

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN TAPANULI UTARA**

SKRIPSI

OLEH:

ROMIYANA NABABAN

188520105



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2022

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 14/9/22

Access From (repository.uma.ac.id)14/9/22

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN TAPANULI UTARA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana di Fakultas

Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Medan Area



OLEH

ROMIYANA NABABAN

188520105

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2022

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/9/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)14/9/22







ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN TAPANULI UTARA

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan sejauh mana pelayanan publik diberikan kepada masyarakat yang menuntut pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Akta kelahiran sangat penting sebagai bukti tentang status dan peristiwa kelahiran seseorang yang dikeluarkan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten tapanuli utara serta hambatan dalam kualitas pelayanan pada pembuatan akta kelahiran pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten tapanuli utara. Permasalahan yang ditemukan adalah tingkat kesadaran masyarakat masih rendah, kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh Dinas kepada masyarakat, jauhnya lokasi Kecamatan, dan sistem jaringan yang kurang bagus. Adapun metode penelitian yang peneliti gunakan yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan berdasarkan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Teknik analisis data yang peneliti lakukan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teori yang peneliti gunakan adalah teori kualitas pelayanan menurut *Zeithaml* yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara sudah cukup baik namun dalam indikator *reliability* pegawai masih kurang teliti dalam hal mengetik nama anak dalam akta kelahiran.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Akta Kelahiran.

ABSTRACT

QUALITY OF SERVICES FOR BIRTH CERTIFICATION AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF NORTH TAPANULI REGENCY

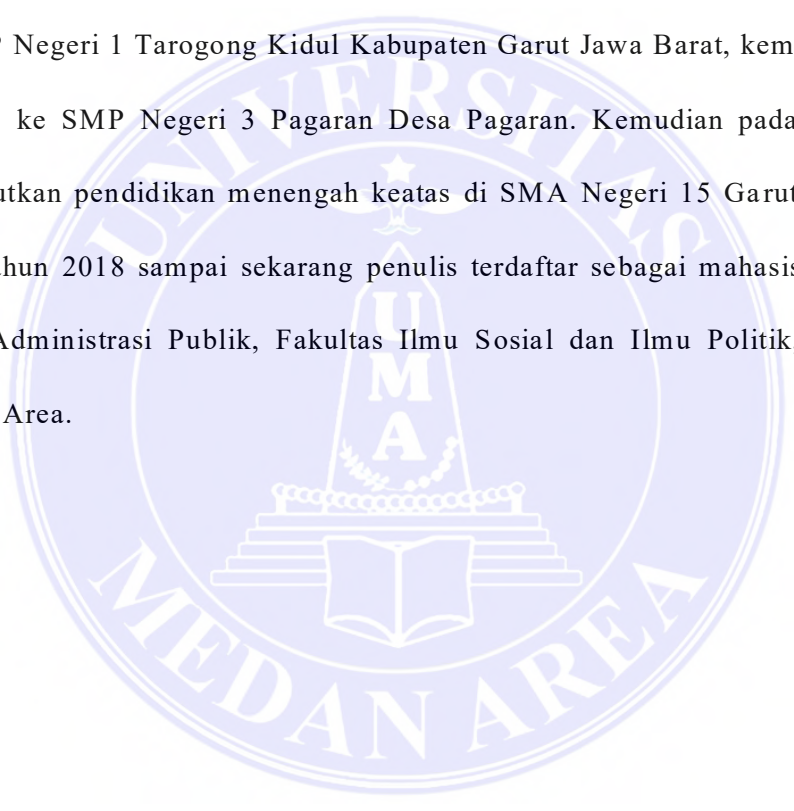
The quality of public services is an important component that must be considered the extent to which public services are provided to people who demand the government to provide quality public services. Birth certificates are very important as evidence of a person's birth status and events issued by the population and civil registry office. The purpose of this study was to determine the quality of service for making birth certificates at the Population and Civil Registry Office of North Tapanuli Regency as well as barriers to service quality in making birth certificates at the Population and Civil Registry Office of North Tapanuli Regency. The problems found are the level of public awareness is still low, the lack of socialization provided by the Office to the community, the distance from the sub-district location, and the network system is not good. The research method that the researcher uses is descriptive qualitative research method. Data were collected based on data collection techniques by conducting interviews, observations, documentation, and literature studies. The data analysis technique that the researcher uses is data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The theory that researchers use is the theory of service quality according to Zeithaml, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. The results showed that the quality of service at the Department of Population and Civil Registry of North Tapanuli Regency was quite good, but in terms of reliability employees were still not careful in typing the child's name in the birth certificate.

Keywords: Quality, Service, Birth Certificate.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Romiyana Nababan, anak dari Henri Nababan dan Riama Lumbantoruan. Lahir pada 10 April 2000 di Desa Pagaran, dua puluh satu tahun yang lalu. Penulis merupakan anak pertama dari lima bersaudara.

Penulis bersekolah di Sekolah Dasar Negeri 173296 Pamansuran Desa Pagaran, pada tahun 2005. Selanjutnya pada tahun 2011 melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Tarogong Kidul Kabupaten Garut Jawa Barat, kemudian pindah sekolah ke SMP Negeri 3 Pagaran Desa Pagaran. Kemudian pada tahun 2014 melanjutkan pendidikan menengah keatas di SMA Negeri 15 Garut Jawa Barat. Pada tahun 2018 sampai sekarang penulis terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, dimana atas berkat dan kemurahannya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara**”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1) jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang berpartisipasi. Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Adam, MAP selaku dosen pembimbing 1 saya yang telah memberikan arahan dan memberikan waktu selama penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
4. Bapak Agung Suharyanto, S.Sn, M.Si selaku dosen pembimbing 2 saya yang telah memberikan arahan dan memberikan waktu selama penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
5. Ibu Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol selaku Ka. Prodi Administrasi Publik.

6. Bapak dan Ibu Dosen serta staf Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
7. Teman-teman satu grup berbagi informasi Anggi Aprilia, Elsa Manurung, Fildza Azzura, Nunut Natalina, Winarsih Analisis Zai, serta teman-teman yang membantu selama penelitian.
8. Semua informan yang telah membantu memberikan informasi yang sangat bermanfaat dalam penelitian ini.
9. Kedua orang tua yang selalu mendoakan memberikan dukungan serta motivasi, yang memenuhi segala keperluan materi dari awal mulai kuliah sampai saat ini, dan untuk semua jerih payah orang tua saya untuk mencapai cita-cita.
10. Saudara laki-laki yang terkasih Jonpeter Nababan dan Frans Douglas untuk doa dan semangat dan kepada saudari perempuan Lamdumaria Nababan dan Bhetaria Handayani Nababan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan belum memenuhi harapan pembaca karena keterbatasan kemampuan penulis, tetapi penulis ingin terus belajar supaya lebih baik lagi. Maka dari itu penulis sangat berharap ada masukan yang membangun serta kritik maupun saran sehingga dalam penulisan karya ilmiah selanjutnya dapat lebih baik lagi. Penulis juga berharap pembaca dapat menerima manfaat dari tulisan ini serta menambah wawasan baru bagi para pembaca.

Medan, September 2022

Penulis

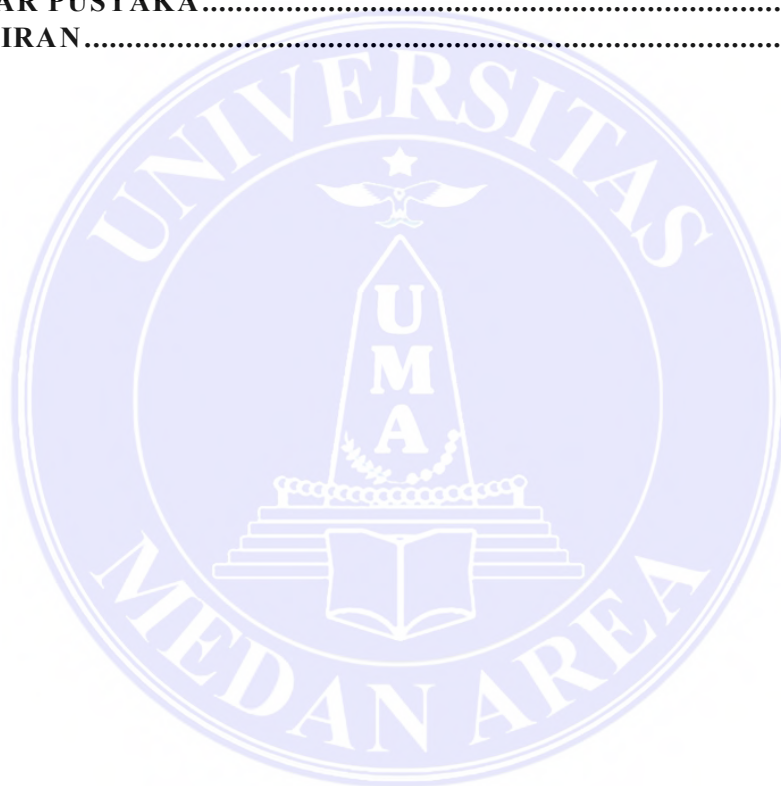
Romiyana Nababan

v

DAFTAR ISI

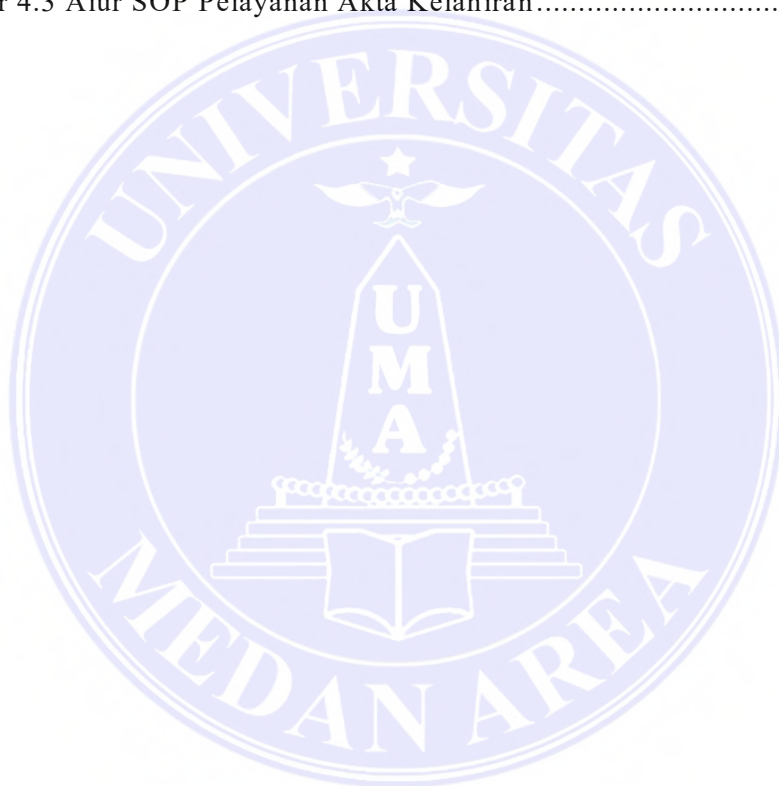
	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
RIWAYAT HIDUP	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah	7
1.3.Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1.Teori Pelayanan Publik	9
2.2. Teori Kualitas Pelayanan Publik	16
2.3. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	20
2.3.1 Tugas Pokok dan Fungsi	21
2.3.2 Tujuan dan Sasaran	22
2.3.3 Strategi	23
2.3.4 Kebijakan	23
2.4. Administrasi Kependudukan	24
2.4.1 Pengertian Administrasi Kependudukan	24
2.4.2 Akta Kelahiran.....	26
2.5.Penelitian Terdahulu.....	29
2.6. Kerangka Berpikir	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	37
3.1.1 Lokasi Penelitian	37
3.1.2 Waktu Penelitian.....	38
3.1.3 Jenis Penelitian	38
3.2.Informan Penelitian	40
3.3.Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.4. Teknik Analisis Data	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	48
4.1.1. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara.....	49

4.1.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara.....	50
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara.....	50
4.2. Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara.....	53
4.3 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara.....	78
BAB V PENUTUP	90
5.1.Kesimpulan	90
5.2.Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN.....	96



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berpikir	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara	50
Gambar 4.2 Persyaratan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara	64
Gambar 4.3 Alur SOP Pelayanan Akta Kelahiran.....	65



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	38
Tabel 4.1 Sarana dan Prasarana pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara	54
Tabel 4.2 Pendidikan Akhir dan Keterampilan Pegawai	59



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Pengajuan Pertanyaan Wawancara	96
Lampiran 2 : Gambar Dokumentasi Lokasi	99
Lampiran 3 : Data Informan.....	103



BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Kegiatan pelayanan adalah unsur paling penting yang tidak pernah lepas dari kehidupan manusia, karena semua aspek kehidupan membutuhkan pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu cara negara untuk memenuhi setiap keinginan dasar dan hak-hak setiap warga negara dari administrasi, barang, layanan yang disediakan oleh penyedia layanan publik. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu dalam keberhasilan pemberian pelayanan oleh Dinas/Instansi maupun petugas pelayanan. Tugas pelayanan ini adalah merupakan misi pemerintah dalam rangka mencapai tujuan negara yaitu masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Kecenderungan global menunjukkan bahwa pemberian pelayanan publik yang kompetitif dan berkualitas kepada rakyatnya menjadi bagian dari komitmen pemerintah yang harus diwujudkan. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah semakin menjadi tuntutan bagi masyarakat.

Pelayanan publik hingga saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Berbagai upaya perbaikan yang telah dilakukan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, namun hasilnya belum juga maksimal karena penyelenggaraan pelayanan publik selama ini belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian dalam jangka waktu

penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang kurang transparan, sikap petugas yang kurang responsif serta penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Sehingga menimbulkan citra buruk yang kurang baik terhadap citra pemerintah di mata masyarakatnya sendiri terutama di mata masyarakat awam yang tidak tahu menahu tentang pelayanan publik.

Kependudukan dan catatan sipil merupakan salah satu urusan wajib pemerintah daerah yang harus dilaksanakan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Pelayanan administrasi kependudukan yang terdiri dari pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil merupakan sub bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa instansi pelaksana administrasi kependudukan untuk wilayah Kabupaten/Kota adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berwenang memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.

Dalam menjalankan penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka peristiwa penting kependudukan yang meliputi kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak dan lain-lain yang harus dicatat ke dalam pencatatan sipil harus ditata dengan sebaik-baiknya dalam bentuk pelayanan publik kepada masyarakat. Kelahiran dan kematian merupakan peristiwa penting kependudukan yang dilakukan pendataan dan menjadi bagian

penting dalam administrasi demi terselenggaranya administrasi kependudukan yang baik.

Hak identitas bagi seorang anak dinyatakan tegas dalam undang-undang pasal 5 Nomor 23 Tahun 2002 yang menyebutkan bahwa “setiap anak berhak atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan”. Hak atas anak juga ditegaskan pada pasal 27 ayat satu (1) dan ayat dua (2) yang menyatakan, ayat (1) “identitas diri setiap anak harus diberikan sejak lahir”, dan ayat dua (2) “identitas sebagaimana maksud ayat satu (1) dituangkan dalam akta kelahiran”. Orang tua yang telah memiliki anak setelah kelahiran anak mereka maka mereka harus segera mengurus perihal akta kelahiran anak, karena dengan akta kelahiran tersebut status anak jelas dan terdaftar sebagai warga negara.

Kabupaten Tapanuli Utara merupakan salah satu daerah Kabupaten di Provinsi Sumatera Utara. Kabupaten Tapanuli Utara terdiri dari 15 Kecamatan yaitu dengan 11 kelurahan dari 241 desa. Adapun kecamatan yang terdapat di Kabupaten Tapanuli Utara yaitu, Kecamatan Parmonangan, Kecamatan Adiankoting, Kecamatan Sipoholon, Kecamatan Tarutung, Kecamatan Siatas Barita, Kecamatan Pahae Julu, Kecamatan Pahae Jae, Kecamatan Purbatua, Kecamatan Simangumban, Kecamatan Pangaribuan, Kecamatan Garoga, Kecamatan Sipahutar, Kecamatan Siborong-borong, Kecamatan Pagaran, Kecamatan Muara. Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Tapanuli Utara tahun 2021, Kecamatan terluas adalah Kecamatan Garoga dengan luas 567,58 km² dan hanya ditempati oleh 29 orang penduduk per-km². Jumlah penduduk terbanyak terdapat di Kecamatan Siborong-borong dengan

jumlah penduduk 47.729 jiwa (15,81%) dari seluruh total penduduk Kabupaten Tapanuli Utara sebesar 320.766 jiwa.

Sementara itu, kecamatan yang memiliki kelurahan terbanyak ada di Ibukota Tarutung Kabupaten Tarutung yakni 7 kelurahan dari total 11 kelurahan yang ada. Jumlah penduduk Kabupaten Tapanuli Utara pada Tahun 2021 sebesar 320.766 jiwa yang terdiri dari 153.766 jiwa laki-laki dan 166.960 jiwa perempuan. Rasio jenis kelamin sebesar 97,67 ini berarti bahwa jumlah penduduk perempuan di Tapanuli Utara lebih banyak daripada jumlah penduduk laki-laki. Jumlah penduduk Kabupaten Tapanuli Utara di tahun 2021 sebanyak 320.766 jiwa, dengan kepadatan penduduk 79,05 jiwa/km² dan kabupaten ini merupakan kawasan yang mayoritas penduduknya adalah etnis atau suku Batak Toba.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara adalah pelayanan dalam mengurus berbagai persuratan seperti membuat akta kelahiran. Akta kelahiran adalah akta catatan sipil hasil pencatatan terhadap peristiwa kelahiran seseorang. Jika seorang anak belum punya akta kelahiran maka secara hukum keberadaannya dianggap tidak ada oleh Negara. Sampai saat ini masih banyak penduduk yang mengabaikan atau kurang paham akan pentingnya Akta Kelahiran. Akta Kelahiran wajib dimiliki bagi penduduk yang mengalami peristiwa kelahiran dan Akta Kelahiran sangat penting untuk menentukan status hukum seseorang. Berdasarkan data yang peneliti peroleh dari Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Tapanuli utara jumlah penduduk Tapanuli Utara yang sudah memiliki akta kelahiran pada tahun 2021 terdata sebanyak 168.929 jiwa.

Akta kelahiran bentuk identitas bagi setiap anak yang menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari hak sipil dan politik warga negara. Hak atas identitas merupakan bentuk pengakuan negara terhadap keberadaan seseorang di depan hukum. Zaman sekarang ini banyak yang tidak memiliki akta kelahiran akibatnya banyak anak pula yang kehilangan haknya untuk mendapatkan pendidikan maupun jaminan sosial.

Dalam hubungannya dengan Akta Kelahiran dengan kualitas pelayanan maka penulis mengamati proses pemberian pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara yang merupakan program yang harus dilaksanakan dalam rangka penyelenggaraan administrasi kependudukan yaitu pembuatan akta kelahiran. Dinas kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai peran yang sangat penting dalam mendukung berhasilnya pelaksanaan administrasi kependudukan. Hal ini juga berlaku pada kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana dalam proses pembuatan akta kelahiran terutama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sudah baik walaupun belum optimal, hal yang dapat dirasakan masyarakat dimana dalam proses pembuatan akta kelahiran sudah sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada masyarakat sehingga waktu penyelesaian sudah tepat. Untuk mencapai kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran tentunya sangat diharapkan adanya keseriusan para pegawai yang memberikan pelayanan untuk bekerja lebih baik.

Menurut Bapak Romusa Simanungkalit, ST, MM selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mengenai permasalahan yang sering ditemukan dalam pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah

seperti: tingkat kesadaran masyarakat masih rendah akan pentingnya kepemilikan dokumen akta kelahiran, kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh Dinas kepada masyarakat tentang bagaimana cara mengurus dokumen dan apa saja persyaratan berkas untuk mengajukan permohonan penerbitan dokumen akta kelahiran, jauhnya lokasi Kecamatan masyarakat ke lokasi kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, sistem jaringan yang kurang bagus yang menjadi salah satu penghambat kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara mempunyai peranan penting untuk menginformasikan dan mensosialisasikan kepada masyarakat mengenai pentingnya dokumen akta, kelahiran dan menerbitkan dokumen akta kelahiran sehingga masyarakat memahami bahwa pentingnya memiliki dokumen akta kelahiran.

Dari uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara. Dengan latar belakang pemikiran yang demikian dan juga keinginan peneliti untuk mendalami pengetahuan mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara serta ingin mengetahui lebih lanjut tentang tugas pokok, fungsi dan pekerjaan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara. Untuk itu maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka terdapat beberapa hal yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara?
2. Apa Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara.
2. Untuk mengetahui Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis mengenai “Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada

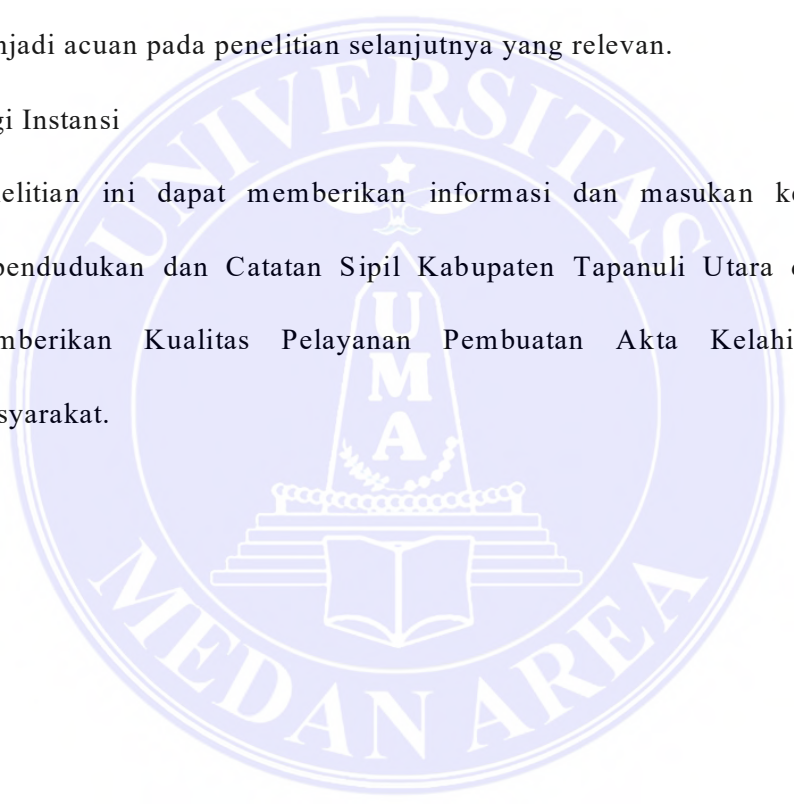
Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara” serta dapat mempraktekkan ilmu yang telah dipelajari selama di bangku perkuliahan.

2. Bagi Akademika

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai masukan, pertimbangan dan perbandingan bagi kalangan akademisi, mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan tentang pelayanan akta kelahiran, serta dapat menjadi acuan pada penelitian selanjutnya yang relevan.

3. Bagi Instansi

Penelitian ini dapat memberikan informasi dan masukan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara dalam upaya memberikan Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Kepada Masyarakat.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Pasolong, 2007:128). Sementara menurut Sinambela (2014:5), Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan,

pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya (Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: Jaringan telepon, Penyediaan tenaga listrik, Penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, Pemeliharaan kesehatan, Penyelenggaraan transportasi, Jasa pos, Sanitasi lingkungan, Persampahan, Drainase, Jalan dan trotoar, Penanggulangan

bencana: banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, Pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/*social security*).

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan public. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 Undang-Undang No. 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. kepentingan umum
- b. kepastian hukum
- c. kesamaan hak
- d. keseimbangan hak dan kewajiban
- e. keprofesionalan
- f. partisipatif
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. keterbukaan
- i. akuntabilitas
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. ketepatan waktu dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/ badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu disediakan oleh pemerintah/pemerintah daerah. Menurut Pasal 1 Ayat 4 Undang-Undang No. 25/2009, bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi

penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pada Ayat 6 undang-undang yang sama disebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan. Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Waktu Penyelesaian

- 3) Biaya Pelayanan
- 4) Produk Pelayanan
- 5) Sarana dan Prasarana
- 6) Kompetensi petugas pelayanan

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang Undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

- a. Dasar Hukum
- b. Persyaratan
- c. Prosedur Pelayanan
- d. Waktu Penyelesaian
- e. Biaya Pelayanan
- f. Produk Pelayanan
- g. Sarana dan Prasarana
- h. Kompetensi Petugas Pelayanan
- i. Pengawasan intern
- j. Pengawasan extern
- k. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
- l. Jaminan pelayanan

Penyusunan standar pelayanan publik harus disusun dengan baik dan tidak rumit, untuk itu harus mempertimbangkan aspek; kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, serta potensi daerah dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan demikian, standar pelayanan publik yang

ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, serta mudah dimengerti dan diterima oleh masyarakat. Dalam pembahasan, perumusan dan penyusunan standar pelayanan seharusnya melibatkan aparat yang terkait dengan pelayanan, untuk tujuan membangun komitmen bersama tercapainya tujuan yang ditetapkan dalam visi, misi organisasi. Tidak kalah pentingnya dalam proses perumusan dan pembahasannya, melibatkan masyarakat, dan dilakukan tidak bersifat formalitas.

Adapun yang menjadi hasil temuan peneliti dimulai dari pelayanan administratif yaitu pegawai telah bekerja dengan baik sesuai kemampuan yang dimiliki. Pelayanan administratif yang dilaksanakan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, Surat Perceraian dan lain sebagainya . Lalu dilihat dari asas pelayanan publik pegawai Dinas telah memperhatikan asas-asas pelayanan publik seperti bersifat transparansi yaitu pegawai dinas bersifat terbuka, dapat diakses masyarakat yang membutuhkan dan penyediaan fasilitas yang memadai. Kemudian dari Akuntabilitas bahwa pegawai dinas selalu bertanggung jawab atas kinerja mereka dalam melayani masyarakat. Lalu dalam asas kondisional pegawai dinas bekerja sesuai dengan kondisi dan kemampuan yang mereka miliki dengan tetap berpegang pada prinsip. Selanjutnya dari segi partisipatif pegawai dinas sudah mendorong masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Kemudian kesamaan

hak dimana pegawai dinas tidak memiliki sifat diskriminasi yang artinya pegawai dinas tidak melihat dari suku, ras, agama, maupun status sosial masyarakat saat melakukan pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya dilihat dari keseimbangan hak dan kewajiban pegawai dinas sudah memenuhi hak dan kewajiban mereka dalam melayani masyarakat.

2.2. Teori Kualitas Pelayanan Publik

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia Kata kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan) atau mutu. Pengertian kualitas menurut Tjiptono (1997) dalam Hardiyansyah (2018:54) adalah: (1) Kesesuaian dengan persyaratan (2) Kecocokan untuk pemakaian (3) Perbaikan berkelanjutan (4) Bebas dari kerusakan/cacat (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat (6) Melakukan segala sesuatu secara benar (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik adalah sejauh mana sebuah fasilitas umum (publik) dalam memberikan pelayanan kepada umum dan pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Menurut *Morgan* dan *Murgtroyd* sebagaimana mengemukakan “*quality is the totality of features of a product service that bears on its ability to satisfy given needs*” yang artinya adalah kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan

kebutuhan masyarakat (Mukarom, 2015 : 105). Sedangkan menurut Ibrahim (2008) dalam Hardiyansyah (2011:40) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penelitian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Untuk menilai sejauh mana mutu pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara maka yang menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Dimensi pelayanan publik yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur pelayanan publik menggunakan lima dimensi teori yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk adalah sebagai berikut:

1) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar. Pelayanan yang diberikan oleh aparatur birokrat harus tepat dan benar sesuai dan mengikuti direktif atau standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh dinas atau organisasi penyelenggara layanan publik serta peraturan perundang-undangan yang menjadi rambu dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga berhasil guna dan berdaya guna.

2) Berwujud (*Tangibles*)

Yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya. Yang dimaksud dengan berwujud berupa fasilitas fisik yang telah disediakan yaitu: komputer, personel pegawai, toilet, meja, kursi, mushola dan lain sebagainya yang menjadi sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan agar masyarakat yang menikmati layanan dapat merasa aman dan nyaman.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan ketepatan kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Berkenaan dengan ketersediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

4) Asuransi (*Assurance*)

Yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan. Adanya atensi yang besar dari aparatur dalam menjaga etika dan moral dalam memberikan layanan kepada masyarakat sehingga masyarakat akan merasa dihargai, dihormati, dan dilayani sepenuh hati sehingga masyarakat akan merasa nyaman dan aman dalam menikmati layanan yang sedang diberikan oleh organisasi penyelenggara layanan publik.

5) Empati (*Empathy*)

Yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Dengan rasa empati yang dimiliki oleh aparatur terhadap masyarakat yang membutuhkan layanan tanpa harus dihampiri oleh masyarakat melainkan aparatur yang menghampiri masyarakat itu sendiri agar dapat diketahui apa yang menjadi kebutuhannya. Terlebih lagi terhadap masyarakat yang merasa kebingungan dengan alur pelayanan dan persyaratan yang menjadi syarat dalam mengajukan permohonan penerbitan dokumen.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti Kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara dapat dilihat dan diukur dari Lima Indikator menurut Zeithaml, dimana kualitas

pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dirasakan masyarakat. Untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara dapat dilihat dari lima indikator *zeithaml* yaitu seperti, pertama *tangible* (berwujud) berupa sarana prasarana pada dinas kependudukan dan catatan sipil sudah memadai komputer, *printer*, *notebook*, dan lain-lain yang dapat membantu proses pelayanan. Kedua *reliability* (kehandalan) dalam indikator ini kehandalan pegawai sudah cukup baik dimana pegawai memiliki keterampilan dalam mengoperasikan komputer sebagai penunjang dan alat pembantu untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat. Ketiga *responsiveness* (daya tanggap) pada indikator ini respon pegawai dinas sudah baik, dimana dalam pelayan pegawai dinas selalu menanggapi terhadap keluhan masyarakat jika masyarakat tidak memahami bagaimana berkas persyaratan pengurusan dokumen akta kelahiran. Keempat *assurance* (jaminan) jaminan yang diberikan oleh pegawai dinas yaitu jaminan berupa waktu penyelesaian, dan jaminan etika moral. Jaminan ketepatan waktu/waktu penyelesaian ini sudah baik dimana dalam pengurusan dokumen akta kelahiran waktu yang diberikan tidak lama, kemudian etika moral yang dimiliki pegawai sangat baik. Kemudian yang terakhir indikator *empathy* (empati) empati pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten tapanuli utara sudah baik dimana pegawai dinas tidak melakukan diskriminasi, pegawai dinas tidak melihat dari status sosial, agama, suku maupun ras selama melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil data dari Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) pada tahun 2021 mengenai kualitas pelayanan terdapat hasil bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan publik di Dinas Kependudukan

dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara sebesar 88.7% dan berada pada kategori baik. Hasil tersebut diharapkan dapat untuk dipertahankan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang saat ini sudah dinilai cukup baik. Adapun rekomendasi yang perlu ditingkatkan, yaitu melakukan sosialisasi perihal pentingnya kepemilikan dokumen terutama dokumen akta kelahiran bagi anak dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara kepada masyarakat yang ada pada setiap Kecamatan di Kabupaten Tapanuli Utara.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai/aparat pelayanan harus berkualitas. Berdasarkan indikator teori *Zeithaml* mengenai suatu pengukuran kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara dapat dilihat dari adanya indikator berwujud yaitu bukti fisik seperti tersedianya fasilitas atau sarana prasarana yang memadai, kehandalan dalam menyelesaikan tugas yang dimiliki pegawai, daya tanggap pegawai dalam melayani masyarakat, etika dan moral yang baik, jaminan waktu yang cepat dan tepat, serta adanya rasa empati yang baik dimiliki oleh pegawai.

2.3. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara adalah pelaksana pemerintah daerah dalam bidang pendaftaran dan pencatatan penduduk yang memiliki tugas utama untuk membantu Kepala Daerah dalam melaksanakan sebagian urusan pemerintahan dan pembangunan di bidang Kependudukan dan

Catatan Sipil sesuai dengan ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara merupakan unsur pelaksana teknis pemerintah daerah dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Menurut S.P. Siagian (1990) dalam Amri (2018:13) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan instansi yang mana bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam membuat sebuah identitas seseorang atau masyarakat. Sedangkan Menurut Elkesaki, Oktaviani, dan Setyahrambang (2021:70) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan suatu instansi pemerintahan yang bergerak dalam bidang pelayanan publik yang terkait dengan kepengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, dan lain sebagainya.

Berdasarkan dari uraian diatas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah suatu instansi pemerintah yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tugas menyelenggarakan pencatatan, penerbitan, penyimpanan dan pemeliharaan data keperdataan seseorang/identitas masyarakat.

2.3.1 Tugas Pokok dan Fungsi

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas Pokok melaksanakan kewenangan otonomi daerah di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil. Untuk menyelenggarakan tugasnya adalah Sesuai Peraturan Bupati Tapanuli Utara Nomor 53 Tahun 2016 tentang Uraian tugas Kepala Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian sebagai berikut:

1. Kepala Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian, mempunyai tugas:

- a. Penyiapan perumusan kebijakan dan fasilitasi pelaksanaan pencatatan dan penerbitan kelahiran;
- b. Penyiapan perumusan kebijakan dan fasilitasi pelaksanaan pelayanan pencatatan dan penerbitan kematian;
- c. Penyiapan Advokasi dan sosialisasi pencatatan kelahiran dan kematian;
- d. Penyiapan pelaksanaan hubungan antar lembaga dalam rangka pencatatan kelahiran dan kematian;
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan Kepala Bidang Pencatatan Sipil;
- f. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang Pencatatan Sipil;

2.3.2 Tujuan dan Sasaran

Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan di Kabupaten Tapanuli Utara sesuai dengan misi, maka tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan pemahaman/ kesadaran masyarakat tentang arti, manfaat, dan pentingnya dokumen kependudukan.
- b. Memverifikasi dan menyusun database kependudukan yang akurat, tepat, dan dapat dipertanggung jawabkan.
- c. Meningkatkan sistem pelaporan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang rutin dan berkesinambungan.
- d. Memantapkan penyelenggaraan administrasi kependudukan yang akuntabel dan sustainable.
- e. Menciptakan suasana kerja sama yang harmonis dalam pemanfaatan data dengan kelembagaan lain.

- f. Menciptakan inovasi pelayanan publik baik ditingkat kelurahan, kecamatan maupun ditingkat kota.
- g. Menjadikan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil menjadi role of model pelayanan.
- h. Mendapatkan pengakuan publik dan kelembagaan kepuasan masyarakat melalui reward.

2.3.3 Strategi

1. Menumbuhkan kesadaran masyarakat akan arti pentingnya administrasi Kependudukan.
2. Memberikan pelayanan yang optimal dalam bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
3. Mendekatkan jarak pelayanan kepada masyarakat.
4. Mempercepat jangka waktu penyelesaian produk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
5. Membuat Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang akurat.

2.3.4 Kebijakan

1. Meningkatkan sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan arti pentingnya dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Meningkatkan akuntabilitas kinerja personil untuk melayani masyarakat
3. Validasi data secara periodik
4. Melaksanakan optimalisasi pelayanan (terjangkau, mudah, tepat transparan akuntabel, adanya kepastian waktu)
5. Pemenuhan sarana dan prasarana secara prioritas dan bertahap
6. Pengelolaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat yang Responsif.

2.4. Administrasi Kependudukan

2.4.1 Pengertian Administrasi Kependudukan

Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama dua orang manusia atau lebih dan didasarkan atas rasional tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Penduduk adalah Warga Negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Sedangkan Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013). Selanjutnya dalam Pasal 27 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan menegaskan dalam menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan di Kabupaten/kota, dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai Instansi Pelaksana yang diatur dalam Peraturan Daerah.

Administrasi kependudukan dimaknai sebagai rangkaian kegiatan yang terstruktur dan terkendali, antara lain keluarnya dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan kependudukan, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi kependudukan, serta outputnya digunakan pada pelayanan publik, pemerintahan, dan pembangunan. Dalam mendapatkan dokumen kependudukan ini dilakukan pendaftaran penduduk yang merupakan proses pendataan dan pencatatan laporan kejadian kependudukan guna penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda

Penduduk (KTP) atau surat keterangan administrasi kependudukan lainnya yang diterbitkan oleh pemerintah daerah. Untuk dokumen kependudukan yang diterbitkan dilihat dari peristiwa yang terjadi. Peristiwa kependudukan mengacu pada kejadian yang dilaporkan kepada warga dan berdampak terhadap proses penerbitan/perubahan penerbitan KK, KTP dan dokumen kependudukan lainnya seperti surat pindah, akte kematian, akte kelahiran, dan Kartu Identitas anak (KIA) (Abror, 2021:168). Dari segi kepentingan penduduk, Administrasi Kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara adalah cabang dari pusat atau bagian dari pemerintahan yang mana setiap kabupaten mempunyai instansi ini, tujuannya adalah agar mempermudah masyarakat dalam membuat identitas. Identitas itu bisa berupa KTP, KK, Akta Kelahiran yang mana identitas itu bertujuan agar pemerintah mengetahui data penduduk di suatu tempat tersebut. Kemudian identitas itu memudahkan masyarakat dalam berurusan di instansi-instansi lainnya karena dengan sebuah identitas atau jati diri, seseorang lebih mudah mengenal dan mengetahui data dari seseorang tersebut.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah kerjasama antara dua orang maupun lebih untuk mendapatkan tujuan yang telah ditetapkan, administrasi kependudukan adalah salah tugas pelayanan publik. Administrasi kependudukan dimaknai sebagai rangkaian kegiatan yang terstruktur, antara lain penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan kependudukan, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi kependudukan, serta outputnya

digunakan pada pelayanan publik, pemerintahan, dan pembangunan. Jadi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara merupakan salah satu instansi yang memiliki tugas untuk pencatatan kependudukan dan penerbitan dokumen, salah satunya penerbitan dokumen Akta Kelahiran.

2.4.2 Akta Kelahiran

Siswosoediro (2008:146) akta kelahiran adalah catatan resmi yang berisi waktu dan tempat kelahiran seseorang, nama pemilik akta kelahiran, nama kedua orang tuanya secara lengkap dan jelas, serta status kewarganegaraannya. Jadi akta kelahiran adalah sebuah dokumen penting yang dibutuhkan oleh seorang anak sebagai bukti catatan kelahiran.

Setiap warga negara Indonesia wajib memiliki akta kelahiran. Akta kelahiran adalah suatu bentuk akta yang wujudnya berupa selembar kertas yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berisi mengenai identitas-identitas anak yang dilahirkan yaitu nama, tanggal lahir, nama orang tua, dan tanda tangan pejabat yang berwenang. Dengan memiliki akta kelahiran, setiap orang dapat menunjukkan hubungan hukum dengan kedua orang tuanya.

Akta kelahiran bertujuan untuk mengetahui atau mencatat jumlah dari kelahiran seorang anak di suatu daerah kemudian juga bertujuan untuk mengetahui bahwa telah lahirnya seorang warga di suatu tempat tersebut kemudian agar memudahkan orang tersebut dalam segala urusan.

Peraturan Daerah No. 18 Tahun 2009 Pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan

dokumen penduduk berupa identitas kartu atau surat keterangan kependudukan

Adapun manfaat akta kelahiran adalah :

1. Identitas anak
2. Administrasi kependudukan
3. Untuk keperluan sekolah
4. Untuk pendaftaran pernikahan di KUA
5. Mendaftar pekerjaan
6. Persyaratan pembuatan Paspor
7. Untuk mengurus hak ahli waris
8. Mengurus asuransi
9. Mengurus tunjangan keluarga
10. Mengurus hak dana pensiun
11. Untuk melaksanakan ibadah haji

Adapun syarat pengurusan pencatatan dokumen sipil pencatatan sipil (akta kelahiran) adalah sebagai berikut:

1. Formulir F.2.01 dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
2. Ijazah bagi yang sudah memiliki Ijazah, Raport bagi yang sudah sekolah tetapi belum memiliki ijazah, Surat Baptis bagi yang belum sekolah, Surat Keterangan Kelahiran dari Bidan/Rumah Sakit.
3. Fotokopi Akta Perkawinan orang tua dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
4. Fotokopi KTP-el Kedua orang tua
5. Fotokopi Kartu Keluarga
6. Nama anak harus sudah tertera dalam Kartu Keluarga.

Proses tahapan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil adalah, jika syarat dipenuhi dengan lengkap dapat segera mengurus

pembuatan akta kelahiran dan mendaftar ke loket. Selanjutnya petugas dari Dinas

Catatan Sipil melalui langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menerima berkas di loket
2. Penelitian atau pemeriksaan berkas oleh kepala seksi
3. Jika berkas sudah lengkap disampaikan kepada operator untuk di entry
4. Selanjutnya diserahkan ke Kabid untuk mengajukan persetujuan pencetakan akta dengan tanda tangan elektronik kepada Kepala Dinas.
5. Penyerahan akta kelahiran kepada pemohon.

Jika tidak ada permasalahan dan persyaratan lengkap dari masyarakat serta data sesuai, pengurusan dapat selesai dalam jangka waktu 1 hari.

Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dokumen akta kelahiran sangat penting untuk dimiliki setiap masyarakat atau anak yang baru lahir. Setiap anak yang baru lahir wajib memiliki dokumen akta kelahiran dan diurus langsung oleh orang tua anak di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara dimana dokumen akta kelahiran sangat penting bagi seorang anak untuk nanti dibutuhkan jika ada urusan/keperluan dalam pendaftaran sekolah atau hal lain. Dalam hasil temuan peneliti di lapangan berdasarkan informasi yang didapat peneliti dari Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil masih banyak anak yang belum memiliki dokumen akta kelahiran, oleh karena itu diharapkan kepada masyarakat untuk segera datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara agar segera mengurus dokumen akta kelahiran pada anak mereka.

2.5. Penelitian Terdahulu

Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang

1. Siti Rozana (2018)

Siti Rozana, dengan judul “Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung Dalam Upaya Peningkatan Kepemilikan Akta Kelahiran”. Dengan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten temanggung dalam upaya peningkatan kepemilikan akta kelahiran. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif dan penelitian ini bersifat deskriptif. Hasil penelitian berdasarkan analisis terhadap hasil wawancara, observasi dan kajian data-data dalam penelitian tentang strategi peningkatan kepemilikan akta kelahiran oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten temanggung sebagai pelaksanaan strategi yang telah dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil yaitu strategi secara intensifikasi berupa melakukan perbaikan pada SIAK (sistem informasi dan administrasi kependudukan), peningkatan kualitas SDM, strategi secara ekstensifikasi berupa jemput bola akta kelahiran, menjalin kerjasama dengan PKK Temanggung dan IBI Temanggung.

2. Melinda A. Michiko Tuju (2017)

Melinda A. Michiko Tuju dkk, dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan (Suatu Studi Tentang Pelayanan Akta Kelahiran).” Dengan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan dinas kependudukan dan catatan sipil. Penulis menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengolah data-data yang diperoleh yang diperoleh dari lokasi penelitian,

untuk kemudian dideskripsikan dalam bentuk kalimat agar mudah untuk dimengerti. Berdasarkan informasi dan pengamatan yang peneliti peroleh bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah mampu menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan terhadap pelayanan akta kelahiran. Hal ini dikarenakan sikap terbuka pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terhadap berbagai hal yang berkaitan dengan pelayanan akta kelahiran, seperti biaya pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan.

3. Pranata Saputra (2020)

Pranata Saputra, dengan judul “Pelaksanaan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang Terhadap Anak Terlantar.” Dengan tujuan untuk mengetahui pelaksanaan pencatatan akta kelahiran di dinas kependudukan dan catatan sipil kota palembang terhadap anak terlantar, untuk mengetahui apakah yang menjadi hambatan dalam membuat akta kelahiran bagi anak terlantar yang belum mendapat akta kelahiran. Ditinjau dari sifatnya, penelitian ini termasuk ke dalam penelitian yuridis empiris. Yuridis empiris yaitu pendekatan yang digunakan untuk meneliti data sekunder terlebih dahulu dengan kemudian dilanjutkan dengan mengadakan penelitian data primer di lapangan penelitian dan sifat penelitian ini yaitu deskriptif karena penulis ingin memperoleh gambaran yang jelas dan memberikan data yang seteliti mungkin tentang pelaksanaan pencatatan akta kelahiran di dinas kependudukan dan catatan sipil kota palembang terhadap anak terlantar. Menyajikan pembahasan hasil penelitian yaitu tentang pelaksanaan pencatatan akta kelahiran di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota palembang terhadap anak terlantar serta hambatan-hambatan dalam pembuatan akta kelahiran bagi anak terlantar yang

belum mendapat akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang.

4. Indah Permata Sari (2020)

Indah Permata Sari, dengan judul “Tinjauan Yuridis Penerbitan Akta Kelahiran Anak Luar Kawin Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.” Dengan tujuan penelitian ini adalah, untuk mengetahui prosedur dalam penerbitan akta kelahiran anak luar kawin dan hambatan-hambatan yang timbul dalam penerbitan akta kelahiran anak luar kawin dan penyelesaiannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Metode penelitian ini bersifat deskriptif. Metode deskriptif adalah suatu metode penelitian yang menggambarkan dan menyajikan informasi secara sistematis, akurat, dan faktual terhadap suatu populasi atau daerah tertentu, berkaitan dengan sifat-sifat, karakteristik, atau faktor-faktor tertentu. Kemudian diangkat untuk menjelaskan suatu informasi atau data dengan menunjukkan perbandingan atau hubungan di antara beberapa informasi yang terkumpul. Prosedur atau tata cara yang ditempuh dalam penerbitan akta kelahiran anak luar kawin sama seperti penerbitan akta kelahiran umum. Namun bedanya pada akta kelahiran anak luar kawin nama ayah tidak dapat disebutkan sehingga hanya nama ibu yang tercantum di akta tersebut, sekalipun anak tersebut telah melalui proses pengakuan, pengesahan, ataupun orang tuanya telah mengadakan *Itsbat* Nikah namun anak tersebut tetaplah anak dari seorang ibu, sehingga pada akta kelahiran anak luar kawin nama ayah tidak tercantum.

Hambatan-hambatan yang muncul dalam penerbitan akta kelahiran sebenarnya tidak menjadi masalah yang besar, hambatan tersebut umumnya

terjadi karena pemohon kurang menyiapkan berkas-berkas persyaratan yang harus dipenuhi sehingga proses penerbitan mengalami sedikit kendala dan memakan waktu lebih lama.

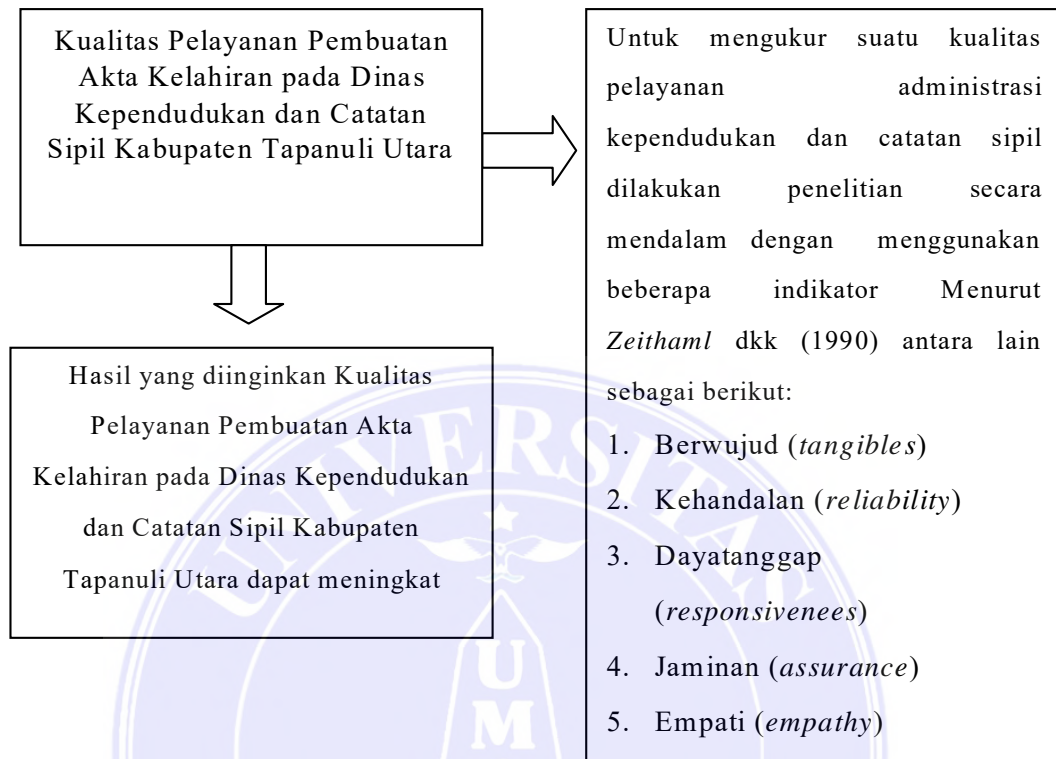
5. Siti Afrida (2017)

Siti Afrida, dengan judul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Pembuatan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan.” Dengan tujuan penelitian adalah, untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan administrasi dalam pembuatan akta kelahiran di kantor dinas catatan kependudukan dan catatan sipil pemerintahan kabupaten asahan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan cara menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang ada. Setelah penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Pembuatan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan, maka dari penelitian ini dapat dibuat kesimpulan bahwa hasil akhir penelitian ini menyimpulkan bahwa pembuatan akta kelahiran belum dapat dikatakan efektif. Hal ini terlihat dari prosedur pelayanan yang kurang baik, produk pelayanan yang belum sesuai, kurangnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat, dan masih banyaknya masyarakat yang belum mendapatkan data kependudukan terutama masyarakat yang tinggal di daerah pinggiran kota.

2.6. Kerangka Berpikir

Penelitian ini membahas tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara. Kantor Administrasi kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara, selaku penyedia jasa dimana berhubungan langsung dengan pelanggan yang dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik mungkin dan sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satu tugas dari Kantor Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang kependudukan.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kepada masyarakat harus dilayani dengan baik sehingga masyarakat akan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil. Guna mengetahui dengan sejauh mana kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh pihak pelayanan Kantor Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara, perlu dilakukan penelitian secara mendalam dengan menggunakan beberapa indikator pengukuran dimensi kualitas pelayanan dari *Zeithaml* dkk (1990) dalam Pasolong (2010:135) antara lain meliputi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*. Untuk lebih jelasnya berikut ini bagan kerangka pikir :



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berpikir

Dalam penelitian ini menjabarkan apa yang ingin diteliti. Penelitian ini akan membahas tentang apa yang menjadi permasalahan utama yang ingin diteliti, sehingga dapat mempermudah penulis dalam menganalisis hasil penelitian. Untuk mendalami penelitian tersebut maka fokus nya penelitian ini pada Kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara. Terkait dengan penelitian ini akan melihat bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara. Sehubungan dengan hal itu, maka penulis dalam penelitian ini menggunakan indikator menurut Zeithaml dkk (1990)

dalam Pasolong (2010:135) bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), kemauan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Berikut penjelasan dari indikator menurut Zeithaml dkk:

1. *Tangible* (berwujud), kemudahan dalam pelayanan sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang ingin melakukan pelayanan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Tersedianya sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara sudah memadai dan sudah baik, seperti adanya fasilitas yang membantu kinerja pegawai berupa komputer, *printer*, meja, kursi, toilet, AC (*air conditioner*). Oleh sebab itu dengan memadainya fasilitas yang ada di Dinas sudah dapat memudahkan para pegawai dalam menyelesaikan tugas masing-masing dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.
2. *Reliability* (kehandalan), dalam hal kehandalan para pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara sudah cukup handal dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP yang ada, dimana para pegawai sudah cukup baik dalam mengoperasikan komputer sebagai alat bantu dalam menyelesaikan tugas seperti permohonan penerbitan dokumen kependudukan terutama dokumen Akta Kelahiran. Namun dalam hal ini ditemukan bahwa ada pegawai yang masih kurang teliti dalam penerbitan akta kelahiran dimana masih ada pegawai yang salah menuliskan nama anak pada dokumen akta kelahiran.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), Dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran daya tanggap pegawai Dinas sudah baik dalam memberitahukan dan memberikan penjelasan yang detail kepada masyarakat mengenai pelayanan

dan pemberkasan yang diperlukan dalam proses pelayanan pembuatan akta kelahiran. Pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat dalam menginformasikan dan memberitahu mengenai persyaratan kelengkapan berkas pembuatan akta kelahiran serta merespon setiap ada masalah yang dialami masyarakat dengan cara menanyakan secara langsung dengan masyarakat.

4. *Assurance* (jaminan), etika dan moral yang dimiliki pegawai sudah baik dan juga ramah terhadap masyarakat yang datang sehingga masyarakat merasa dihargai dan dihormati ketika hendak dilayani oleh pegawai Dinas, ketepatan jaminan waktu yang diberikan oleh pegawai Dinas sudah baik dimana jika masyarakat ingin dilayani maka harus sesuai dengan prosedur dan berkas pengajuannya harus lengkap maka dari itu pegawai Dinas akan cepat menyelesaikan tugasnya dan diusahakan akan selesai pada hari itu dan paling lama 1 hari akan selesai.
5. *Empathy* (empati), rasa empati yang dimiliki pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli utara sudah baik serta pegawai Dinas mau menanyakan apa keinginan dari masyarakat terjalannya komunikasi yang baik antar pegawai Dinas dan masyarakat sudah dapat menunjukkan rasa empati tinggi yang dimiliki pegawai Dinas. Dalam masa saat ini karena adanya pandemi Covid-19 pegawai Dinas tidak bisa langsung menghampiri masyarakat sebab ada peraturan untuk menjaga jarak dan mematuhi protokol kesehatan yang berlaku. Jika pegawai Dinas sudah menyelesaikan tugas atas permohonan masyarakat maka pegawai Dinas akan memanggil nama masyarakat yang bersangkutan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

3.1.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti atau memperoleh informasi mengenai data yang diperlukan. Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian akan dilaksanakan. Pemilihan lokasi harus didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan kemenarikan, keunikan, dan kesesuaian dengan topik yang dipilih dengan pemilihan lokasi ini peneliti diharapkan menemukan hal-hal yang bermakna dan baru (Suwarma, 2015:243).

Lokasi yang menjadi tempat penelitian peneliti berada pada Bagian Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Bagian Pelayanan Pencatatan Kelahiran dan Kematian. Lokasi ini dipilih karena peneliti tertarik untuk mengamati kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara, dan penulis ingin mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara apakah sudah baik berdasarkan tugasnya.

Lokasi penelitian menunjuk pada pengertian lokasi sosial yang dicirikan oleh adanya tiga unsur yaitu pelaku, tempat, dan kegiatan yang dapat diobservasi. (Nasution, 2003:43). Adapun yang menjadi lokasi penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara yang beralamat di Jl. Sisingamangaraja Nomor 237, Tarutung, Kabupaten Tapanuli Utara,

3.1.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan selama bulan Februari 2022 sampai dengan Maret 2022. Peneliti melaksanakan penelitian tentang “Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara”. Adapun tahap-tahap yang dilaksanakan berdasarkan paparan tabel 3.1 berikut:

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Okt 2021	Nov 2021	Des 2021	Jan 2022	Feb 2022	Mar 2022	Apr 2022	Mei 2022	Jun 2022	Jul 2022	Agu 2022
1	Penyusunan Proposal											
2	Seminar Proposal											
3	Perbaikan Proposal											
4	Pengambilan Data Peneliti											
5	Penyusunan Skripsi											
6	Seminar Hasil											
7	Perbaikan Skripsi											
8	Sidang Meja Hijau											

3.1.3 Jenis Penelitian

Metode penelitian yang peneliti lakukan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran tentang suatu kegiatan secara objektif. Penelitian kualitatif adalah desain penelitian yang memiliki tiga format. Ketiga format itu meliputi penelitian deskriptif, verifikasi, dan format *Groundes research*. Menurut Moleong (2017:11) memaparkan

penelitian deskriptif dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka, diantaranya naskah wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, dan dokumen resmi lainnya.

Adapun jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran yang jelas terkait masalah yang akan diteliti berupa lisan atau kata-kata serta mampu menjelaskan secara sistematis dimana yang dimaksud ialah memberikan gambaran secara jelas mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara.

Menurut Sugiyono (2012:3) mengatakan bahwa secara umum tujuan penelitian ada tiga macam, yaitu:

1. Bersifat penemuan, berarti data yang diperoleh dari penelitian itu adalah data yang betul-betul baru yang sebelumnya belum pernah diketahui.
2. Bersifat pembuktian, berarti data yang diperoleh itu digunakan untuk membuktikan adanya keragu-raguan terhadap informasi atau pengetahuan tertentu.
3. Bersifat pembangunan berarti memperdalam dan memperluas pengetahuan yang telah ada.

Berdasarkan uraian yang di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa tujuan penelitian adalah untuk menemukan data yang diperoleh dari penelitian yang bersifat informasi dengan mengamati apa penyebab masalah yang ada pada “Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara”, lalu mencari jalan keluar dalam

menyelesaikan permasalahan tersebut agar tidak terjadi lagi di kemudian harinya penelitian ini juga bertujuan untuk mendapatkan ilmu pengetahuan bagi peneliti.

3.2. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang bisa memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Teknik pengambilan sampel yang berdasarkan atas tujuan tertentu (orang yang dapat dipilih betul-betul mempunyai kriteria sebagai sampel). Informan merupakan salah satu anggota kelompok partisipan yang berperan sebagai pengarah dan penerjemah muatan budaya atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Informan dalam penelitian ini dipilih karena paling banyak mengetahui atau terlibat langsung (Sugiyono, 2016:300).

Adapun informan yang dipilih dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Informan inti merupakan para ahli yang sangat memahami dan dapat memberikan penjelasan berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian dan tidak dibatasi dengan wilayah tempat tinggal, tokoh masyarakat maupun akademisi (Sugiyono, 2019:25), maka informan inti yang peneliti mewawancarai adalah Bapak Romusa Simanungkalit ST, MM. selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil. Peneliti memilih Bapak Romusa Simanungkalit, ST, MM menjadi informan inti karena sebagai kepala bidang sudah pasti mengetahui banyak bagaimana dan seperti apa kualitas pelayanan Dinas dan bagaimana kinerja dari bawahannya, kemudian kualitas pelayanan Dinas juga tentunya sangat berpengaruh kepada masyarakat, dengan demikian

informasi yang peneliti dapatkan dari kepala bidang pelayanan pencatatan sipil semakin akurat mengenai kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran.

2. Informan utama merupakan orang yang mengetahui secara teknis dan detail dengan masalah penelitian yang akan dipelajari (Sugiyono, 2019:25), maka informan utama yang peneliti wawancarai adalah Ibu Asnah Rosleli Sinaga, SH selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
3. Informan tambahan yaitu siapa saja yang ditemukan di wilayah penelitian yang diduga dapat memberikan informasi tentang masalah yang diteliti. (Sugiyono, 2019:25), maka informan tambahan yang peneliti mewawancarai adalah Kasi Pencatatan Kelahiran dan Kematian Ibu Anganti Lasmaida Hutauruk dan beberapa masyarakat yaitu Bapak Anju Aritonang S.Pd, Bapak Sinto Sigalingging, dan Bapak Panahatan Silaban. Peneliti memerlukan informan tambahan untuk dapat memperkuat dan menyelaraskan hasil temuan peneliti berdasarkan yang disampaikan oleh informan inti dan informan utama terhadap informan tambahan yang telah peneliti tentukan. Pentingnya informan tambahan dikarenakan mereka selaku penerima layanan pasti memiliki nilai terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara sehingga dapat memperkuat hasil temuan peneliti. Kemudian Pegawai Dinas yang merupakan informan tambahan peneliti selaku pemberi layanan dapat mendukung temuan peneliti dari berbagai informan yang telah ditentukan sebelumnya terkait kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan suatu data dalam sebuah penelitian yang akan dilakukan. Dalam pengumpulan data sangatlah penting bagi peneliti, karena dalam pengumpulan data lah sumber-sumber yang ada. Pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya Arikunto, (2004:134). Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, sumber, dan berbagai cara (Suwama, 2015:225). Ada dua teknik pengumpulan data Teknik Pengumpulan Data Primer dan Pengumpulan Data Sekunder.

1. Teknik Pengumpulan Data Primer yaitu pengumpulan data yang diperoleh secara langsung pada saat kita melakukan penelitian, yaitu dengan melakukan:

a. Observasi

Observasi yaitu pengamatan langsung, kegiatan observasi dilakukan secara bersama. Secara umum observasi dilakukan untuk merekam proses yang terjadi selama penelitian berlangsung. Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian (Widoyoko, 2014:46).

Observasi dilakukan untuk memperoleh *open-ended* (terbuka) tentang bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, permasalahan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kegiatan apa yang akan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta permasalahan yang akan diselesaikan. Kegiatan observasi meliputi aktivitas pengamatan, pencatatan,

secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, objek-objek yang dilihat dari hal-hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan.

b. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu (Esterberg dalam Sugiyono 2015:72).

Langkah-langkah wawancara menurut Suwarna, (2015:272-276) adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan kisi-kisi untuk mengembangkan kategori yang akan memberikan gambaran siapa orang yang tepat mengungkapkannya.
- b. Menetapkan informasi kunci
- c. Membuat pedoman wawancara yang berisi pokok-pokok masalah yang akan menjadi bahan pembicaraan
- d. Menghubungi dan melakukan perjanjian wawancara
- e. Mengawali atau membuka alur wawancara
- f. Melangsungkan alur wawancara dan mencatat pokok atau merekam pembicaraan
- g. Mengkonfirmasi ikhtisar hasil wawancara dan mengakhirinya
- h. Menuangkan hasil wawancara ke dalam catatan lapangan
- i. Mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang telah diperoleh.

2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder

Teknik pengumpulan data sekunder adalah pengumpulan data yang melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian kemudian

mencatat tanda-tanda penyebab masalah yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan:

a. Studi Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen terkait yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Adapun alat yang digunakan peneliti selama berlangsungnya penelitian ini yaitu buku catatan dan pulpen, buku dan pulpen ini digunakan untuk mencatat hal-hal yang penting sebagai sumber data sewaktu penelitian. Kemudian alat yang digunakan oleh peneliti adalah sebuah smartphone yang fungsinya untuk merekam seluruh percakapan sewaktu melakukan wawancara sekaligus mengambil foto-foto hasil observasi dan dokumentasi kegiatan wawancara sebagai alat bukti yang dapat disimpan dalam sebuah smartphone.

b. Studi Kepustakaan

Teknik pengumpulan data yang peneliti peroleh dari berbagai referensi berupa buku, jurnal, dan karya tulis ilmiah, serta pendapat para ahli yang relevan dengan permasalahan penelitian.

3.4. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan mengelompokkan, membuat suatu urutan, serta meningkatkan data sehingga mudah untuk membuat suatu deskripsi dari gejala yang diteliti. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu teknik analisis data Kualitatif yang dimulai dengan menyajikan dan kemudian mengumpulkan seluruh data yang terkumpul. Teknik analisis data adalah proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil

wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjajarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2010:335).

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah pengumpulan data pada periode tertentu. Sugiyono (2012:246) memaparkan bahwa adanya analisis data di lapangan Model Miles and Huberman sebagai berikut:

1. Reduksi data (*data reduction*)

Pada saat melakukan penelitian dilapangan data yang diperoleh peneliti jumlahnya sangat banyak berdasarkan poin-poin dari teori yang peneliti gunakan. Untuk itu perlu dilakukan reduksi data, reduksi data berlangsung secara terus menerus selama penelitian berlangsung. Dalam hal ini peneliti menggunakan peralatan seperti buku untuk mencatat data-data yang diperoleh dalam uraian singkat secara rinci dan teliti. Dengan langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini akan mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran dan data yang ditemukan dilapangan juga tidak bertumpuk.

Selanjutnya reduksi data yang dimaksud disini adalah untuk merangkum, memilih inti-inti pokok, serta membuang hal-hal yang tidak diperlukan. Data-data yang telah direduksi mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data. Adapun reduksi data yang telah peneliti lakukan dari mengumpulkan seluruh data yang didapat dari lapangan kemudian merangkumnya, dan memfokuskannya

sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten tapanuli utara. Dengan demikian peneliti dapat menyesuaikan data yang ditemukan dengan yang dibutuhkan sehingga untuk hal-hal yang tidak berkaitan ataupun tidak perlu akan peneliti buang.

2. Penyajian data (*data display*)

Penyajian data dilakukan akan memudahkan peneliti memahami, merencanakan berdasarkan apa yang telah dipahami. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan persamaan dan sebagainya.

Adapun penyajian data dalam penelitian ini disajikan dengan narasi atau teks yang dalam bentuk kalimat. Prosesnya peneliti lakukan dengan membuat hubungan yang berkenaan dengan masalah penelitian untuk memaknai apa yang sebenarnya terjadi pada permasalahan penelitian dan apa yang perlu ditindaklanjuti untuk mencapai tujuan penelitian. Dengan demikian peneliti menyusun informasi-informasi yang didapat dari lapangan, sehingga melalui penyajian data yang dilakukan peneliti telah mendapat gambaran dengan jelas terhadap akar permasalahan yang sedang diteliti dan dapat menampilkan hubungan yang menjadi faktor permasalahan penelitian. Dengan demikian peneliti dapat menyajikan data yang telah diperoleh untuk menjawab permasalahan penelitian dengan mudah.

3. Penarikan Kesimpulan (*conclusion drawing*)

Langkah terakhir dalam penelitian kualitatif menurut Miles and Huberman dalam Sugiyono (2012:246) yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam kualitatif merupakan temuan yang belum pernah ada. temuan tersebut dapat berupa deskripsi suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas bila didukung data-data yang benar dan baik maka dapat dijadikan sebagai kesimpulan yang kredibel. Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini ditarik berdasarkan data-data yang sudah diolah.



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan diperoleh kesimpulan bahwa:

2. Kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara dalam pembuatan akta kelahiran sudah bisa dikatakan baik walau belum optimal. Hal tersebut dilihat dari *Tangible* (bukti fisik) sudah memadai dibuktikan dengan tersedianya fasilitas seperti mobil *workshop*, komputer PC, laptop *notebook*, *Tabloid PC*, personal komputer lainnya. *Reliability* (kehandalan) yang diberikan pegawai sudah cukup handal dibuktikan bahwa pegawai memiliki keterampilan dapat mengoperasikan komputer untuk menerbitkan dokumen akta kelahiran namun pegawai masih ada yang kurang teliti dalam penulisan nama. *Responsiveness* (daya tanggap) yang diberikan pegawai sudah baik dibuktikan dengan respon para pegawai terhadap masyarakat yang ketidakpahaman atau menanyakan persyaratan dengan memberikan penjelasan. *Assurance* (jaminan) yang diberikan pegawai sudah baik dapat dilihat dari ketepatan waktu juga diberikan dengan sebaik mungkin dalam pelayanan sesuai dengan SOP. *Empathy* rasa empati yang dimiliki pegawai Dinas sangat baik dan juga tinggi serta mau menanyakan apa yang diinginkan masyarakat.
2. Adapun hambatan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara dalam melayani masyarakat adalah sebagai berikut:

Faktor penghambat yang pertama yaitu, jauhnya lokasi kecamatan masyarakat kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara, faktor penghambat kedua yaitu kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen akta kelahiran, faktor penghambat ketiga yaitu kurangnya informasi bagi masyarakat tentang persyaratan berkas pengurusan akta kelahiran. Faktor penghambat berikutnya yaitu kurang bagusnya sistem jaringan dalam proses pelayanan masyarakat.

5.2.Saran

Dari hasil penelitian penulis yang berjudul Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli, saran untuk dinas terkait adalah:

1. Perlu mengadakan pelayanan keliling dengan menggunakan mobil dinas ke setiap kecamatan yang ada di Kabupaten Tapanuli Utara untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen akta kelahiran.
2. Perlu mengadakan sosialisasi dengan mendatangi masyarakat serta menggunakan media sosial seperti WhatsApp, IG, dan Facebook, atau website untuk menginformasikan mengenai pentingnya kepemilikan dokumen akta kelahiran.
3. Perlu membuat dan meletakkan spanduk pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil baik diluar maupun didalam ruangan tentang SOP Pelayanan pembuatan dokumen akta kelahiran agar masyarakat tidak sulit untuk mengetahui informasi mengenai syarat dan kepengurusan dokumen akta kelahiran.

4. Perlu melakukan laporan pada Kementerian Direktorat Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta selaku pengelola jaringan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara agar Kementerian terkait cepat memperbaiki dan melaksanakan bimbingan teknis (BIMTEK) peningkatan kapasitas pemeliharaan jaringan di tingkat kecamatan maupun kabupaten.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2004. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Kelima*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Mukarom, Zaenal. 2015. *Manajemen pelayanan publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nasution, Saddat. 2003. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Litjan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Siswosoediro, Henry S. 2008. *Mengurus Surat-Surat Kependudukan (Identitas Diri)*. Jakarta: Visimedia.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- _____. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: ALFABETA.
- _____. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Suwarma, Al-Muchtar. 2015. *Dasar Penelitian Kualitatif*. Bandung: Gelar Pustaka Mandiri.

Skripsi/Disertasi:

Afrida, Siti. 2017. *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Pembuatan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan*. (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara).

Amri, F. 2018. *Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar*. Doctoral Dissertation. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Saputra, Pranata. 2020. *Pelaksanaan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Palembang Terhadap Anak Terlantar*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Palembang.

Jurnal :

Abror, D. 2021. *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat Pembuat Akte Kelahiran di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari*. Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial. 5 (2).

Oktaviani, R. D & Setyaherlambang, M. P. 2021. *Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung*. Jurnal Caraka Prabhu. 5 (1).

Rozana, Siti & Taufik, Achmad. 2018. *Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung Dalam Upaya Peningkatan Kepemilikan Akta Kelahiran*. Journal of Politic and Government Studies, 7(2), 231-240.

Tuju, Melinda A. Michiko, Kimbal, Marthen & Mantiri, Michael. 2017. *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan (Suatu Studi Tentang Pelayanan Akta Kelahiran)*. Jurnal Eksekutif, 2(2).

Sari, Indah. Permata, & Adillah, Siti. Ummu. 2021. *Tinjauan Yuridis Penerbitan Akta Kelahiran Anak Luar Kawin di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang*. Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) Klaster Hukum.

Undang-Undang :

Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Bupati Tapanuli Utara Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Daerah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2009 tentang Penerbitan Dokumen Penduduk Berupa Identitas Kartu Atau Surat Keterangan Kependudukan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2002 tentang Hak identitas bagi seorang anak.

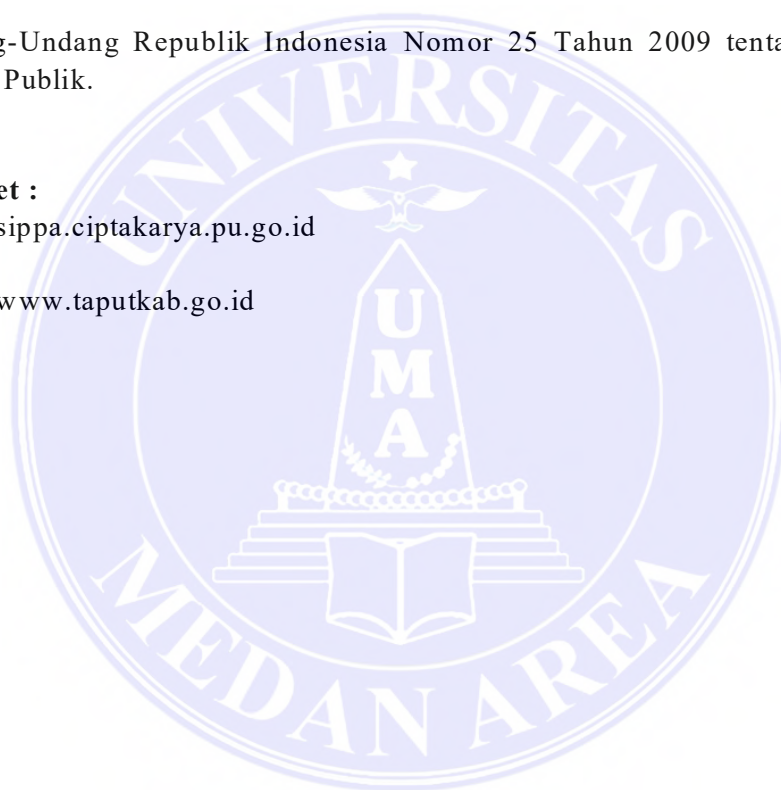
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Internet :

<https://sippa.ciptakarya.pu.go.id>

<https://www.taputkab.go.id>



LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pengajuan Pertanyaan Wawancara

Kepada Kepala Dinas :

Berwujud (tangible)

1. Bagaimana sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, apakah fasilitas sarana prasarana sudah memadai sesuai kebutuhan kepala dinas, pegawai dan masyarakat?

Kehandalan

2. Apakah menurut ibu sebagai kepala dinas kependudukan, pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil telah melaksanakan pekerjaannya secara profesional dan sesuai Standar Operasional Prosedur, jika belum bagaimana cara ibu mengatasinya?

Daya Tanggap

3. Bagaimana daya tanggap ibu sebagai kepala dinas dalam menghadapi suatu permasalahan yang sering terjadi di bidang administrasi pelayanan akta kelahiran?

Jaminan

4. Bagaimana jaminan yang ibu berikan sebagai kepala dinas dalam terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal pada Bidang administrasi pelayanan akta kelahiran, apakah terealisasi dengan baik dan tepat waktu?

Empati

5. Apakah ibu sebagai kepala dinas sering memperhatikan kondisi bawahan terkait dengan melaksanakan tugas dan fungsinya pada bidang administrasi pelayanan akta kelahiran?
6. Bagaimana rasa kepedulian ibu sebagai kepala dinas jika terjadi suatu hambatan atau kendala kepada pegawai dalam melaksanakan kegiatan di bidang administrasi pelayanan akta kelahiran?

Kepada Kasi Pencatatan Kelahiran dan Kematian dan Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil

Tangibles (Berwujud)

1. Menurut Bapak/ibu, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan?
2. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pembuatan administrasi pelayanan akta kelahiran?
3. Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?
4. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?
5. Bagaimana tahapan dalam pengurusan akta kelahiran?
6. Apa hambatan bapak/ibu dalam melayani kepengurusan akta kelahiran?
7. Berapa lama penyelesaian pengurusan akta kelahiran?

Reliability (Kehandalan)

8. Apakah menurut bapak/ibu pegawai dinas kependudukan dan catatn sipil telah melaksanakan pekerjaan secara profesional dan sesuai SOP?

Responsiveness (Daya Tanggap)

9. Bagaimana daya tanggap bapak/ibu sebagai pegawai dalam menghadapi suatu permasalahan yang terjadi pada bidang administrasi pelayanan akta kelahiran?

Assurance (Jaminan)

10. Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

Empathy (Empati)

11. Bagaimana empati pegawai dinas terhadap masyarakat yang tidak memahami mengenai persyaratan pembuatan akta kelahiran?

Kepada Masyarakat:

Tangible (Berwujud)

1. Bagaimana penampilan pegawai pelayanan dinas kependudukan ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?
2. Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di dinas kependudukan? Sudah nyaman atau belum?

3. Apakah dinas kependudukan dan catatan sipil memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?
4. Bagaimanakah kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan?
5. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

Reliability (Kehandalan)

6. Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani Anda dalam proses pelayanan?
7. Menurut Bapak/Ibu, Apakah dinas kependudukan mempunyai standar pelayanan yang jelas dalam melakukan proses pelayanan?
8. Bagaimana keahlian pegawai di dinas kependudukan ketika melayani pengguna layanan dengan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Responsiveness (Daya Tanggap)

9. Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan akta kelahiran?
10. Apakah pegawai pelayanan dinas kependudukan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?

Assurance (Jaminan)

11. Apakah dinas kependudukan memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan akta kelahiran?
12. Apakah dinas kependudukan memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan akta kelahiran?

Emphaty (Empati)

13. Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan akta kelahiran?
14. Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan akta kelahiran?
Apakah sudah ramah dan sopan santun?
15. Apakah Anda pernah merasa pegawai pelayanan akta kelahiran melayani dengan diskriminatif atau membeda-bedakan?

Lampiran 2: Gambar Dokumentasi Lokasi



Gambar 1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara di Jalan. Sisingamangaraja no. 237
(Sumber: Dokumen Pribadi, Senin 07 Februari 2022)



Gambar 2. Informan Inti
Bapak Romusa Simanungkalit, ST, MM Selaku Kepala Bidang Pelayanan
Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara
(Sumber: Dokumen Pribadi, Rabu 16 Februari 2022)



Gambar 3. Informan Utama
Ibu Asnah Rosleli Sinaga, SH Selaku Kepala Dinas Dinas Kependudukan
dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara
(Sumber: Dokumen Pribadi, Senin 07 Februari 2022)



Gambar 4. Informan Tambahan
Ibu Anganti Lasmada Hutauruk Selaku Kepala Seksi Pencatatan Kelahiran
dan Kematian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli
Utara
(Sumber: Dokumen Pribadi, Senin 14 Februari 2022)



Gambar 5. Informan Tambahan
Bapak Sinto Sigalingging Selaku Masyarakat Yang Mengurus Akta
Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli
Utara
(Sumber: Dokumen Pribadi, Rabu 09 Maret 2022)



Gambar 6. Informan Tambahan
Bapak Panahatan Silaban Selaku Masyarakat Yang Mengurus Akta
Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli
Utara
(Sumber: Dokumen Pribadi, Rabu 09 Maret 2022)



Gambar 7. Informan Tambahan
Bapak Anju Aritonang S.Pd Selaku Masyarakat Yang Mengurus Akta
Kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli
Utara
(Sumber: Dokumen Pribadi, Rabu 09 Maret 2022)

Lampiran 3 : Data Informan

1. Informan Inti

Nama : Romusa Simanungkalit, ST, MM.
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 39 Tahun
Jabatan : Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

2. Informan Utama

Nama : Asnah Rosleli Sinaga, SH
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 50 Tahun
Jabatan : Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

3. Informan Tambahan

Nama : Anganti Lasmaida Hutauruk
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 40 Tahun
Jabatan : Kepala Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian

4. Informan Tambahan

Nama : Panahatan Silaban
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Usia : 45 Tahun
Pekerjaan : Kepala Desa Kecamatan Siborong-borong

5. Informan Tambahan

Nama : Anju Aritonang, S.Pd
Jenis Kelamin : Laki-Laki

Usia : 42 Tahun

Pekerjaan : PNS

6. Informan Tambahan

Nama : Sinto Sigalingging

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Usia : 37 Tahun

Pekerjaan : Petani

