

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA  
KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
DELI SERDANG**

**SKRIPSI**

**Disusun Oleh:**

**FITRI LESTARI**

**NPM. 208520014**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 1/10/24

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

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA  
KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
DELI SERDANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Di Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik

Universitas Medan Area

Oleh:

**FITRI LESTARI**

**208520014**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 1/10/24

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)1/10/24

### HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang

Nama : Fitri Lestari

Npm : 208520014

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Tanggal Lulus : 14 Agustus 2024

### HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 05 September 2024



CS Dipindai dengan CamScanner

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Sivitas Akademik Universitas Medan Area, Saya Yang Bertanda Tangan  
Di Bawah Ini:

Nama : Fitri Lestari  
NPM : 208520014  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik Fakultas  
: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :” Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 05 September 2024

  
Fitri Lestari  
Npm. 208520014

## ABSTRAK

Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang difokuskan pada faktor penghambat pelayanan pembuatan akta kelahiran. Penelitian bertujuan mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran dan mengetahui apa yang menjadi kendala dalam pembuatan akta kelahiran. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut Sumaryadi (2005). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dikatakan cukup efektif. Dari 5 indikator yaitu: Produktivitas atau Produksi dimana dalam memproduksi pembuatan akta kelahiran setiap tahunnya meningkat; Mutu atau Kualitas dimana kemampuan pegawai dalam membuat akta kelahiran sudah cukup baik sehingga mempengaruhi peningkatan pembuatan akta kelahiran setiap tahunnya; Efisiensi dimana pembuatan akta kelahiran sudah sesuai dengan SOP yaitu 2-5 hari selesainya akta kelahiran; Fleksibilitas dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sudah membuat suatu perubahan yang menggunakan teknologi yaitu aplikasi SALAK DELI dan SILINDA KELANA untuk tertib administrasi; Kepuasan dimana masyarakat belum puas terhadap pelayanannya, dan sarana dan prasarana di Dinas tersebut. Faktor penghambat yaitu masih kurangnya disiplin pegawai, masih belum telitinya pegawai dalam mengerjakan tugasnya, masih kurangnya penggunaan aplikasi dalam pembuatan akta kelahiran, sarana dan prasarana belum memadai.

**Kata Kunci: Efektivitas; Pelayanan; Akta Kelahiran**

### ABSTRACT

*The Birth Certificate Issuance Service at the Department of Population and Civil Registration of Deli Serdang Regency focused on the factors that hinder the service. The research aimed to determine the effectiveness of the birth certificate issuance service and to identify the obstacles in the process. This research utilized the effectiveness theory according to Sumaryadi (2005). A descriptive qualitative method was employed, utilizing observation, interviews, and documentation techniques. The research results indicated that the Birth Certificate Issuance Service at the Department of Population and Civil Registration of Deli Serdang Regency was considered quite effective. This was based on five indicators: Productivity, where the production of birth certificates increased each year; Quality, where the ability of employees to issue birth certificates was adequate, leading to an annual increase in the issuance of birth certificates; Efficiency, where the issuance process adhered to the SOP of 2-5 days for completion; Flexibility, where the Department had implemented technological changes, such as the SALAK DELI and SILINDA KELANA applications, to ensure orderly administration; and Satisfaction, where the public was still dissatisfied with the service and the facilities provided by the Department. The hindering factors included insufficient employee discipline, lack of thoroughness in task execution, limited use of applications in the birth certificate issuance process, and inadequate facilities and infrastructure.*

**Keywords:** Effectiveness; Service; Birth Certificate

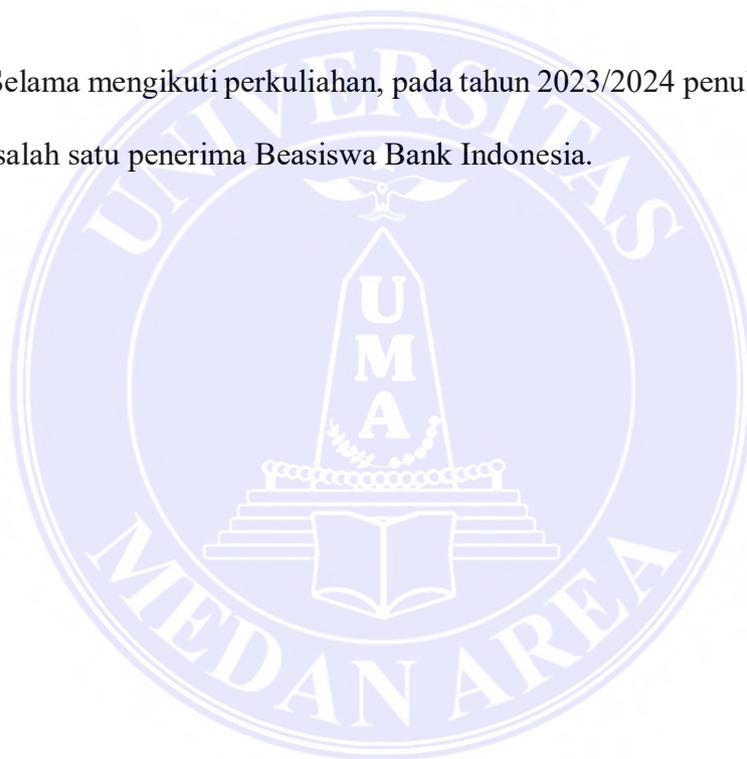


## RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Tembung pada tanggal 15 Mei 2002 dari ayah Sarmino dan Alm. Ibu Nur Fitri. Penulis merupakan anak ke 4 dari 4 bersaudara.

Tahun 2020 Penulis lulus dari SMA Swasta Teladan Medan dan pada tahun 2020 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Selama mengikuti perkuliahan, pada tahun 2023/2024 penulis berhasil lulus sebagai salah satu penerima Beasiswa Bank Indonesia.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala karuniaNya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian ini ialah Kualitas pelayanan dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang”**.

Terima kasih penulis sampaikan kepada Ibu Marlina Deliana, S.AB, M.AB selaku dosen pembimbing dalam penulisan skripsi ini dan Bapak Khairullah, S.I.Kom, M.I.Kom selaku sekretaris dalam penulisan skripsi ini. Disamping itu penghargaan penulis sampaikan kepada oleh Ibu Erlinta Tarigan, S.E selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dan juga Bapak Muhammad Irwansyah Tambunan, S.STP, selaku Pengelola harian Penata Kependudukan dan Keluarga Berencana Ahli Muda yang telah membantu penulis selama melaksanakan penelitian. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah, ibu saya yang telah mendukung saya.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir/skripsi/tesis ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tugas akhir/skripsi/tesis ini. Penulis berharap tugas akhir/skripsi/tesis ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Penulis

Fitri Lestari

## DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
RIWAYAT HIDUP .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR TEBEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
a. Manfaat Teoritis .....	10
b. Manfaat Praktis .....	11
II. TINJAUAN PUSTAKA .....	12
2.1 Efektivitas .....	12
2.1.1 Definisi Efektivitas.....	12
2.1.2 Indikator dan Kriteria Efektivitas.....	14
2.2 Pelayanan.....	16
2.2.1 Definisi Pelayanan .....	16
2.2.2 Definisi Pelayanan Publik .....	18
2.2.3 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik .....	21
2.3 Pegawai Negeri Sipil.....	23
2.3.1 Definisi Pegawai Negeri Sipil .....	23
III. METODOLOGI PENELITIAN.....	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	34
3.3 Informan Penelitian .....	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.5 Teknik Kabsahan Data.....	39
3.6 Teknik Analisis Data.....	40
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Hasil Penelitian .....	42
4.1.1 Lokasi Penelitian .....	42
4.1.2 Struktur Organisasi .....	43
4.1.3 Jumlah Pegawai, Kualifikasi Pendidikan, Golongan	

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.....	46
4.1.4 Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.....	46
4.2 Pembahasan Penelitian.....	47
1. Produktivitas atau Produksi .....	47
2. Mutu atau Kualitas .....	52
3. Efisiensi.....	57
4. Fleksibilitas .....	62
5. Kepuasan.....	66
4.2.1 Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang	69
4.2.2 Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang .....	75
V. KESIMPULAN DA SARAN.....	78
5.1 Kesimpulan .....	78
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN .....	86

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran Anak Kabupaten Deli Serdang Tahun 2021-2022 .....	5
2. Kajian Pencapaian Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	6
3. Penelitian Terdahulu.....	26
4. Jadwal Penelitian.....	34
5. Informan Penelitian .....	36
6. Jumlah Pegawai, Kualifikasi Pendidikan, Golongan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang .....	46
7. Indikator Urusan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	69
8. Rekap Pelayanan Administrasi Kependudukan Tahun 2023 .....	70

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Standar Pelayanan Akta Kelahiran.....	3
2. Kerangka Berpikir.....	25
3. Bagan Struktur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.....	45
4. Fasilitas, Layanan Informasi dan Pengaduan .....	71
5. Jadwal Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	72
6. Alur Penanganan Pengaduan .....	73



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Pedoman Observasi .....	86
2. Pedoman Wawancara .....	87
3. Hasil Observasi .....	89
4. Dokumentasi Penelitian.....	93



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Efektivitas adalah suatu ukuran yang dapat menggambarkan sampai dimana target yang ditentukan tercapai. Pendapat itu mengatakan jika efektivitas merupakan suatu ukuran yang dapat menggambarkan sampai dimana target yang sudah ditentukan oleh suatu organisasi atau suatu Lembaga. Menurut T. Hani Handoko (dalam Sulistiani, 2016:56), yang dimaksud dengan efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Berdasarkan pengertian di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan, bahwa efektivitas berarti suatu kegiatan yang dilakukan apakah akan memberikan hasil yang sebanding dengan apa yang telah dilakukan, atau apakah suatu sistem akan mampu memberikan suatu hasil yang optimal.

Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan merupakan suatu inti utama yang mengatakan, bahwa tercapai atau tidaknya tujuan suatu organisasi dalam menjalankan program yang mereka buat untuk mencapai tujuan-tujuan yang sudah ditentukan sebelum menjalankan organisasi tersebut. Pelayanan publik juga sangat akrab dengan pemerintahan karena dapat memberikan pelayanan pada masyarakat, yaitu tugas dan kewajiban mereka sebagai pemerintah.

Pelayanan yang dapat membuat masyarakat nyaman terhadap pelayanan yang kita berikan, itu dapat menjadi tolak ukur bagi mereka untuk menilai bagaimana kualitas pelayanan pemerintah dalam melayani Masyarakat. Christallogy, 2016:2 pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia

Tahun 1945 memberikan pesan kepada pemerintah, bahwa sebagai pelayan masyarakat sudah diberikan tanggung jawab yang dapat memberikan pelayanan agar terpenuhi kebutuhan masyarakat. Rezha, Rochmah, & Siswidiyanto, (dalam Irwan et al., 2018:2) Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah, pemerintah membuat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, namun kebijakan ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal, apabila aparatur pemerintah tidak bekerja secara optimal.

Pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdapat beberapa jenis pelayanan, salah satunya adalah pelayanan administrasi pembuatan akta kelahiran. Pentingnya akta kelahiran, yaitu untuk perlindungan dan pengakuan pada negara di status hukum anak mengenai identitas nama, tanggal lahir, nama orang tua, dan kewarganegaraannya. Akta kelahiran adalah bukti sah mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Akta kelahiran yaitu suatu dokumen identitas yang wajib dimiliki oleh semua Warga Negara Indonesia. Akta kelahiran juga merupakan wujud identitas setiap anak dalam warga negara. Hak identitas bagi seorang anak ada pada pasal 5 UU No. 23 tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. Isi pasal tersebut mengatakan, bahwa “setiap anak berhak atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraannya”. Manfaat akta kelahiran ini sangat dibutuhkan untuk keperluan sekolah, pendaftaran pernikahan di KUA, mencari pekerjaan, persyaratan membuat paspor, mengurus hak waris, mengurus asuransi,

mengurus tunjangan keluarga, mengurus hak dana pensiun, dan menjadi syarat untuk melaksanakan ibadah haji. Adapun gambar mengenai Standar Pelayanan Pada Jenis Pelayanan akta kelahiran yaitu:

 <b>PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG</b> <b>DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL</b> Jalan Karya Usaha No. 3 Lubuk Pakam Telepon/Fax (061) 7951489 E-mail : dukcapil.deliserdang@gmail.com		
<b>STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN</b>		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	<b>PRODUK PELAYANAN</b>	Akta Kelahiran
2	<b>PERSYARATAN PELAYANAN</b>	1. Mengisi formulir Permohonan akta kelahiran 2. Foto Copy Surat Ket. Lahir dari Dokter/Bidan 3. Foto Copy Surat Nikah / Akta Perkawinan bagi non muslim 4. Foto Copy Kartu Keluarga 5. Foto Copy KTP Orang Tua/Pelapor 6. Foto Copy Pasport/Kitap/ Kitasbagi Warga Negara Asing 7. Bagi Anak yang tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orang tuanya melampirkan Berita Acara Pemeriksaan dari Kepolisian
3	<b>SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR</b> 	1. Pemohon layanan menyampaikan berkas persyaratan ke loket pendaftaran 2. Petugas loket memverifikasi berkas persyaratan sesuai pelayanan yang dibutuhkan pemohon 3. Petugas operator melakukan entry data sesuai berkas pemohon dan mencetak draft dokumen kependudukan 4. Draft dokumen kependudukan di verifikasi dan validasi oleh Kasi/ Kabid 5. Penandatanganan dokumen kependudukan oleh Kepala Dinas secara Tanda Tangan Elektronik (TTE) 6. Operator mencetak dokumen kependudukan yang telah ditandatangani elektronik oleh Kepala Dinas 7. Dokumen diserahkan ke petugas loket pengambilan 8. Pemohon mengambil dokumen kependudukan di loket pengambilan
4	<b>JANGKA WAKTU PENYELESAIAN</b>	2 Hari sampai dengan 5 Hari Kerja
5	<b>BIAYA/TARIF</b>	Gratis
6	<b>PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN</b>	Pengelolaan Pengaduan dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut: 1. Secara langsung (tatap muka) diterima oleh Layanan Informasi dan Konsultasi Pengaduan di front office dan ruangan konsultasi. 2. Pengaduan secara tidak langsung melalui: - SMS Centre = 082273672585 - Telepon = (061) 7951489 - E-mail = dukcapil.deliserdang@gmail.com - Website = <a href="http://www.disdukcapil.deliserdangkab.go.id">www.disdukcapil.deliserdangkab.go.id</a> - Facebook = <a href="https://www.facebook.com/disdukcapil.deliserdangkab.go.id">disdukcapil.deliserdangkab.go.id</a> - Kotak Pengaduan di Area Kantor

Gambar 1. Standar Pelayanan Akta Kelahiran  
 Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2023

Pemerintah Kabupaten Deli Serdang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki standar pelayanan, pada pelayanan akta kelahiran yaitu yang pertama ada *persyaratan* pelayanan yang dimana masyarakat harus melengkapi dokumen-dokumen, seperti mengisi formulir permohonan akta kelahiran, fotokopi surat keterangan lahir dari dokter/bidan, fotokopi surat nikah / akta perkawinan bagi Non muslim, fotokopi kartu keluarga, fotokopi KTP orang tua, fotokopi *passport* bagi warna negara asing, dan bagi anak yang tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orang tua nya, dapat melampirkan berita acara pemeriksaan dari kepolisian. Jangka waktu penyelesaian 2 sampai dengan 5 hari kerja. Dan tidak ada biaya yang dikeluarkan dalam mengurus akta kelahiran. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang juga menangani pengaduan, saran, dan masukan melalui layanan informasi dan konsultasi pengaduan di *front office* dan ruangan konsultasi jika secara langsung. Tetapi, jika secara tidak langsung dapat melalui SMS *Centre*, telepon, E-mail, website, facebook, maupun kontak pengaduan di area kantor.

Dilansir dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara Tahun 2021 Deli Serdang memiliki jumlah penduduk 1.972.200 jiwa yang tersebar di 22 kecamatan. Jumlah penduduk ini terbesar kedua di Provinsi Sumatera Utara setelah kota Medan. Pemerintah Kabupaten Deli Serdang sudah seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik dalam kinerja pelayanannya terhadap masyarakat, khususnya pelayanan dibidang administrasi kependudukan dalam hal pencatatan sipil dibidangnya penerbitan akta kelahiran. Berikut data kepemilikan akta kelahiran di kabupaten Deli Serdang semester II Tahun 2021. Adapun tabel cakupan akta kelahiran anak 0-

## 18 tahun Kabupaten Deli Serdang

Tabel 1. Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran Anak 0-18 Tahun Kabupaten Deli Serdang Tahun 2021-2022

No.	Kecamatan	Jumlah Penduduk Jiwa	Akta Kelahiran		Persentase
			Memiliki	Belum Memiliki	
1.	Gunung Meriah	940	631	309	67.13%
2.	Tanjung Morawa	76.358	62.362	13.996	81.67%
3.	Sibolangit	6.216	3.933	2.283	63.27%
4.	Kutalimbaru	12.368	8.920	3.348	72.12%
5.	Pancur Batu	29.583	21.003	8.580	71.00%
6.	Namo rambe	13.176	9.177	3.999	69.65%
7.	Biru-Biru	12.646	9.424	3.222	74.52%
8.	Stm Hilir	11.142	8.083	3.059	72.55%
9.	Bangun Purba	8.384	6.758	1.626	80.61%
10.	Galang	24.156	20.697	3.459	85.68%
11.	Stm Hulu	4.966	3.640	1.326	73.30%
12.	Patumbak	32.536	24.759	7.777	76.10%
13.	Deli Tua	18.468	14.311	4.157	77.49%
14.	Sunggal	74.504	54.896	19.608	73.68%
15.	Hamparan Perak	55.399	42.294	13.105	75.34%
16.	Labuhan Deli	21.270	16.039	5.231	75.41%
17.	Percut Sei Tuan	126.612	94.673	31.939	74.77%
18.	Batang Kuis	22.971	18.824	4.147	81.95%
19.	Lubuk Pakam	28.625	23.661	4.964	82.66%
20.	Pagar Merbau	13.915	11.944	1.971	85.84%
21.	Pantai Labu	17.919	14.519	3.400	81.03%
22.	Beringin	21.037	17.867	3.170	84.93%
<b>JUMLAH</b>		<b>633.191</b>	<b>488.415</b>	<b>144.776</b>	<b>77.14%</b>
		<b>JIWA</b>	<b>(Jiwa)</b>	<b>(Jiwa)</b>	

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang, 2021

Dilihat pada tabel 1 tersebut, dapat dilihat jika cakupan kepemilikan akta kelahiran anak usia 0-18 tahun di Kabupaten Deli Serdang sebesar 77,14%. Hal ini menunjukkan masih belum tercapainya target yang ditetapkan pemerintah dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) yang memiliki target cakupan kepemilikan akta kelahiran tahun 2021, 2022 sebesar 85% sampai 90%. Angka tersebut menunjukkan bahwa jumlah kepemilikan akta kelahiran anak usia 0-18 tahun di Kabupaten Deli Serdang masih dibawah target nasional dan juga Rentsra yang telah ditetapkan. Adapun Kajian Pencapaian Kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang yaitu:

Tabel 2. Kajian Pencapaian Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang

No.	Indikator	Kondisi Kinerja pada Awal Periode RPJM D	Target pencapaian setiap tahun					Kondisi kinerja pada akhir periode RPJMD
			2019	2020	2021	2022	2023	
1.	Cakupan penerbitan KK	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2.	Kecakupan penerbitan KTP	94%	95%	96%	97%	98%	100%	100%
3.	Cakupan penerbitan KIA	5%	20%	30%	40%	50%	60%	60%
4.	Cakupan penerbitan akta kelahiran anak 0-18 Tahun	70%	80%	85%	90%	93%	95%	95%
5.	Cakupan Penerbitan akta	30%	50%	55%	60%	65%	70%	70%

No.	Indikator	Kondisi Kinerja pada Awal Periode RPJM D	Target Pencapaian Setiap Tahun					Kondisi Kinerja pada akhir periode RPJMD
			2019	2020	2021	2022	2023	
	perkawinan							
6.	Cakupan penerbitan akta kematian	30%	40%	45%	50%	55%	60%	60%
7.	Nilai Survey Kepuasan Masyarakat	79%	81%	83%	85%	87%	90%	90%
8.	Persentase layanan yang sesuai SOP	90%	91%	92%	93%	94%	95%	95%
9.	Persentase Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memanfaatkan Data Kependudukan /Data Were House (DWH)	-	10%	20%	30%	40%	50%	50%
10	Persentase Dokumen yang dapat Digitalisasi	-	70%	80%	90%	95%	100%	100%

Sumber: Rencana Kerja (RENJA) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Deli Serdang, 2021

Masyarakat saat ini, sangat minim kepeduliannya untuk mengurus akta kelahiran. Menurut Portal Resmi Pemerintah Kabupaten Deli Serdang Bupati Deli Serdang membuat suatu Inovasi yaitu berupa aplikasi sarana layanan administrasi kependudukan Deli Serdang (SALAK). Aplikasi tersebut bertujuan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan juga meningkatkan pelayanan pada masyarakat yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak membeda-bedakan antara masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lain untuk menuju pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan

masyarakat. Selain itu, Pemerintah Kabupaten Deli Serdang juga membuat program kerja sama dengan beberapa rumah sakit dan klinik bersalin (SILINDA KELANA). Mereka juga melakukan sosialisasi dengan Masyarakat desa untuk memberikan kesadaran kepada Masyarakat dengan pentingnya akta kelahiran.

Berdasarkan pra penelitian yang peneliti lakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kabupaten Deli Serdang, peneliti menemukan beberapa *urgensi* dan masalah tentang pelayanan administrasi yang dilakukan oleh pegawai administrasi pada disdukcapil tersebut. Adapun beberapa masyarakat yang ditemukan dalam pembuatan akta kelahiran pegawai yang tidak ramah, pelayanannya juga sangat lambat. Ada juga orang tua dari anak tersebut yang gagap teknologi, yang tidak memiliki android, dan merasa akta kelahiran atau identitas anak mereka tidak penting bagi mereka. Peneliti juga menemukan masyarakat yang kurang kepeduliannya pada identitas anak mereka ini, hampir rata-rata masyarakat yang tidak mampu atau minimnya ekonomi mereka dan juga masyarakat yang memiliki anak yang dapat di bilang cukup banyak. Hal itu, dikarenakan pelayanannya yang mungkin cukup lama, serta sarana dan prasarananya belum memadai seperti kursi tunggu. Kursi tersebut dapat dikatakan cukup sedikit untuk masyarakat yang akan melakukan pengurusan administrasi. Banyak masyarakat yang duduk-duduk di bawah untuk menunggu antriannya. Maka dari itu dapat kita lihat bahwa sarana dan prasarananya belum memadai.

Pengurusan akta kelahiran juga cukup lama seperti yang saya ketahui jika kita tidak ada orang dalam, maka pengurusan tersebut cukup lama dan cukup ribet. Selain itu, pergantian identitas atau kesalahan nama dalam akta kelahiran, itu juga sangat lama mengurusnya. Bisa sampai dua minggu bahkan lebih. Itu juga

dikarenakan oleh pegawai yang selalu mengutamakan Masyarakat yang menggunakan orang dalam dan bayar. Jadi, semakin lama berkas tersebut semakin menumpuk dan lama untuk di kerjakan. Sedangkan, sarana dan prasarana nya juga belum mencukupi. Seperti contohnya yaitu komputernya belum sesuai dengan kapasitas yang di inginkan. Dari hal tersebut dapat kita lihat bahwa sarana dan prasarana nya kurang mencukupi atau memadai seperti komputer, ruang tunggu, tempat duduk,serta pegawai yang kurang ramah terhadap Masyarakat.

Berdasarkan dari penjelasan di latar belakang yang sudah peneliti sampaikan, maka peneliti mengambil judul untuk melakukan penelitian dengan judul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang?
2. Apa yang menjadi kendala dalam pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah yang di buat oleh peneliti, ada tujuan yang akan di capai yaitu:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Bagaimana Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.

2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan apa yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini sangat di harapkan dapat menambah literatur pada kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Deli Serdang, dan juga semoga dapat menambah referensi penelitian terdahulu untuk kita yang sedang menyelesaikan S1 pada jurusan Administrasi Publik.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat pemerintah Provinsi Sumatera Utara dalam mengevaluasi kinerja pegawai pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Dan dapat menganalisis kesadaran Masyarakat dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Efektivitas

##### 2.1.1 Definisi Efektivitas

Efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang artinya adalah mampu atau dapat dikatakan suatu yang dilakukannya mampu mencapai tujuannya dengan baik. Menurut Pasolong (dalam Sunarto, 2015:1131) efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan menggunakan istilah ini untuk hubungan sebab dan akibat. Jadi, efektivitas memiliki tujuan yang telah di siapkan sebelumnya dapat di capai sesuai dengan sasaran yang telah di tentukan.

Supriyono (dalam Sulistiani, 2016:56), efektivitas merupakan hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut. Menurut Hariyoko & Puspaningtyas (dalam Hariyoko et al., 2021:170) Efektivitas organisasi adalah konsep tentang efektif dimana sebuah organisasi untuk menghasilkan *Organizational effectiveness* (efektifitas organisasi) dapat dilakukan dengan memperhatikan kepuasan pelanggan, pencapaian visi organisasi, pemenuhan aspirasi, menghasilkan keuntungan bagi organisasi, pengembangan sumber daya manusia organisasi dan aspirasi yang dimiliki, serta memberikan dampak positif bagi masyarakat di luar organisasi. Menurut Sumaryadi (2005:5) efektivitas

merupakan seberapa baik pekerjaan yang dilakukan sejauh mana orang tersebut menghasilkan output yang sesuai diharapkan.

Efektivitas menurut Siagian (dalam Hariyoko et al., 2021:16) adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya. Usaha penilaian bagaimana jalannya suatu organisasi atau Lembaga bisa menggunakan dari rancangan atau konsep efektivitas. Rancangan ini merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan apakah perlu dilakukan perubahan yang cukup penting pada bentuk, atau aturan dalam organisasi tersebut. Maka dari itu, efektivitas adalah capaian tujuan suatu organisasi dengan menggunakan atau melalui sumber daya yang dimiliki secara tepat dari masukan maupun keluaran suatu organisasi atau Lembaga. Menurut Gibson dalam tangkilisan (dalam Amalia, 2018:7) menyatakan bahwa efektivitas organisasi dapat di ukur sebagai berikut:

1. Kejelasan tujuan yang hendak di capai
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang baik
4. Perencanaan yang cukup matang
5. Menyusun program dengan tepat
6. Di sediakannya sarana dan prasarana
7. Sistem pengawasan dan pengendaliannya yang bersifat mendidik.

### 2.1.2 Indikator dan Kriteria Efektivitas

Menurut S.P Siagian (dalam Takahepis, J. K. R., Kasenda, V., & Monintja, 2021:3) efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa yang di jalankan. Indikator menurut Audit Commision (dalam N aulia, 2021:10) mengatakan bahwa efektivitas merupakan kegiatan menyediakan jasa-jasa yang benar hingga pihak berwenang percaya untuk menerapkan kebijakan dan tujuannya. Adapun indicator nya yaitu sebagai berikut:

- a. Pemanfaatan sumber daya
- b. Sarana
- c. Prasarana
- d. Kegiatan yang di jalankan

Efektivitas menyatakan keberhasilan dari segi tercapai atau tidaknya sasaran yang mereka sudah tetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya. Ada lima kriteria dalam mengukur efektivitas organisasi yaitu sebagai berikut:

1. Produktivitas
2. Kemampuan adaptasi atau fleksibel
3. Kepuasan kerja
4. Kemampuan berlaba
5. Pencarian sumber daya

Definisi tersebut dapat dilihat dengan tujuan akhir atau tujuan yang di inginkan. Tetapi, organisasi sama efektivitas organisasi dari pengertian tersebut yaitu sebagai tujuan akhir, yaitu tujuan yang di inginkan oleh suatu organisasi tidak bisa di tentukan secara pasti. Tolak ukur itu digunakan untuk proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja. Sumaryadi (2005:107) memiliki 5 indikator yaitu: produktivitas, mutu atau kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan.

1. Produktivitas

Produktivitas merupakan kemampuan seseorang untuk melaksanakan tugasnya. Dilihat dari bagaimana kemampuan pegawai dalam bekerja dan juga memenuhi tufoksi kerja. Kinerja pegawai menjadi suatu hal yang cukup penting dalam hal utama untuk menilai produktivitas pegawainya.

2. Mutu atau kualitas

Mutu atau kualitas yaitu produk yang sesuai dengan harapan masyarakat dengan kinerja produk, juga jasa melalui tolak ukur penilaian. Efektivitas dalam hal ini, dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai serta kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat.

3. Efisiensi

Efisiensi adalah kemampuan dalam mengerjakan sesuatu dengan waktu yang cukup singkat dan hasil yang memuaskan. Apakah yang di kerjakan oleh pegawai sudah sesuai dengan SOP yang sudah di terapkan atau tidak.

#### 4. Fleksibilitas

Fleksibilitas adalah kemampuan untuk menyesuaikan dengan situasi yang ada baik itu kondisi maupun lingkungan. Fleksibilitas ini bersangkutan dengan kemampuan organisasi untuk menyimpangkan sumber daya dari aktivitas yang satu ke aktivitas yang baru.

#### 5. Kepuasan

Kepuasan berarti sebuah perasaan masyarakat pada pekerjaan atau manfaat yang diterima oleh masyarakat itu sendiri.

## 2.2 Pelayanan

### 2.2.1. Definisi Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan untuk membantu seseorang dalam pengurusan administrasi yang dilakukan oleh pegawai pemerintah. Menurut Quinn et al. (dalam Amy Y.S. Rahayu et al., 2020:8) pelayanan merupakan aktivitas ekonomi yang berkaitan pada aktivitas umum, yaitu dalam konsumsi, produksi, dan penyediaan barang dan jasa, dengan memberikan nilai tambahan dengan membuat sesuatu yang baru yang tidak terlihat oleh kasat mata. Pelayanan juga dikatakan oleh Kotler dan Amstrong (dalam Irawan & Komara, 2017:125) bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan atau manfaat yang bisa diberikan oleh suatu pihak pada pihak yang lainnyayang pada intinya bukan berwujud dan bukan pula berakibat pemilihan suatu produksinya bisa atau tidak bisa dihubungkan dengan suatu diproduk fisik.

Menurut (UU No. 23 Tentang Pemerintahan Daerah, 2014) Pasal 11 ayat 2 berbicara tentang urusan Pemerintah wajib sebagaimana maksud nya pada ayat

1 terdiri atas urusan pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar dan urusan pemerintahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar. Pasal 12 mendefinisikan sebagai pelayanan dasar terdiri dari: Pendidikan, Kesehatan, Pekerjaan umum dan penataan ruang, Perumahan rakyat dan Kawasan permukiman, Ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan Masyarakat, Sosial. Pelayanan dasar terdiri dari, kecuali: Tenaga kerja, Pemberdayaan Perempuan dan perlindungan anak, Pangan, Pertahanan, Lingkungan hidup, Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, Pemberdayaan Masyarakat desa, Pengendalian penduduk dan keluarga berencana, Perhubungan, Komunikasi dan informatika, Koperasi, usaha kecil, dan menengah, Penanaman modal, Kepemudaan dan olahraga, Statistic, Persandian, Kebudayaan, Perpustakaan, Dan kearsipan. Endar Sugiarto (dalam Lintang, 2018:6) menyatakan pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani.

Tolak ukur pelayanan yang baik melalui pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginan tamu. Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh tamu sebagai pemakai jasa pelayanan tersebut. Menurut James A.Fitzsimmons dan Mona J.Fitzsimmons (dalam Lintang, 2018:9) melaskan konsumen akan menilai kualitas pelayanan yang diterima melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai tolak ukurnya yaitu:

1. *Reability* adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.

2. *Responsive* atau *responsiveness* yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.
3. Kepastian/jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan dan kesopan santunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi *assurance* memiliki ciri-ciri: kompetisi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu.
4. Empati atau *empathy* memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi *emphaty* ini memiliki ciri- ciri: kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu.
5. Nyata atau *tangibles* yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata, yaitu penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

### 2.2.2. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menurut Harbani Pasolong (2007:128) 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. Sementara Sinambela dalam buku "Reformasi Pelayanan Publik" (2014:5) menyatakan bahwa "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.

Pelayanan publik menurut Agus Dwiyanto (Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif 2006:21) yaitu serangkaian aktivitas-aktivitas kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik berguna untuk memenuhi kebutuhan warga yang membutuhkan peralatan publik. Pelayanan publik itu juga adalah pemberian layanan kebutuhan atau keperluan Masyarakat yang memiliki kepentingan di organisasi tersebut sesuai dengan peraturan pokok dan cara yang sudah ditetapkan. 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. Sedangkan Lewis & Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik.

Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik. Sementara definisi menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

tentang 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. Kata "barang, jasa dan pelayanan administratif" dalam bagian penjelasan dianggap sudah jelas, tetapi sebenarnya maksud "barang" bukanlah barang yang bisa diperdagangkan oleh manusia sehari-hari tetapi yang dimaksud adalah barang publik (*public goods*) yang penyediannya dilakukan oleh pemerintah. Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia diawasi oleh sebuah lembaga independen yang terbebas dari wilayah eksekutif bernama Ombudsman Republik Indonesia.

Menurut Lijan Poltak S (dalam Han & goleman, daniel; boyatzis, Richard; Mckee, 2019:15), istilah publik berasal dari bahas Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak dan ramai. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum.

Berhubungan dengan pelayanan publik yang terlatih sesuai dengan tuntutan Masyarakat, menurut Widodo 2001, dalam buku (Dr. Muhammad Sawir, S.Sos., M.Si., 2020:5) pelayanan publik yang terlatih atau professional merupakan pelayanan publik yang memiliki ciri

dengan adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari yang memberikan layanan seperti aparatur pemerintahan. Ciri-ciri nya yaitu sebagai berikut:

1. *Efektive*, ini lebih mendahulukan untuk pencapaian apa yang sudah di rencanakan.
2. Sederhana, yaitu cara pelayanannya yang dilakukan dengan mudah, cepat, tepat, dan tidak berbelit belit.
3. Transparan, dengan ini, dalam pelayanan harus ada transparansi seperti adanya kejelasan dan kepastian tentang tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, seseorang yang bertanggung jawab dalam melayani Masyarakat, dan juga biaya.
4. Efisiensi, seperti ketepatan waktu.
5. *Responsive*, pegawai lebih cepat paham dengan keluhan Masyarakat.
6. Adaptif, cepat menyelesaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan.

Menurut (Riris Katharina (Ed.) & Robert Na Jaweng (Prolog), 2020:4) kebijakan publik hingga layanan publik tidak lagi mengandalkan cara kerja lama dengan kultur pelayanan yang konvensional.

### **2.2.3 Dimensi Dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Dalam memberikan pelayanan publik kepada Masyarakat ada 3 sudut pandang yang harus di miliki oleh aparatur pemerintahan

menurut Supriatna (1996:98)

- a. Mempunyai tanggung jawab yang besar sebagai aparatur negara yang bertugas melayani masyarakat.
- b. Memiliki respon terhadap masalah yang ada terutama masalah yang di hadapi oleh Masyarakat yang butuh pelayanan dari pemerintah.
- c. Selalu komitmen dan pada nilai standar dan moralitas dalam menjalankan kekuasaan pemerintah.

Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pelayanan prima mengandung makna yang tertutup kesenjangan antara persepsi pemberian layanan juga yang menggunakan layanan aknada hasil dan proses layanan. Menurut Lenvinne (dalam Hardiansyah 2011:53), mengatakan adanya 3 dimensi kualitas pelayanan publik yaitu:

- a. *Responsiveness* yaitu mengukur daya tanggap *providers* pada harapan, keinginan dan pendapat serta keinginan pelanggan.
- b. *Responsibility* merupakan suatu ukuran yang memperlihatkan seberapa jauh proses memberikan pelayanan publik yang dilakukan dengan cara tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang sudah ada.
- c. *Accountability* yaitu suatu ukuran yang memperlihatkan sebesar apa tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan tingkatan-tingkatan eksternal yang ada

pada Masyarakat.

Selain itu, menurut Parasuraman 1998, (dalam Hasnih et al., 2019:432) ada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangibles*, merupakan kemampuan sebuah Perusahaan atau Lembaga dalam memperlihatkan keadaan dengan pihak eksternal.
2. *Reability* adalah kehandalan Lembaga agar dapat memberikan pelayanan yang sama seperti apa yang di janjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, yaitu ketanggapan untuk dapat menolong dan memberi pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.
4. *Assurance*, merupakan jaminan berupa pengetahuan, attitude, serta kemampuan pegawai agar dapat memberikan rasa percaya kepada Lembaga.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang bersifat individu yang di berikan kepada pegawai untuk memahami kemauan Masyarakat.

## 2.3 Pegawai Negeri Sipil (PNS)

### 2.3.1 Definisi Pegawai Negeri Sipil (PNS)

Pegawai Negeri Sipil menurut Undang-Undang Pokok-Pokok Kepegawaian nomor 43 Tahun 1999 mengenai perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokokpokok kepegawaian

adalah “Pegawai Negeri merupakan setiap warga negara Republik Indonesia yang sudah memenuhi syarat yang sudah ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri, atau diserahi tugas negara lainnya, dan di gaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

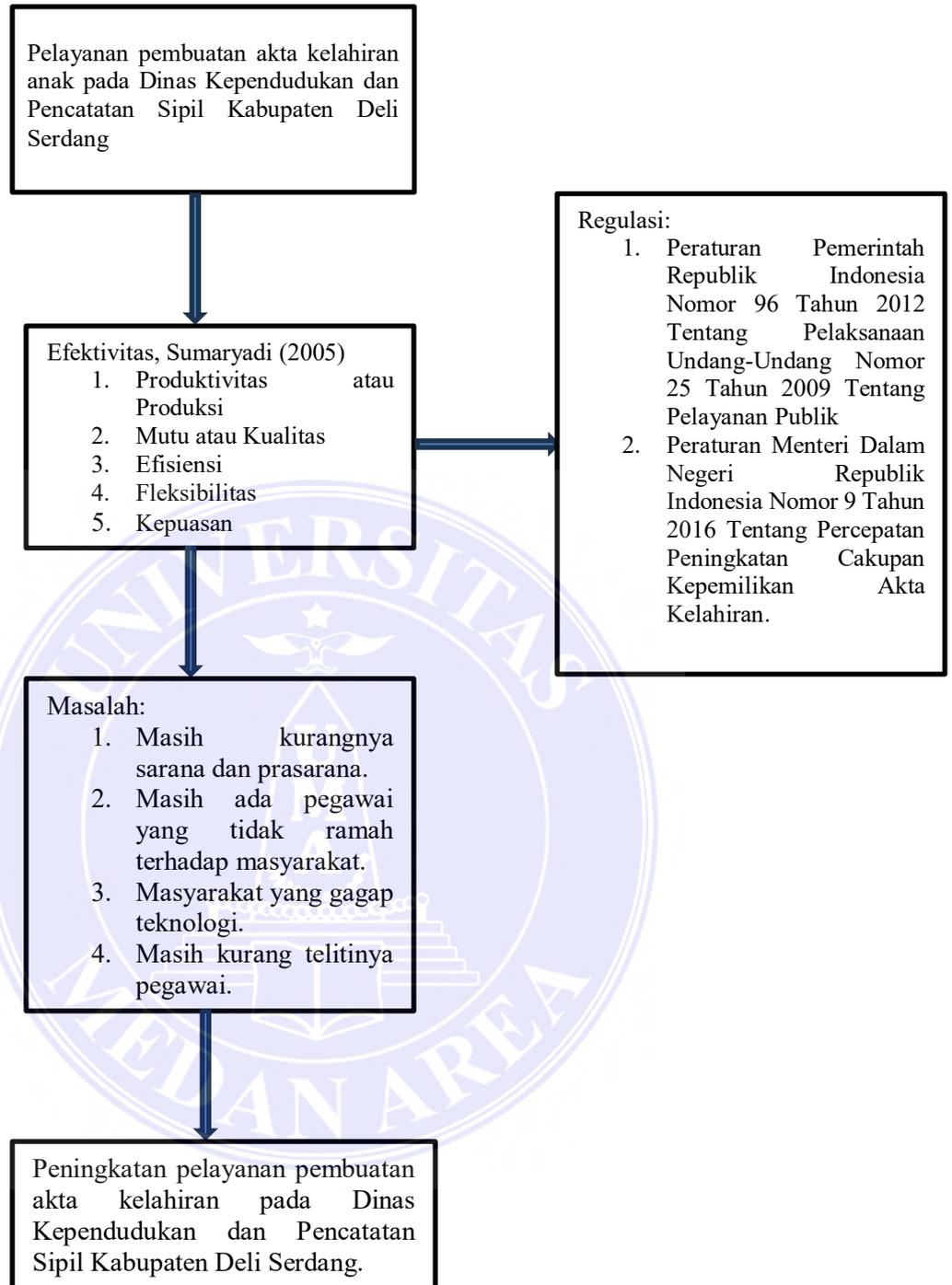
Pegawai Negeri bertugas sebagai unsur aparatur negara yang memiliki tugas dan tanggung jawab melayani Masyarakat secara professional, jujur, sopan dalam menjalankan tugas negara ataupun pemerintahan. Pegawai Negeri Sipil dalam melaksanakan tugas dan fungsinya mempunyai kewajiban yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014, dan larangan serta sanksi administrative negara yang juga diatur melalui Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014, kewajiban Pegawai Aparatur Sipil Negara sebagai berikut:

1. Setia dan taat kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan Pemerintahan yang Sah.
2. Menjaga persatuan dan kesatuan bangsa.
3. Melaksanakan kebijakan yang dirumuskan pejabat pemerintah yang berwenang
4. Menaati ketentuan peraturan perundang-undang.
5. Melaksanakan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran, kesadaran, dan tanggung jawab.

6. Menunjukkan integritas dan keteladanan dalam sikap, perilaku, ucapan, tidankan kepada setiap orang.
7. Menyimpan rahasia jabatan serta hanya dapat mengemukakan rahasia jabatan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
8. Bersedia ditempatkan di seluruh wilayah Indonesia.

## 2.4 Kerangka Berpikir

Penelitian ini, memiliki fokus penelitian yaitu kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Masalah yang terjadi pada penelitian ini adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang yang belum dikatakan baik pelayanannya, kurangnya sarana dan prasarana dan permasalahan proses pengurusan akta kelahiran yang cukup lama yang tidak sesuai pada standar pelayanan yang sudah tertera.



Gambar 2. Kerangka Berpikir  
Sumber: Peneliti, 2023

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 3. Penelitian Terdahulu

No	Nama / Tahun/ Sumber	Judul	Uraian	Hasil dan Perbedaan
1.	Jurnal Ulya Aprilia	Efektivitas pelayanan jemput bola dalam penerbitan akta kelahiran di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bone provinsi Sulawesi Selatan	Metode: Deskriptif Kualitatif Variabel: Efektivitas Teori: Menurut sumaryadi 2005 Fokus: Efektivitas Pelayanan Jemput Bola dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan. Pelayanan Jemput Bola telah dilaksanakan di Kabupaten Bone pada Tahun 2019 J. Informan: - T. Pengumpulan Data: Observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis Data: Reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Lokasi: DISDUKCAPIL Kab. Bone provinsi Sulawesi Selatan	- Hasil: Untuk melihat hasil penelitian penulis menganalisis dari perspektif teoritis. Hal tersebut menjelaskan tentang keadaan yang sebenarnya terjadi dilokasi penelitian berdasarkan data dan fakta yang telah dikumpulkan oleh penulis. Penulis menggunakan teori efektivitas oleh Sumaryadi (2005), terdapat 5 dimensi didalamnya yaitu: Produktivitas/pr oduksi Mutu/kualitas Efisiensi Fleksibilitas Kepuasan - Perbedaan: Perbedaan Penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah perbedaan lokus.
2.	Jurnal Ni Luh Putu Dewi Savitri	Efektivitas pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui website akudicari di disdukcapil prov Bali	- Metode: Deskriptif Kualitatif - Variabel: Efektivitas - Teori: Gibson dan Steers (Sumaryadi, 2005) - Fokus: pembuatan akta perkawinan - J. Informan: - T. Pengumpulan Data: - Analisis Data: -	- Hasil: Kegiatan pelayanan sudah berjalan dengan baik pada indikator produktivitas, efisien, fleksibilitas, kepuasan, kualitas dan mutu pelayanan pembuatan akta perkawinan namun masih adanya kendala yang dihadapi yaitu belum

No	Nama / Tahun/ Sumber	Judul	Uraian	Hasil dan Perbedaan
				<p>seluruh masyarakat Kabupaten Badung mengetahui adanya Website Aku dicari, masyarakat di Kabupaten Badung tidak seluruhnya menguasai teknologi, masyarakat belum sadar pentingnya dokumen kependudukan.</p> <p>- Perbedaan: Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah lokus penelitian.</p>
3.	Jurnal Fuadi Dwi Ramadhann	Efektivitas pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui program Selendri terintegrasi di disdukcapil kab. Kubu raya prov. Kalimantan barat	<p>- Metode: Deskriptif Kualitatif</p> <p>- Variabel: Efektivitas</p> <p>- Teori: Fokus: pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui program silendri</p> <p>- J. Informan: -</p> <p>- T. Pengumpulan Data: wawancara, observasi dan dokumentasi yang dianalisis.</p> <p>- Analisis Data: menggunakan reduksi, penyajian data dan kesimpulan</p>	<p>- Hasil: Dalam rangka meningkatkan cakupan akta kelahiran di Kabupaten Kubu Raya, DISDUKCAPIL Kabupaten Kubu Raya dalam melakukan pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui program SELEDRI TERINTEGRASI telah berjalan dengan cukup baik dan lancar serta mengalami peningkatan yang signifikan dari sebelum adanya program SELEDRI TERINTEGRASI, walaupun kepemilikan akta</p>

No	Nama / Tahun/ Sumber	Judul	Uraian	Hasil dan Perbedaan
				kelahiran di Kabupaten Kubu Raya masih kurang dari sasaran nasional 92%. hal yang menjadi faktor penghambat yaitu kurangnya kesadaran dari masyarakat Kabupaten Kubu Raya sendiri akan pentingnya kepemilikan akta kelahiran. - Perbedaan: Perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian saya yaitu perbedaan lokus penelitian.
4	irawan siregar	meningkatkan kepemilikan akta kelahiran anak usia 0-18 tahun kab. Deli Serdang	- Variable: Upaya - Teori: - Fokus: Upaya disdukcapil dalam meningkatkan kepemilikan akta kelahiran - Informan: Kepala Dinas DUKCAPIL Kabupaten Deli Serdang, Sekretaris Dinas DUKCAPIL Kabupaten Deli Serdang, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Pelayanan Inovasi, serta 4 orang masyarakat. - Jumlah: 8 orang - T. pengum data:	- Hasil : Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sudah melakukan upaya sebagai pelaksana pelayanan administrasi kependudukan dalam peningkatan kepemilikan akta kelahiran, kendala-kendala yang membuat pelayanan penerbitan akta kelahiran tidak maksimal adalah kurangnya kesadaran masyarakat, sumber daya manusia serta fasilitas yang belum maksimal dan kondisi geografis yang ada. Selanjutnya untuk meningkatkan Cakupan kepemilikan akta

No	Nama / Tahun/ Sumber	Judul	Uraian	Hasil dan Perbedaan
			<p>observasi, wawancara dan dokumentasi</p> <p>- Analisis data: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan</p>	<p>kelahiran di Kabupaten Deli Sedangadalah dengan membuat inovasi pelayanan akta kelahiran secara online (SALAK DELI), kemudian program kerja sama dengan beberapa rumah sakit dan klinik bersalin (SILNDAKELANA) dan juga melakukan Sosialisasi dengan bekerja sama dengan kecamatan kecamatan maupun desa-desa untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya akta kelahiran.</p> <p>- Perbedaan: Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya adalah teori yang digunakan</p>
5	Jurnal Adli Ahmad	Efektivitas pelayanan dalam pembuatan akta kelhiran di kec bukit batu kab. Bengkalis.	<p>- Metode: Kualitatif descriptive</p> <p>- Variable: Upaya</p> <p>- Teori:</p> <p>- Fokus: Upaya disdukcapil dalam meningkatkan kepemilikan akta kelahiran</p> <p>- Informan: Kepala UPTD dukcapil kec Bukit batu, pegawai UPTD dukcapil, Masyarakat</p>	<p>- Hasil: Menurut saya prosedur pelayanan yang ada di kantor ini sudah mudah dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat khususnya masyarakat yang hendak mengurus akta kelahiran. Masyarakat/pemohon harus melengkapi syarat-</p>

No	Nama / Tahun/ Sumber	Judul	Uraian	Hasil dan Perbedaan
			- Jumlah: 3 orang - T. pengum data: observasi, wawancara dan dokumentasi - Analisis data: analisis data yang memberikan gambaran jelas dan terperinci berdasarkan fakta yang ditemui dilapangan melalui hasil wawancara dan observasi kemudian ditarik sebuah kesimpulan.	syarat yang telah ditetapkan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada Prosedur. pertama yang harus dilakukan pemohon yaitu mendaftarkan terlebih dahulu di pencatatan sipil, setelah itu menyerahkan syarat- syarat kepada petugas dan disana bagian pencatatan sipil akan

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2023

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memberikan penjelasan dari variable yang diteliti. Jenis deskriptif ini bertujuan membuat deskriptif secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek-objek tertentu. Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan variable efektivitas dikarenakan untuk mengetahui bagaimana pelayanan administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sesuai dengan permasalahan nyata yang dilihat oleh peneliti dan tidak dapat diukur menggunakan statistik. Metode kualitatif menggunakan bentuk pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data tersebut, dianalisis dengan tetap untuk mempertahankan keaslian teks yang memiliki makna.

Metode kualitatif ini dilakukan karena tujuan penelitian kualitatif untuk memahami fenomena-fenomena dari sudut partisipan, konteks social, juga institusional. Menurut Arikunto, (1986) (dalam Iv et al., 2008) menyatakan bahwa metode studi kasus, sebagai salah satu jenis pendekatan deskriptif, merupakan penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam pada suatu individu, Lembaga tertentu. J. Supranto (1997) dalam (Muh. Fitrah, 2017) mengatakan bahwa penelitian adalah sebuah aktivitas seperti memilih judul, merumuskan masalah, mengumpulkan data, pengolahan, penyajian serta menganalisis data yang hasilnya dapat bermanfaat untuk mengetahui persoalan

dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

Nasution (2003) dalam (Hukum et al., 2013) penelitian kualitatif pada hakikatnya adalah mengamati manusia pada kehidupan lingkungannya, berinteraksi pada mereka, memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang lingkungannya.

### 3.2 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian akan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Pada bulan september sampai dengan selesai penelitian secara bertahap hingga selesai penelitian. Adapun tahap perincian kegiatan yang akan dilakukan sesuai dengan yang tertera pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. Jadwal Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Waktu								
		Sep 2023	Okt 2023	Des 2023	Jan 2024	Apr 2024	Mei 2024	Jun 2024	Jul 2024	Agust 2024
1.	Penyusunan Proposal									
2.	Seminar Proposal									
3.	Perbaikan Proposal									
4.	Penelitian									
5.	Bimbingan Skripsi									
6.	Seminar Hasil									
7.	Bimbingan Skripsi									
8.	Sidang Meja Hijau									

Sumber: Peneliti, 2023

Penelitian ini, menunjukkan beberapa uraian kegiatan serta waktu yang sudah di tentukan untuk penelitian yaitu pada bulan September sampai bulan oktober 2023 saya melakukan penyusunan proposal, setelah selesai melakukan penyusunan proposal, dan pada bulan desember 2023 proposal saya sudah di acc untuk melakukan seminar proposal. Perbaikan proposal juga pada bulan desember, setelah sudah di revisi proposal saya di acc untuk melakukan penelitian pada bulan Januari hingga bulan April 2024 saya melakukan penelitian. Hingga pada bulan mei saya melakukan bimbingan untuk menuju semiar hasil. Seminar hasil saya dilakukan di bulan juni 2024, setelah itu saya bimbingan lagi untuk menuju sidang meja hijau dan juga menyiapkan berkas sidang pada bulan 6 sampai bulan 7. Agar sidang meja hijau dapat dilaksanakan pada bulan agustus 2024.

### 3.3 Informan Penelitian

Informan penelitian dalam penelitian kualitatif yaitu berhubungan dengan bagaimana cara yang ditempuh peneliti. Bertujuan supaya data atau informasi dapat di hasilkan. Serta memahami pola anatomi masyarakat dimana penelitian itu dilaksanakan. Menurut Moleong, 2017 (dalam Repository Stie Pgrri Dewantara Jombang, 2016:48) “informan kunci atau informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian dan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Menentukan informan di lakukan dengan metode *Purposive Sampling*. Menurut Moeleong, 2006 (dalam Khosiah, 2017:143) *Purposive sampling* merupakan informan merupakan orang yang dimanfaatkan untuk dapat memberikan informasi ttentang situasi dan kondisi

latar penelitian. Jadi, di penelitian ini, peneliti menggunakan Teknik untuk menentukan informan yaitu Teknik *Purposive sampling* menurut Moeleong 2006.

Tabel 5. Informan Penelitian

No	Nama Informan	Jumlah (Orang)	Jenis Informan	Uraian
1.	Erlinta Tarigan,S.E	1	Informan Kunci	Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
2.	Muhammad Irwansyah Tambunan, S.STP	1	Informan Utama	Pelaksana Harian Penata Kependudukan dan Keluarga Ahli Muda
3.	Sufiati	1	Informan Tambahan	Masyarakat
4.	Legino	1	Informan Tambahan	Masyarakat
5.	Lia Safitri	1	Tambahan	Masyarakat

Sumber: Peneliti, 2023

Tabel 5 di atas yaitu informan penelitian, dimana peneliti melakukan penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang yang sesuai dengan judul saya, yang saya teliti tentang efektivitas pembuatan akta kelahiran. Dari itu, maka saya menentukan informan penelitian yaitu ada 5 informan yang pertama, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Pelaksana Harian Penata Kependudukan dan Keluarga Ahli Muda, dan ada Masyarakat.

1. Informan Kunci, adalah orang yang mempunyai pengetahuan/informasi secara umum tentang masalah yang akan diteliti oleh peneliti. Penelitian ini, saya Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sebagai informan kunci pada penelitian ini.

2. Informan Utama, merupakan orang yang memiliki informasi pada permasalahan yang akan ditanyakan oleh peneliti secara terperinci dan detail hingga peneliti dapat menanyakan permasalahan yang terkait. Peneliti pada penelitian ini akan mewawancarai Pelaksana Harian Penata Kependudukan dan Keluarga Ahli Muda sebagai informan utama.
3. Informan Tambahan, merupakan masyarakat yang berperan menjadi asal data pada permasalahan yang terkait. Informan pendukung memberikan informasi yang tidak dimiliki oleh informan kunci atau informan utama. Informan tambahan, peneliti akan melakukan wawancara kepada beberapa masyarakat yang terlibat pada proses pembuatan akta kelahiran.

### 3.4 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data pada penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi yaitu penelitian secara langsung tempat atau lokasi yang dipilih sebagai objek penelitian untuk mencari tahu tentang situasi yang ada di tempat objek penelitian serta memahami keadaan yang terjadi dilapangan. Saya melakukan tempat atau lokasi untuk melakukan penelitian yaitu di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Menurut Abdurrahmat, 2006 (dalam

Mochamad Syahroni Firdiansyah, 2015:1584) observasi merupakan Teknik pengumpulan data yang di kerjakan berdasarkan sesuatu yang diamati juga di sertai catatan-catatan pada objek sasaran.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan mengumpulkan informasi dengan cara bertanya langsung dengan pihak yang terkait agar memudahkan dalam mengumpulkan data-data baik primer maupun sekunder. Menurut J. Moleong, Lexy 2007 (Mochamad Syahroni Firdiansyah, 2015:1584) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan tersebut dilakukan oleh 2 belah pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*), yang mengajukan pertanyaan juga yang di wawancarai (*interview*) yang memberikan atas jawaban-jawaban tersebut. Observasi adalah salah satu dasar fudamental dari semua metode pengumpulan data kualitatif, terutama yang berkaitan dengan ilmu-ilmu sosial dan merilaku manusia.

## 3. Dokumentasi

Kata “dokumen” berasal dari Bahasa latin yaitu *docere*, yang berarti mengajar. Menurut Arikunto, 2002 (Mochamad Syahroni Firdiansyah, 2015:8) mengatakan dokumentasi adalah mencari data tentang hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, jurnal, majalah. Jadi, dokumentasi juga dapat dikatakan sebagai suatu catatan, foto atau gambar yang di lakukan seseorang pada saat dia melakukan kegiatan yang sudah lalu.

### 3.5 Teknik Keabsahan Data

Menurut Wijaya (2018:120-121), triangulasi data adalah Teknik pengecekan data dari beberapa sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Menurut Sugiono (2015:83), triangulasi data adalah Teknik pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan berbagai data dan sumber yang sudah ada. Triangulasi terdapat beberapa macam yaitu, triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.

#### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber berguna menguji kredibilitas suatu data yang dilakukan dengan cara pengecekan pada data yang sudah diperoleh dari beberapa sumber data misalnya wawancara, arsip, dan juga dokumen lainnya.

#### 2. Triangulasi Teknik pengumpulan data

Triangulasi teknik digunakan untuk menguji kredibilitas suatu data yang dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang sudah diperoleh dari sumber yang sama dengan menggunakan teknik yang berbeda. Contohnya data yang diperoleh dari hasil observasi, lalu di cek dengan wawancara.

#### 3. Triangulasi waktu

waktu bisa mempengaruhi kredibilitas suatu data. Data yang diperoleh dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat informan masih semangat biasanya akan menghasilkan data yang lebih valid. Maka dari itu, untuk pengujian kredibilitas suatu data harus di cek dengan observasi, wawancara, dan juga dokumentasi pada situasi atau waktu

yang berbeda hingga mendapatkan data yang kredibel.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif ada 3 alur kegiatan yang terdapat secara bersamaan yaitu:

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data adalah bagian dari analisis data dengan suatu bentuk analisis yang memajamkan, mengarahkan. Serta menghilangkan data yang tidak mesti di ambil agar kesimpulan terakhir dapat di ambil dan diverifikasi. Reduksi data dapat dilakukan selama penelitian berlangsung hingga laporan tersusun. Menurut Miles dan Huberman, 2007 (dalam Mochamad Syahroni Firdiansyah, 2015:8) Reduksi merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan sehingga simpulan final dapat di Tarik dan di verifikasi.

#### 2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan alur kedua pada kegiatan analisis data. Data maupun informan yang terdapat dilapangan dapat digabungkan dalam suatu matriks. Penyajian data yaitu berbagai jenis matriks, jaringan, grafik, dan bagan. Menurut Miles dan Huberman, 2007 (Mochamad Syahroni Firdiansyah, 2015:8) mengatakan penyajian data merupakan untuk menemukan pola-pola yang bermakna dan juga memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan juga memberikan tindakan.

### 3. Verifikasi dan Kesimpulan

Berbagai informasi yang teratur memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan juga pengambilan tindakan. Penarikan kesimpulan hanyalah Sebagian pada suatu kegiatan. Kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Menurut Miles dan Huberman, 2007 (Mochamad Syahroni Firdiansyah, 2015:9) kesimpulan-kesimpulan juga di verifikasi selama penelitian berlangsung. Menurut Harsono, 2008 (Mochamad Syahroni Firdiansyah, 2015:9) kesimpulan di Tarik sejak peneliti menyusun pencatatan, pola-pola, pernyataan-pernyataan, konfigurasi, arahan, serta sebab-akibat dan berbagai proposisi.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, penulis melengkapinya dalam penyajian dan pembahasan, maka penulis menyimpulkan:

1. Efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sudah cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dari indikator Produktivitas atau Produksi, yang dimana dalam memproduksi pembuatan akta kelahiran setiap tahunnya semakin meningkat setiap tahunnya; Mutu atau Kualitas, yang dimana kemampuan pegawai dalam membuat akta kelahiran sudah cukup baik sehingga mempengaruhi peningkatan pembuatan akta kelahiran setiap tahunnya; Efisiensi, dimana pembuatan akta kelahiran sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu 2-5 hari selesainya akta kelahiran; Fleksibilitas, dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sudah membuat suatu perubahan yang manual menjadi digital dengan menggunakan teknologi yaitu berupa aplikasi SALAK DELI dan SILINDA KELANA untuk tertib administrasi dan memudahkan masyarakat dalam membuat akta kelahiran tanpa harus datang ke dinas; Kepuasan, dimana masih ada masyarakat belum puas terhadap pelayanannya dan juga pada sarana

dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Adapun faktor penghambat Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Deli Serdang yaitu masih kurangnya kedisiplinan pegawai, masih belum telitinya pegawai, masih kurangnya penggunaan aplikasi dalam pembuatan akta kelahiran, sarana dan prasarana belum cukup memadai.

## 5.2 Saran

Hasil berdasarkan penelitian ini, penulis memberikan saran yang dibutuhkan berdasarkan yang di alami oleh penulis dan berdasarkan wawancara dari seluruh informan untuk meningkatkan Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang yaitu sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang bisa lebih meningkatkan pelayanan pada aplikasi SALAK DELI yang di buat oleh pemetintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dengan cara rutin melakukan sosialisasi tiap- tiap desa. Baik itu cara menggunakan aplikasi tersebut, jarin membalas pertanyaan-pertanyaan yang di tanyakan oleh masyarakat pada aplikasi tersebut. Agar memudahkan masyarakat juga untuk membuat akta kelahiran melalui aplikasi dan juga mewujudkan fungsi dari aplikasi tersebut yaitu tertib administrasi.
2. Diharapkan mengadakan pelatihan untuk pegawai dalam

menggunakan komputer agar pegawai lebih teliti dalam mengerjakan tugasnya supaya tidak melakukan kesalahan penulisan dalam pembuatan akta kelahiran.

3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang diharapkan untuk menambah sarana dan prasarana seperti ruang tunggu di tambah tempat duduknya agar masyarakat tidak ada yang duduk-duduk di bawah karena kekurangan tempat duduk. Di tambahnya komputer agar pegawai lebih ccepat dalam mengerjakan tugas tugasnya.



## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Agus Dwiyanto. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*.
- Ahmad Mustanir, (2022). *Pelayanan Publik*.
- Amy Y.S. Rahayu, Vishu Juwono, & Krisna Puji Rahmayanti. (2020). *pelayanan publik dan E-Government sebuah teori dan konsep*.
- Gibson JIL, J. I. J. D. (2001). *Organisasi*, terjemahan Agus Dharma. Jakarta: Erlangga, 120.
- Hassel Nogi S. Tangkilisan. (2005). *Manajemen Publik* (Yovita Hardiwati (ed.)).
- Hukum, K., Kampung, M., Memiliki, M. U., Atas, S., Ulayat, H., Metodologi, B. I., Pendekatan, P. A., & Penelitian, M. (2013). *Metodelogi Penelitian*. 66–79.
- Muhammad Sawir (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*.
- Monica Feronica Bormasa, (2022). *Kepemimpinan Dan Efektivitas Kerja*.
- Muhammad Mu'iz Raharjo & Icuk (2022). *Menejemen Pelayanan Publik*
- Muh. Fitrah, S. M. (2017). *Metodologi Penelitian*. Jakarta Barat: CV
- Riris Katharina (Ed.), & Robert Na Jaweng (Prolog). (2020). *Pelayanan Publik dan pemerintahan digital Indonesia*.
- Sugiono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sumaryadi, N. (2005). *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Indeks

### JURNAL

- Ahmad, A. (n.d.) (2015). *Efektivitas Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis Oleh: 2(1)*, 1–15.
- Amalia, A. F. (2018). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat*. Jurnal Caraka Prabu, 2(1), 1–20. <https://doi.org/10.36859/jcp.v2i1.397>
- Amalia Yunia Rahmawati. (2020). rencana kerja (renja) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. July, 1–23.

- Crystallography, X. D. (2016). Upaya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Kepemilikan Akta Kelahiran Anak Usia 0-18 Tahun Di Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara Wahyu. 1–23.
- Firdaus, R. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur. *Journal I La Galigo| Public Administration Journal*, Vol 2(2), 61– 71.  
<http://www.ojs.unanda.ac.id/index.php/ilagaligo/article/view/274>
- Fuadi Dwi Ramadhan. (2008). Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Program Seledri Terintegrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat. 282.
- Gunawan, I. W. (2016). Efektivitas Menurut Para Ahli. UIN Raden Fatah Palembang, hal. 22.
- Han, E. S., & goleman, daniel; boyatzis, Richard; Mckee, A. (2019). Pengertian Pelayanan Umum. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Hariyoko, Y., Jehaut, Y. D., & Susiantoro, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai. *Jurnal Good Governance*, 17(2), 169–178.
- Hasnih, Gunawan, & Hasmin. (2019). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Managemen*, Vol 1(Nomor 2 Oktober), Hal. 432.
- Hasyim Hasanah, Teknik-Teknik Observasi. Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif ilmu-Ilmu Sosial.
- Irawan, A., & Komara, E. F. (2017). Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 1(2), 123.
- Irwan, N. H., Atmojo, M. E., Pratiwi, V. P., & Yogyakarta, U. M. (2018). Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pembuatan E-Ktp Di Kabupaten Kampar Tahun Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Menjelaskan Bahwa Negara Memiliki Pemerintah Membuat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Kependudukan, D., Pencatatan, D. A. N., & Utara, P. S. (2023). Dinas Kependudukan Provinsi Sumatera Utara Tahun 2019-2023.
- Khosiah, Hajrah, Syafril (2017) Persepsi Masyarakat Terhadap Rencana Pemerintah Membuka Area Pertambangan Emas di Desa Sumi Kecamatan Lambu Kabupaten Bima.
- Lintang, R. (2018). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Biro Perjalanan Pt. Pacto Tour Dan Travel Medan. 7–31.

- Mahmudah, L., Herman, M., & Anhar, D. (2020). Efektivitas Pelayanan Publik Bauntung Batuah (Beratan Tuntung Basarah Lawan Lurah) Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Kelurahan Kelayan Luar Kota Banjarmasin. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik Universitas Islam Kalimantan*, 1–9.
- Mochhamad Syahroni Firdiansyah. (2015) Manajemen Pengelolaan Wahana Rekreasi Olahraga Di Wisata Water Blaster Semarang Tahun 2023. *Journal Of Physical Education, Sport, Health And Recreations*
- N aulia. (2021). Efektivitas Sumber Daya. 2(2), 6–31.
- Ni Luh Putu Dewi Savitri. (2008). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Perkawinan Melalui Website Akudicari Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung Provinsi Bali. 282
- Redana, D. N. (2020). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. *Locus*, 12(1), 84–100. <https://doi.org/10.37637/locus.v12i1.290>
- Repository Stie Pgri Dewantara Jombang. (2016). Metodologi Penelitian. Metodologi Penelitian, 1–23. [http://repository.stiedewantara.ac.id/1903/5/15.BAB 3.pdf](http://repository.stiedewantara.ac.id/1903/5/15.BAB%203.pdf)
- Sari, C. N., Heriyanto, M., & Rusli, Z. (2018). Efektivitas Pelaksanaan Program Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga. *JIANA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15, 135–141.
- Suci Arisscha. (2019). Analisis Beban Kerja Bidang Pengelolaan Sampah Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru. Program Studi Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Sumaryadi (2005). Perencanaan Pembangunan Daerah Otonom dan Pemberdayaan Masyarakat. Jakarta: CV Citra Utama
- Sulistiani, A. S. (2016). Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sambutan. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 4(1),
- Sunarto, I. (2015). Efektivitas Pelayanan Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kecamatan Tenggarong Seberang. *Ejournal Administrasi Negara*, 3(4), 1130–1144.
- Takahepis, J. K. R., Kasenda, V., & Monintja, D. K. (2021). Efektivitas pelayanan akta kelahiran secara online di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota manado. *Governance*, 1(2), 1–8.
- Ulya Aprillia. (2008). Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan. 282.
- Veranda, Y., & Kusabandrijo, B. (2014). Efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di dispenduk capil kota surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(1), 184–194.

## **UNDANG-UNDANG**

- Peraturan Pemerintah Nomor 98 Tahun 2000 Tentang Pegawai Negeri Sipil
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Presiden Republik Indonesia, July, 1–100.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

## **ARTIKEL**

- OMBUDSMAN Republik Indonesia Mengenal Pelayanan Publik Universitas Medan Area Fakultas Isipol "Macam-Macam Klasifikasi Dalam Penelitian Kualitatif" Repository Stie Pgri Dewantara Jombang. (2016). Metodologi Penelitian. Metodologi Penelitian, 1–23.  
<http://repository.stiedewantara.ac.id/1903/5/15. BAB 3.pdf>

## **WEBSITE**

- Badan Pusat Statistik. (2022). Statistik Daerah Kabupaten Deli Sedang. 06(01), 101–112. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang <https://disdukcapil.deliserdangkab.go.id/>

## LAMPIRAN 1 PEDOMAN OBSERVASI

### EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG

Berikut adalah pedoman observasi yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian sebagai berikut:

Instansi : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Deli Serdang  
Nama Program : Pelayanan Administrasi Pembuatan Akta  
Kelahiran Anak  
Lokasi : Kawasan Pemerintahan Deli Serdang, Jl. Karya  
Usaha No.2, Perbakaran, Kec. Pagar Merbau,  
Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20551  
Tanggal : 31 januari 2024

No.	Yang diamati	Ya	Tidak	Bukti
1.	Lokasi Penelitian			
2.	Struktur Organisasi			
3.	Waktu Pelayanan			
4.	Prosedur Pelayanan			
5.	Kebijakan Pelayanan Publik			
6.	Masyarakat			
7.	Laporan			

## LAMPIRAN 2 PEDOMAN WAWANCARA

### EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG

Nama :  
Jenis Kelamin :  
Pekerjaan :

#### A. Produktivitas atau Produksi

1. Apakah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang pernah mengalami turunnya produktivitas dalam pembuatan akta kelahiran?
2. Apakah dalam pembuatan akta kelahiran setiap tahunnya semakin meningkat?
3. Apakah aplikasi SALAK tersebut sudah mencapai tujuan seperti tertib administrasi kependudukan juga meningkatkan pelayanan pada masyarakat

#### B. Mutu atau Kualitas

1. Apakah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sudah melakukan pelayanan yang baik terhadap masyarakat?
2. Apakah dalam pembuatan akta kelahiran sering melakukan kesalahan dalam menuliskan identitas?
3. Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran ini di ukur?
4. apakah pegawai Dinas tersebut sudah disiplin?

#### C. Efisiensi

1. Apakah dalam pembuatan akta kelahiran ini sudah sesuai dengan SOP yang sudah di tetapkan?
2. Apakah dalam pembuatan akta kelahiran di pungut biaya?
3. Berapa kali dalam satu tahun pemerintah DISDUKCAPIL melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang akta kelahiran?

#### D. Fleksibilitas

1. Bagaimana aplikasi yang di buat oleh pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Deli Serdang yaitu SALAK DELI apakah sudah berjalan dengan baik?
2. Bagaimana cara Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil memberikan pelayanan yang fleksibel terhadap masyarakat?
3. Apakah dalam pembuatan akta kelahiran memiliki perseyaratan

- yang sulit dimengerti?
4. Apakah dalam pembuatan akta kelahiran sudah sesuai dengan SOP yang sudah di tentukan untuk penyelesaian dokumen tersebut?

#### **E. Kepuasan**

1. Apakah masyarakat sering mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam pembuatan akta kelahiran?
2. Bagaimana fasilitas, sarana dan prasarana yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang apakah sudah memadai?
3. Apakah pelayanan pegawai dinas tersebut sudah cukup memuaskan?



### LAMPIRAN 3 HASIL OBSERVASI

#### EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG

Berikut adalah hasil observasi yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian sebagai berikut:

Instansi : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Deli Serdang  
Nama Program : Pelayanan Administrasi Pembuatan Akta  
Kelahiran Anak  
Lokasi : Kawasan Pemerintahan Deli Serdang, Jl. Karya  
Usaha No.2, Perbakaran, Kec. Pagar Merbau,  
Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20551  
Tanggal : 31 januari 2024

No.	Yang diamati	Ya	Tidak	Bukti
1.	Lokasi Penelitian	Ya		Website Disdukcapil Deli Serdang
2.	Struktur Organisasi	Ya		Bagian Informasi
3.	Waktu Pelayanan	Ya		
4.	Prosedur Pelayanan	Ya		
5.	Kebijakan Pelayanan Publik	Ya		Peraturan Menteri
6.	Masyarakat	Ya		Wawancara dan Dokumentasi
7.	Laporan		Tidak	Tidak

## LAMPIRAN 4 Surat Izin Penelitian



# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223  
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122  
Website: [www.uma.ac.id](http://www.uma.ac.id) E-Mail: [univ\\_medanarea@uma.ac.id](mailto:univ_medanarea@uma.ac.id)

Nomor : 062 /FIS.2/01.10/I/2024

Medan, 11 Januari 2024

Lampiran. : -

H a l : Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset

Kepada Yth.

**Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Deli Serdang  
Di Tempat**

Dengan hormat,

Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini :

Nama : Fitri Lestari  
NIM : 208520014  
Program Studi : Administrasi Publik

Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :

*"EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN ANAK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG"*

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami ajukan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Dekan,

Dr. Walid Musthafa S, S.Sos, M.I.P

Tembusan:

1. Ka. Prodi **Administrasi Publik**
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip



PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG  
**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH,  
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**

Jl. Karya Dharma No. 2 Lubuk Pakam 20514 Kabupaten Deli Serdang  
Telepon/Faksimile (061) – 7951422

Pos-el: bappedalitbang@deliserdangkab.go.id Laman <https://bappedalitbang.deliserdangkab.go.id>

Lubuk Pakam, 17 Januari 2024

Nomor : 000.9/ 481 /BAPPEDALITBANG/2023  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Izin Riset

Yth. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang

di -

Tempat

Menindaklanjuti Surat Rekomendasi Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Deli Serdang Nomor: 070/052 tanggal 17 Januari 2024 dan Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Nomor: 062/FIS.2/01.10/2024 tanggal 11 Januari 2024 perihal permohonan Izin Rekomendasi Riset, yang akan dilaksanakan oleh:

- a. Nama : Fitri Lestari
- b. Alamat : Dsn IX Gg. Rambutan Desa Tembung Kec. Percut Sei Tuan
- c. NIP / NIM / KTP : 1207265505020014
- d. Pekerjaan : Mahasiswa
- e. Prodi / Jurusan : Administrasi Publik
- f. Judul / Tema : Efektivitas Pelayanan Administrasi Pembuatan Akta Kelahiran Anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang
- g. Daerah / Lokasi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Deli Serdang
- h. Lama : 2 (dua) Bulan
- i. Peserta : Sendiri
- j. Penanggung Jawab : Marlina Deliana, SAB, M.AB

Bersama ini disampaikan bahwa yang bersangkutan akan melaksanakan riset pada Perangkat Daerah yang Saudara Pimpin dan yang bersangkutan dalam pelaksanaan kegiatan dimaksud wajib untuk mematuhi ketentuan peraturan yang berlaku.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN  
DAERAH, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN  
KABUPATEN DELI SERDANG



Dr. Ir. REMUS HASIROLAN PARDEDE, M.Si  
PEMBINA UTAMA MUDA  
NIP. 196605061992031004

Tembusan Yth:

1. Bapak Bupati Deli Serdang di Lubuk Pakam
2. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Deli Serdang
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
4. Pertiinggal

*Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN*



# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223  
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122  
Website: [www.uma.ac.id](http://www.uma.ac.id) E-Mail: [univ\\_medanarea@uma.ac.id](mailto:univ_medanarea@uma.ac.id)

Nomor : 062 /FIS.2/01.10/I/2024  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset

Medan, 11 Januari 2024

Kepada Yth.  
**Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Deli Serdang**  
Di Tempat

Dengan hormat,  
Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini :

Nama : Fitri Lestari  
NIM : 208520014  
Program Studi : Administrasi Publik

Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :

*"EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN ANAK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG"*

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami ajukan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Dekan,

Dr. Walid Musthafa S, S.Sos, M.I.P

Tembusan:  
1. Ka. Prodi **Administrasi Publik**  
2. Mahasiswa ybs  
3. Arsip

## LAMPIRAN 5. Dokumentasi Penelitian



Gambar 7. Dokumentasi wawancara Bersama Kepala Bidang Pelayanan  
Pencatatan Sipil  
Sumber: Dokumen Pribadi, 2024



Gambar 8. Dokumentasi wawancara Bersama Pelaksana Harian Penata  
Kependudukan dan Keluarga Ahli Muda  
Sumber: Dokumen Pribadi, 2024



Gambar 9. Dokumentasi wawancara Bersama Informan Tambahan  
Sumber: Dokumen Pribadi, 2024



Gambar 10. Dokumentasi wawancara Bersama Informan Tambahan  
Sumber: Dokumen Pribadi, 2024



Gambar 11. Dokumentasi wawancara Bersama Informan Tambahan  
Sumber: Dokumen Pribadi, 2024



Gambar 12. Ruangannya Tata Usaha

Sumber: Dokumen Pribadi, 2024



Gambar 13. Loker Pendaftaran  
Sumber: Dokumen Pribadi, 2024



PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan Karya Usaha Nomor 3 Lubuk Pakam Kode Pos 20514  
Telepon(061) 7951489 Pos-el : dukcapil.deliserdang@gmail.com  
Laman : www.disdukcapil.deliserdangkab.go.id

Lubuk Pakam, 05 April 2024

Nomor : 070/2020/DKCS/2024  
Sifat : Biasa  
Perihal : Pemberitahuan

Yth. **Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas Medan Area**

di-

Tempat

Sehubungan dengan surat Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Deli Serdang Nomor: 000.9/481/BAPPEDALITBANG/2023 tanggal 17 Januari 2024 Perihal Izin Riset.

Bersama ini diberitahukan bahwa Mahasiswa/i saudara yang tersebut di bawah ini :

Nama : **FITRI LESTARI**  
NIK : 1207265505020014  
Alamat : Dsn IX Gg. Rambutan Desa Tembung Kec. Percut Sei Tuan  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul : Efektivitas Pelayanan Administrasi Pembuatan Akta Kelahiran Anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang  
Lama Penelitian : 2 (dua) Bulan  
Peserta : Sendiri  
Penanggung Jawab : Marlina Deliana, S.AB, M.AB

Benar telah selesai melaksanakan Riset di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dari tanggal 31 Januari 2024 s.d. 31 Maret 2024.

Demikian diberitahukan untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

an. **Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan**  
**Sipil Kab. Deli Serdang**  
**Sekretaris**

ub7  
Kasubag Umum Dan Kepegawaian  
  
**Ramlah, S. Sos**  
Penata

NIP 19800811 200701 2 013