1. Layanan Pembuatan Akta Kelahiran Secara Online

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, Tahun 2023

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Palembang berharap agar masyarakat Kota Palembang dapat merasa puas karena terbantu adanya fasilitas yang menjadikan lebih mudah ketika mengurus pelayanan pembuatan akta kelahiran secara *online*. Tetapi, sebagaimana hasil pengamatan yang diperoleh, pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran secara *online* ini masih memiliki beberapa kekurangan. Hal tersebut berdasarkan dari keluhan masyarakat pelaksana pelayanan pembuatan akta kelahiran secara *online* sebagai berikut:



Gambar 1. 2. Keluhan Seorang Masyarakat Terhadap Pelayanan yang Diterima

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, Tahun 2023

Berdasarkan dari keluhan masyarakat pemohon pelayanan tersebut terlihat bahwa pelayanan yang diterima oleh masyarakat dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran secara *online* lambat dalam merespon masyarakat pemohon pelayanan. Hal ini ditanggapi langsung oleh Ibu Dini selaku Kepala Bidang Seksi Akta Kelahiran menjelaskan bahwa:

Kalau permohonan pengajuan berkas pembuatan akta kelahiran itu ada sekitar 300 orang yang menghubungi petugas pelayanan pembuatan akta kelahiran berkas yang masuk. 300 berkas yang masuk tadi dilayani oleh 3 orang petugas tiap harinya. Jumlah pemohon pelayanan yang tidak sedikit itu yang mengakibatkan keterlambatan dalam merespon beberapa masyarakat.

(Wawancara, 27 Februari 2023)

Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) dalam proses pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang menjadi penyebab keterlambatan pemberian proses pelayanan tersebut. Hal ini dikarenakan hanya tersedia tiga nomor *handphone* petugas informasi yang melayani pembuatan akta kelahiran secara *online* setiap harinya sehingga muncul banyaknya keluhan masyarakat kepada para petugas karena keterlambatan dalam menjawab pesan mereka, terlebih lagi harus memproses ulang berkas masyarakat dikarenakan terlewat ini yang menyebabkan proses pembuatan akta kelahiran terlambat.

Sebagaimana latar belakang yang sudah dijabarkan tersebut dan mengingat pentingnya kualitas pelayanan publik mengenai penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil khususnya pelayanan pembuatan akta kelahiran secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, maka perlu diamati lebih lanjut lagi kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran secara *online* di Disdukcapil kota Palembang. Ketika menganalisa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, peneliti mempergunakan teori kualitas pelayanan sebagaimana dijelaskan Parasuraman, dkk dalam Lupiyoadi (2013) dengan 5 dimensi sebagai alat ukur, antara lain Bukti Fisik (*Tangibles*); Daya Tanggap (*Responsiveness*); Jaminan (*Assurance*); Keandalan (*Reliability*); dan Empati (*Empathy*). Sehingga dimuat dalam laporan ini yang berjudul

“KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN SECARA *ONLINE* DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG”. Adanya penelitian ini diharapkan bisa mengetahui kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palembang.

1. 2. Rumusan Masalah

Sebagaimana uraian latar belakang yang sudah dikemukakan tersebut, sehingga yang menjadi rumusan masalah pada laporan ini ialah bagaimana kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang?

1. 3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan guna mengetahui kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, dan memberikan solusi terkait persoalan yang terjadi.

1. 4. Manfaat Penelitian

1. 4. 1. Manfaat Teoritis

Hendaknya hasil penelitian ini akan bisa dijadikan sebagai referensi dan pemikiran dalam penelitian tentang permasalahan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang kepada akademisi ilmu administrasi.

1. 4. 2. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini bisa dipergunakan untuk menginformasikan terhadap pihak-pihak yang berkepentingan mencakup masyarakat umum yang memerlukan informasi mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran secara *online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dan bisa dijadikan sebagai bahan masukan kepada Pemerintah dalam kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran *online* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang.

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), hal. 73–82. doi: 10.37606/publik.v6i2.6.
- Andriansyah, A. (2021) “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar,” *Jurnal Syntax Transformation*, 2(4), hal. 422–432. doi: 10.46799/jst.v2i4.262.
- Duri, R., Harahap, R. H. dan Isnaini (2022) “Analisis Kualitas Pelayanan Publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gayo Lues,” *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), hal. 685–696. doi: 10.34007/jehss.v5i1.1281.
- Hadiyanor, E. dan Widayanti, F. (2021) “Kualitas Pelayanan E-KTP (Studi Pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah),” *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 3(2), hal. 124. doi: 10.20527/jpp.v3i2.4858.
- Holidin (2022) “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dalam Mewujudkan Perlindungan Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang,” *Journal Locus Penelitian dan Pengabdian*, 1(5), hal. 379–386. doi: 10.36418/locus.v1i5.76.
- Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003.
- Miles, M. B., Huberman, A. M. dan Saldana, Johnny (2018) *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. 4 ed. Sage.
- Ningrum, R. W. K., Widowati, N. dan Maesaroh (2021) “Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati Salatiga,” *Journal Of Public Policy And Management*,

10(3). doi: <https://doi.org/10.14710/jppmr.v10i3.31191>.

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 Menteri Dalam Negeri (2019) “Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan bahwa Blangko Kartu Keluarga (KK) dan Akta Pencatatan Sipil.”

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.

Rudiansyah, Y. A., Argenti, G. dan Febriantini, K. (2021) “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil,” *KINERJA: Journal Economics and Management*, 18(4), hal. 513–520. doi: 10.30872/jkin.v18i4.9837.

Sari, D. A., Widowati, N. dan Rengga, A. (2014) “Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Gratis (Bebas Bea) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten,” *Journal Of Public Policy And Management*, 3(1). doi: 10.14710/jppmr.v3i1.4357.

Soenoe, B., Selfana dan Alamsyah, M. N. (2021) “Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu,”

Jurnal Administrator, 3(1), hal. 27–38. doi: 10.55100/administrator.v3i1.22.

Sugiyono, P. D. (2022) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. 2 ed. Alfabeta.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Yudha, F. dan Firdausi, F. (2017) “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA),” *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 6(2), hal. 75–79. doi: <https://doi.org/10.33366/jisip.v6i2.1475>.