

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KEMATIAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
(DISDUKCAPIL) KOTA MEDAN**

SKRIPSI

OLEH:

MEIKE SRI DEVI

188520144



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

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 4/3/26

Access From (repository.uma.ac.id)4/3/26

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KEMATIAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
(DISDUKCAPIL) KOTA MEDAN**

SKRIPSI

OLEH:

MEIKE SRI DEVI

188520144

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/3/26

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

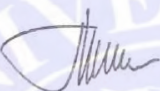
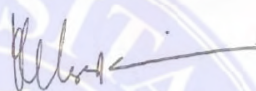
Access From (repository.uma.ac.id)4/3/26

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota
Medan
Nama : Meike Sri Devi
NPM : 188520144
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh :

Komisi Pembimbing

 
Agung Suharyanto, S.Sn., M.Si Dr. Bevy Masitho Batubara, S.Sos., M.AP
Pembimbing I Pembimbing II

Mengetahui

 
(Dr. Haidi Mustafa S.Sos., M.IP) (Dr. Dirsandra Muda, M.AP)
Dekan Ka. Prodi Administrasi Publik

Tanggal Lulus : 04 Oktober 2025

HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KOTA MEDAN”, yang saya susun merupakan salah satu syarat untuk 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 dan terperinci sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan karya ilmiah.

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

Medan, 06 September 2025

Yang Membuat Pernyataan



Meike Sri Devi
188520144

ABSTRAK

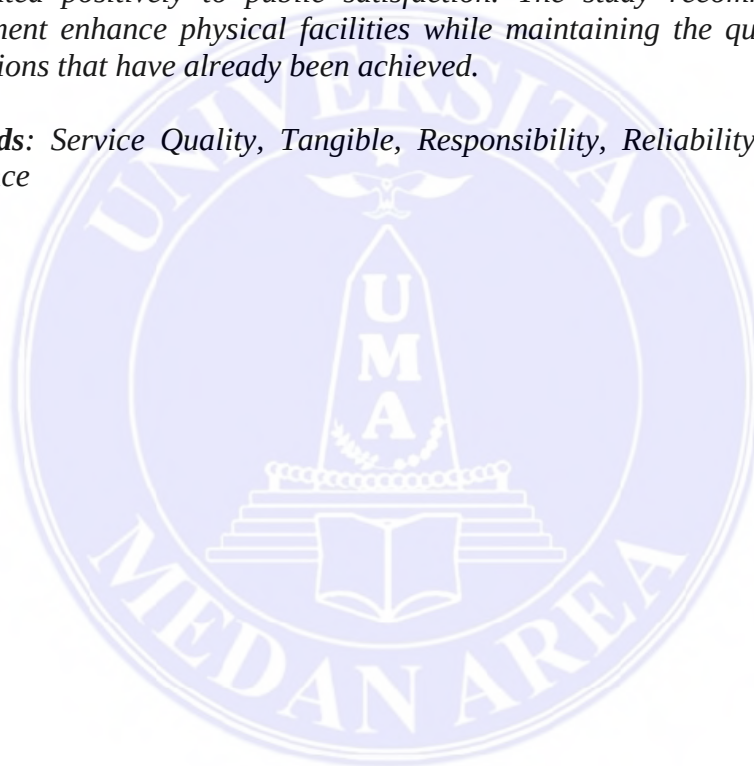
Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap kualitas pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan. Latar belakang penelitian didasari oleh masih ditemukannya berbagai kendala dalam pemberian layanan, seperti keterbatasan fasilitas dan prasarana, serta pegawai yang kurang responsif sehingga menghambat proses administrasi kependudukan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara terhadap masyarakat dan pegawai terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi tangible masih belum optimal, ditandai dengan keterbatasan sarana dan infrastruktur. Namun, pada dimensi responsibility, reliability, assurance, dan empathy, pelayanan dinilai sudah berjalan cukup baik dan memadai. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun aspek teknis masih perlu ditingkatkan, aspek non-teknis dalam interaksi pelayanan publik telah memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini menyarankan agar pemerintah meningkatkan fasilitas fisik sekaligus mempertahankan kualitas interaksi pelayanan pengurusan akta kematian yang telah baik.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Tangibel, Responsibility, Reliability, Empaty dan Assurance

ABSTRACT

This study aims to examine the quality of death certificate issuance services at the Civil Registration Office of Medan City. The background of the research is based on the persistence of various obstacles in service delivery, such as limited facilities and infrastructure as well as less responsive staff, which hinder the process of population administration. The research employed a qualitative method, with data collected through observation and interviews with both citizens and staff. The findings reveal that service quality in the tangible dimension remains suboptimal, as indicated by inadequate facilities and infrastructure. However, in the dimensions of responsibility, reliability, assurance, and empathy, the services are considered sufficient and well implemented. These results suggest that while technical aspects still require improvement, non-technical aspects of public service interactions have contributed positively to public satisfaction. The study recommends that the government enhance physical facilities while maintaining the quality of service interactions that have already been achieved.

Keywords: Service Quality, Tangible, Responsibility, Reliability, Emphaty and Assurance



RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Medan pada tanggal 17 Mei 2000 dari bapak Alm. Yuseri Rinaldi dan Ibu Lelly Anna Sari Rambe. Penulis merupakan putri pertama. Tahun 2018 penulis lulus dari SMA Negeri 5 Medan dan pada tahun 2018 terdapat sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Selama mengikuti perkuliahan, pada tahun 2021 penulis melaksanakan praktek kerja lapangan (PKL) di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas dengan segala karuniaNya sehingga proposal skripsi ini dapat diselesaikan. Orang Tua tersayang, (Alm) Bapak Yuseri Rinaldi dan Ibu Lelly Anna Sari Rambe Terima Kasih buat doanya, perhatian, motivasi dan dukungan yang sudah diberikan kepada Peneliti. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan bagi setiap mahasiswa Universitas Medan Area fakultas ilmu sosial dan ilmu politik pada program studi Administrasi Publik, selain itu juga merupakan suatu bukti bahwa mahasiswa telah menyelesaikan kuliah jenjang program strata-1 dan untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik. Sehubungan dengan itu, disusun proposal skripsi ini dengan judul **“Kualitas Pelayanan Pembuatan Akte Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan”**. Terima Kasih peneliti sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M,Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Walid Mustafa, S.Sos., M.AP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
3. Bapak Drs Indra Muda. M.AP selaku Ketua Prodi Akutansi Fakultas ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univeristas Medan Area
4. Bapak Agung Suharyanto, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing saya dalam penyusunan proposal ini.
5. Ibu Beby Masitho Batubara., S.Sos., M.AP selaku Dosen Pembimbing II, terima kasih atas segala waktu, saran dan masukan kepada peneliti sehingga proposal skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

viii

6. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik serta seluruh staf administrasi Fisipol Universitas Medan Area.
7. Terima kasih kepada bapak kepala Dinas dan seluruh staff yang telah memberikan saya banyak informasi untuk melengkapi skripsi saya.
8. Seluruh teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang selalu membantu dan memberikan motivasi dalam mengerjakan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu dengan kerendahan hati peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar peneliti lebih baik untuk dapat meningkatkan kemampuan berkarya yang lebih baik. Akhir kata peneliti ucapkan terima kasih. Semoga proposal skripsi ini dapat memberikan informasi bermanfaat bagi pembaca.

Medan, 24 September 2025
Peneliti,

Meiki Sri Devi
NPM. 188520144

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Meike Sri Devi
NPM : 188520144
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis karya : 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 :

Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan.

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 memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 20 Agustus 2025



Meike Sri Devi
188520144

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
HALAM PERNYATAAN.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR_TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	8
2.1.1 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	9
2.1.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik	10
2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....	11
2.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan Publik	12
2.2.2 Aspek-aspek Kualitas Pelayanan Publik	15
2.3 Pengertian Akta Kematian	17
2.4 Penelitian Relevan.....	19
2.5 Kerangka Pemikiran.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1. Jenis dan sifat Penelitian	25
3.2. Lokasi Waktu Penelitian.....	25
3.3. Sumber Data	26
3.4. Informan Penelitian	27
3.5. Teknik Pengumpulan Data	28
3.6. Analisis Data	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	34
4.1.1 Profil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.34	
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.....	35
4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.....	36

4.1.4 Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan	37
4.2. Pembahasan.....	46
4.2.1 Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Akta Kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran	71
LAMPIRAN	73



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Waktu Penelitian	25
Tabel 3.2 Informan Penelitian.....	27
Tabel 4.1 Daftar Inventaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.....	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	23
-----------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Wawancara	74
Lampiran 2. Hasil Wawancara Penelitian	76
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian	85
Lampiran 4. Surat Izin Riset/ Penelitian	86
Lampiran 5. Surat Selesai Riset/ Penelitian	87



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintah yang baik pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik birokrasi dilingkungan pemerintahan, swasta sebagai perpanjangan tangan pemerintah dan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan ataupun kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan sebuah tolak ukur atas kinerja yang dilakukan pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan yang dapat secara langsung oleh masyarakat. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintahan melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada setiap perorangan ataupun kelompok, dimana pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah dimata masyarakatnya (Ibrahim, 2020:22).

Kualitas pelayanan publik merupakan landasan penting bagi terwujudnya peningkatan kinerja dalam memberikan layanan maksimal kepada masyarakat.

Secara umum, kualitas pelayanan tidak hanya mencerminkan efektivitas birokrasi, tetapi juga menjadi faktor utama tumbuhnya rasa kepercayaan dalam

hubungan

antara pemerintah dan masyarakat. Kepercayaan ini muncul ketika masyarakat merasa kebutuhan mereka dipenuhi secara adil, cepat, dan tepat. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban memberikan jaminan pelayanan publik yang maksimal dengan mengedepankan prinsip profesionalisme, transparansi, serta kepastian hukum, sehingga tercipta pelayanan yang berkualitas dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kenyataan dalam praktik sering terdapat pandangan bahwa untuk mendapatkan suatu pelayanan pada birokrasi pemerintahan menunjukkan gejala yang mengecewakan, seperti banyaknya di jumpai kualitas pelayanan yang belum dapat dikatakan berkualitas, masalah seperti pelayanan yang berbelit-belit, lambat, dan fasilitas yang kurang memadai. Pelayanan publik bahkan dinilai lebih buruk dari pelayanan yang diberikan oleh sektor swasta sehingga masyarakat mulai mempertanyakan kemampuan pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan dan memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan, hendaknya aparatur pemerintahan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa (Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003) Sebagaimana dipahami bahwa esensi pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu pemerintah tidak diadakan untuk dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat demi mencapai tujuan bersama.

Hal tersebut berlaku kepada masing-masing pemerintah daerah dan salah satunya adalah dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Medan. Beberapa

instansi dalam lingkup dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Medan memiliki tugas dan fungsi masing-masing, akan tetapi terdapat beberapa instansi yang memiliki tugas dan fungsi yang secara langsung berhadapan dengan pelayanan kepada masyarakat. Beberapa instansi tersebut satu di antaranya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan yang memiliki fungsi untuk pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kematian, Pindah, Akta Nikah, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan, ditemukan sejumlah permasalahan dalam proses pelayanan pembuatan akta kematian. Salah satu permasalahan utama adalah lamanya waktu penyelesaian serta prosedur yang tidak jelas. Kondisi ini menimbulkan ketidakpastian bagi masyarakat yang membutuhkan dokumen penting tersebut. Seperti disampaikan oleh Hanif (45 tahun), proses pembuatan akta kematian dinilai masih berbelit-belit, pegawai kurang ramah, serta sering muncul berbagai alasan yang memperlambat pelayanan. Ia juga menyoroti ketersediaan pegawai yang tidak selalu berada di kantor ketika masyarakat datang, sehingga menambah kendala dalam penyelesaian administrasi.

Permasalahan lain yang muncul berkaitan dengan keterbatasan sarana dan prasarana, khususnya ruang pelayanan dan ruang tunggu. Berdasarkan keterangan Umar (35 tahun), ruang tunggu yang sempit menyebabkan sebagian masyarakat harus menunggu di luar gedung. Hal ini tentu mengurangi kenyamanan masyarakat dan menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan publik. Situasi tersebut memperlihatkan bahwa keterbatasan fasilitas fisik berpengaruh langsung

terhadap pengalaman pengguna layanan, terutama dalam memberikan rasa nyaman dan kepastian pelayanan.

Selain itu, ketersediaan lahan parkir juga menjadi permasalahan yang cukup signifikan. Deby (32 tahun) menuturkan bahwa area kantor yang sempit membuat lahan parkir sangat terbatas, sehingga kendaraan masyarakat sering tidak tertata rapi. Kondisi ini menambah kesan bahwa pelayanan di Disdukcapil Kota Medan belum dikelola secara optimal. Masalah terkait infrastruktur pelayanan publik, seperti keterbatasan ruang dan lahan parkir, pada akhirnya memperkuat pandangan masyarakat bahwa kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan, baik dari segi efektivitas prosedur, sikap pegawai, maupun penyediaan sarana fisik yang memadai.

Permasalahan yang muncul dalam pelayanan publik, khususnya pada proses pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, menjadi isu penting yang layak untuk diteliti lebih mendalam. Permasalahan utama yang teridentifikasi meliputi prosedur pelayanan yang berbelit, waktu penyelesaian yang relatif lama, sikap pegawai yang kurang ramah, serta keterbatasan sarana dan prasarana seperti ruang tunggu dan lahan parkir yang sempit. Kondisi tersebut tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat, tetapi juga memengaruhi persepsi publik terhadap kualitas pelayanan Disdukcapil secara keseluruhan. Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti merasa perlu melakukan kajian secara lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan publik di instansi ini. Oleh karena itu, penelitian ini diberi judul *“Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan”* sebagai upaya untuk menganalisis serta

memberikan gambaran nyata terkait permasalahan pelayanan yang terjadi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengambil rumusan masalah adalah bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dalam penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang administrasi publik, manajemen sumber daya manusia, dan kualitas pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis, hasil penelitian ini diarahkan menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam menggunakan ilmu dan teori selama mengikuti perkuliahan dengan membandingkannya dengan fakta dilapangan.
- b. Bagi Civitas Akademika, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan, pertimbangan dan perbandingan bagikalangan akademisi, mengenai kualitas pelayanan publik, serta menjadi acuan pada peelitian

selanjutnya yang sejenis.

- c. Bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan hasil penelitian ini diharapkan akan dapat menjadi bahan dalam mempertahankan serta meningkatkan pelayanan kualitas di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.



BAB II

TINJAUN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan ataupun kepentingan masyarakat. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dari layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan. Pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh dinas kependudukan kota Medan salah satunya yaitu akta kematian. Pelayanan publik secara konseptual dapat dijelaskan dengan menelaah kata demi kata. Menurut Lukman (2019:65), disebutkan bahwa “Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Menurut Albrecht dan Zemke (2019:14) “kualitas

pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan”.

Pelayanan publik merupakan serangkaian proses kegiatan yang menjadi tugas pokok sekaligus tanggung jawab aparatur pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini mencakup dua aspek utama, yaitu pelayanan administratif yang berkaitan dengan pengurusan dokumen atau legalitas, serta pelayanan jasa yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara langsung. Pelaksanaan pelayanan publik yang baik menjadi tolok ukur kinerja pemerintah, karena berhubungan erat dengan kepuasan, kepercayaan, dan kesejahteraan masyarakat sebagai penerima layanan.

2.1.1 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik kepada masyarakat adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik dalam bentuk barang maupun jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dengan tujuan pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan. Menurut Ganie (2000:13) terdapat 6 unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*service*)
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costumer*) yang menerima berbagai berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan

kepada pihak yang membutuhkan layanan.

- d. Keputusan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standart kualitas barang dan jasa yang mereka nikmati

2.1.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Di dalam Kep. MENPAN No. 58/KEP/M. PAN/9/2002, jenis pelayanan masyarakat didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan Pelayanan dapat dibedakan menjadi:

- 1 Jenis Pelayanan Administratif yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Contoh jenis pelayanan ini misalnya: sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan tertulis, dan lain-lainnya.
- 2 Jenis Pelayanan Barang yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit atau sebagai individual) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan listrik, pelayanan air bersih, dan pelayanan telpon.

- 3 Jenis Pelayanan Jasa yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan satu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan angkutan darat, laut, dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadaman kebakaran (Kep. MENPAN No. 58/KEP/M. PAN/9/2002).

2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas dalam pelayanan publik merupakan landasan penting bagi terwujudnya pelayanan maksimal kepada masyarakat. Kualitas pelayanan tidak hanya mencerminkan kemampuan aparatur dalam memenuhi kebutuhan administrasi, tetapi juga menjadi dasar lahirnya rasa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kepercayaan tersebut tumbuh ketika pelayanan yang diberikan konsisten, transparan, dan sesuai dengan harapan publik. Dengan demikian, kualitas pelayanan berperan strategis dalam membangun hubungan harmonis antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan jaminan pelayanan yang adil, cepat, dan responsif agar kepuasan serta kepercayaan masyarakat dapat terus meningkat.

Untuk menyelenggarakan pelayanan publik sudah tentu memperhatikan kualitas untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen atau masyarakat. Kata kualitas mengandung banyak definisi dalam konteks yang beragam seperti yang dikemukakan oleh beberapa tokoh yaitu: (Sinambela, 2006: 6) mendefinisikan

kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of costumers) dan pengertian kualitas menurut Pasolong (2007:132) terdiri dari beberapa poin diantaranya:

- 1 Kesesuaian dengan kecocokan/tuntutan
- 2 Kecocokan untuk pemakaian
- 3 Perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan
- 4 Bebas dari kerusakan/cacat
- 5 Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
- 6 Melakukan segala sesuatu secara benar dengan semenjak awal
- 7 Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan apalagi dengan adanya era globalisasi yang membawa kepada persaingan yang ketat, kemajuan teknologi dan masyarakat yang semakin kritis sehingga menuntut peningkatan kualitas baik. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang telah memenuhi standar dan dilakukan secara maksimal yang harus dicapai oleh suatu organisasi atau instansi. Meliputi kesesuaian dan kecocokan yang diharapkan oleh masyarakat serta selalu melakukan perbaikan apabila masyarakat merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan dengan cara melakukan perbaikan apabila masyarakat merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan dengan cara melakukan pemenuhan kebutuhan masyarakat dari awal dan melakukan sesuatu dengan benar. Sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang sudah diberikan oleh aparaturnya.

2.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Ada lima indikator kualitas pelayanan public, menurut Zeithaml,
12

Parasuraman, & Berry (1990) dalam Hardiansyah (2011: 56) yaitu:

- 1 *Tangibles* (jelas/berwujud) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen. Atau kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, indikatornya adalah:
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan Tempat melakukan pelayanan.
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan.
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Pengguna alat bantu dalam pelayanan.
- 2 *Responsiveness* (ketanggapan) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen atau kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen, indikatornya adalah:
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapat pelayanan.
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- 3 *Reability* (kehandalan) yaitu suatu pelayanan yang baik ditandai dengan adanya pemberian pelayanan yang tepat dan benar. Atau kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, indikatornya adalah:

- a. Kecermatan petugas dalam melayani.
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- 4 *Assurance* (kepastian/jaminan) yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk etika dan moral dalam memberikan pelayanan. Atau kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, indikatornya adalah:
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan kepada masyarakat.
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
- 5 *Emphaty* (empati) yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Atau sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen, indikatornya adalah:
- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon.
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah.
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Indikator kualitas yang dikemukakan di atas sangat berpengaruh pada harapan pelanggan dan kenyataan yang diterima. Jadi, apabila jika ternyata pelanggan menerima materi dan pelayanan melebihi harapannya, maka pelanggan

akan mengatakan materi dan pelayanannya berkualitas dan jika kenyataan pelanggan menerima materi dan pelayanan kurang atau sama dari harapannya, maka pelanggan akan mengatakan materi dan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

2.2.2 Aspek-aspek Kualitas Pelayanan Publik

Setiap instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam rangka menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik. Pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik harus mengikuti aspek-aspek seperti: kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan. Maka aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan adalah menjadi alat untuk mengukur kualitas pelayanan. Untuk lebih jelasnya, di bawah ini diuraikan mengenai keempat dimensi tersebut yaitu:

- 1 Kecepatan-kecepatan menyangkut kualitas produk layanan dan kualitas perilaku, dalam arti masyarakat memperoleh apa yang diinginkan dengan cepat, dan tidak membutuhkan waktu yang relatif lama. Aparat yang memberikan pelayanan harus mempunyai kesiapan merealisasikan kebutuhan masyarakat, tidak ada alasan menunda atau memperlambat pemberian layanan, kapanpun masyarakat membutuhkan pelayanan pada saat itu pula aparat telah siap untuk melayani. Pelayanan sebagai aktivitas yang berlangsung berurutan dapat diukur dari segi penggunaan waktu. Dengan standar waktu maka dapat diketahui cepat atau lambatnya pelayanan yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu, sehingga dapat ditentukan tingkat produktivitas kerja, prioritas pekerjaan, pengaturan beban kerja dan mengantisipasi keadaan serta perencanaan

selanjutnya. Karena itu melayani berarti aparat birokrasi berperilaku secara cepat dalam memberikan layanan, dan masyarakat tidak berlama-lama menunggu untuk memperoleh pelayanan. Namun demikian aparat harus menyesuaikannya dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Kecepatan dalam hal ini tidak identik dengan pelanggaran terhadap mekanisme dan prosedur yang berlaku, serta bukan pula sebagai pembenaran terhadap praktek-praktek percaloan yang sering dikeluhkan selama ini.

- 2 Ketepatan-ketepatan sebagai dimensi kualitas pelayanan berkaitan dengan kewajiban dan pemenuhan janji, tujuan yang ingin dicapai, sasaran atau obyek yang menjadi fokus perhatian, keinginan atau kepentingan yang ingin diperoleh, prosedur yang dilalui, maupun waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan. Ketepatan dalam pelayanan berarti pelayanan yang diberikan oleh birokrasi kepada masyarakat harus tepat, tidak kurang dan tidak lebih, sesuai dengan janji. Hal ini dapat dilihat melalui produk dan proses layanan. Darisisi produk, maka layanan yang tersedia mesti sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- 3 Kemudahan pada mulanya masyarakat menginginkan agar pelayanan yang disediakan oleh pemerintah dekat dengannya sehingga mudah diperoleh. Keinginan dekat dengan layanan sangat berkaitan dengan masalah distribusi, yaitu bagaimana birokrasi pemerintahan berupaya mendekatkan layanan kepada masyarakat tanpa melewati jenjang-jenjang yang rumit, dengan biaya yang semurah mungkin. Penyediaan layanan yang mudah dan biaya yang diminta sesuai tarif dan tidak ada biaya tambahan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang harus mendapat prioritas utama. Penyediaan fasilitas dan informasi pelayanan yang dengan mudah dapat diakses akan menimbulkan

persepsi yang positif bagi pelanggan terhadap layanan yang disediakan.

- 4 Keadilan fungsi pelayanan pemerintah terkandung tujuan untuk mewujudkan keadilan dalam masyarakat. Pernyataan ini menegaskan seharusnya setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil dari pemerintah berdasarkan nilai-nilai etika dan hukum yang berlaku. Dengan demikian setiap orang merasa dilindungi dan dipenuhi haknya untuk memperoleh pelayanan. Hal ini dapat terwujud bilamana pemerintah mendasarkan pelayanan yang sama dan merata tanpa melihat nilai ekonomis pelayanan itu. Pemerintah harus melakukan *consistency of statement* dalam melakukan pelayanan tanpa memandang siapa, dimana dan bilamana sekalipun pelayanan tidak mendatangkan keuntungan. Keadilan berarti sejauh mana pelayanan diterima oleh masyarakat secara menyeluruh tanpa memandang asal usul, strata sosial dan ekonomi masyarakat yang dilayani. Hal ini dapat dilihat melalui kegiatan operasional pelayanan seperti kesamaan waktu, tarif dan prosedur yang diberikan ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2.3 Pengertian Akta Kematian

Akta kematian mempunyai pengertian yaitu akta yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang membuktikan secara pasti mengenai peristiwa kematian seseorang, peristiwa penting yang dialami setiap orang yang harus dicatat dan dikukuhkan oleh negara dalam bentuk akta kematian (<https://tangerangkab.go.id/>). Manfaat dari kepemilikan akta kematian yaitu:

1. Sebagai persyaratan pengurusan pembagian waris, baik bagi isteri, suami maupun anak.

2. Untuk janda atau duda (terutama bagi Pegawai Negeri) diperlukan sebagai syarat dalam menikah lagi.
3. Diperlukan sebagai mengurus pensiun bagi ahli warisnya.
4. Untuk mengurus uang duka, tunjangan kecelakaan, Tabungan simpanan pensiun, Asuransi dan lainnya (<https://www.dukcapilkabsukabumi.org>)

Akta kematian juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 44 ayat (1), (2), (3), (4), dan (5) menjelaskan bahwa:

1. Setiap kematian wajib dilaporkan oleh Ketua Rukun Tetangga atau nama lainnya di Penduduk kepada Instansi Pelaksana setempat paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal kematian.
2. Berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pejabat Pencatat Sipil mencatat pada Register Akta Kematian dan menerbitkan Kutipan Akta Kematian.
3. Pencatatan kematian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan berdasarkan keterangan kematian dari pihak yang berwenang.
4. Dalam hal terjadi ketidakjelasan keberadaan seseorang karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya, pencatatan oleh Pejabat Pencatatan Sipil baru dilakukan setelah adanya penetapan pengadilan.
5. Dalam hal terjadi kematian seseorang yang tidak jelas identitasnya, Instansi Pelaksana melakukan pencatatan kematian berdasarkan keterangan dari kepolisian. Mengenai pernyataan aturan pasal di atas menerangkan prosedur-prosedur dalam pembuatan akta kematian, karena betapa pentingnya administrasi kependudukan. Namun dalam implementasi di dalam masyarakat belum terlalu banyak yang melaksanakannya.

2.4 Penelitian Relevan

1. Slamet Riadi (2018)

Penelitian terdahulu dilakukan dengan judul *“Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Dilihat dari Aspek Responsiveness pada Kantor Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur.”* Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan akta kematian dari aspek **responsiveness** dapat dikategorikan sudah tanggap. Pegawai dinilai mampu memberikan pelayanan dengan respon yang cukup baik, meskipun masih terdapat sejumlah faktor penghambat yang memengaruhi kelancaran pelayanan, seperti keterbatasan sumber daya serta kendala teknis dalam proses administrasi.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan saat ini terletak pada penggunaan metode kualitatif deskriptif sebagai pendekatan utama untuk memahami kualitas pelayanan publik berdasarkan persepsi masyarakat. Kedua penelitian juga berfokus pada indikator tertentu dari kualitas pelayanan menurut teori *SERVQUAL*.

Perbedaannya, penelitian terdahulu menitikberatkan pada dimensi **responsiveness** atau ketanggapan dalam pelayanan pembuatan akta kematian, sedangkan penelitian yang dilakukan saat ini berfokus pada dimensi **assurance** di Disdukcapil Kota Medan, khususnya terkait rasa percaya, aman, nyaman, dan kepastian hukum. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan publik dari sudut pandang indikator yang berbeda.

2. Yunruth Marande (2019)

Penelitian terdahulu berjudul *“Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso”* meneliti lima indikator kualitas pelayanan publik, yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan kelima indikator tersebut di Kantor Gebangrejo belum sepenuhnya optimal. Meskipun terdapat aspek pelayanan yang berjalan dengan baik, namun masih ditemukan beberapa kelemahan, seperti fasilitas fisik yang kurang memadai, keterlambatan dalam merespons kebutuhan masyarakat, serta sikap pegawai yang belum sepenuhnya mencerminkan pelayanan yang profesional. Faktor-faktor inilah yang menjadi penghambat tercapainya kualitas pelayanan publik yang maksimal. Penelitian ini menegaskan bahwa upaya peningkatan pelayanan masih perlu dilakukan secara menyeluruh agar kualitas pelayanan publik di Kantor Gebangrejo dapat memenuhi harapan masyarakat.

3. Marlindawaty Linda (2015)

Penelitian terdahulu berjudul *“Kualitas Pelayanan Administratif Publik di Sepinggan Raya Kota Balikpapan”* menggunakan teori Payne untuk menilai kualitas pelayanan publik. Fokus penelitian diarahkan pada sumber daya manusia dalam proses pelayanan serta masyarakat sebagai sasaran utama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administratif di Sepinggan Raya masih tergolong rendah karena dipengaruhi oleh berbagai faktor penghambat, antara lain keterbatasan kemampuan pegawai, kurangnya profesionalisme, serta sarana prasarana yang belum optimal. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Temuan tersebut menegaskan perlunya peningkatan baik dari sisi sumber daya

manusia maupun fasilitas pendukung pelayanan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan saat ini terletak pada pendekatan kualitatif yang digunakan, sedangkan perbedaannya terdapat pada hasil penelitian dan fokus indikator yang dianalisis.

4. Syahdan (2018)

Penelitian terdahulu berjudul *“Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kali Kecamatan Biau Kabupaten Buol”* mengkaji indikator pelayanan publik berdasarkan kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator kecepatan dan ketepatan masih berada pada kategori kurang memuaskan. Hal ini dipengaruhi oleh keterlambatan proses pelayanan serta kurang optimalnya sistem administrasi yang berjalan. Sebaliknya, indikator kemudahan dan keadilan dinilai cukup memuaskan karena masyarakat merasa diperlakukan secara setara dan tidak mengalami diskriminasi dalam memperoleh layanan. Kendala utama yang dihadapi adalah sarana dan prasarana yang belum memadai, seperti keterbatasan blangko rekomendasi e-KTP, formulir Kartu Keluarga, serta fasilitas operasional dan fisik lainnya. Keterbatasan tersebut secara langsung berpengaruh terhadap lambannya proses pelayanan, sehingga kualitas layanan administrasi kependudukan di Kantor Kali masih perlu ditingkatkan agar sesuai dengan harapan masyarakat.

5. Muhdin (2020)

Melakukan penelitian yang berjudul *“Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Rabadompu Barat Kota Bima”*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi masyarakat terhadap kinerja pegawai yang ada di Rabadompu Barat Kota Bima mendapat penilaian yang cukup, kinerja lura dan

aparatnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk kepengurusan surat-surat pengantar, Akta Kematian, dan Akta Kematian tidak mampu, mendapat tanggapan yang positif dari masyarakat, masih ada beberapa warga yang mengeluhkan kualitas layanan, terutama apabila lurah sedang tidak berada di kantor, karena surat-surat tersebut belum bisa di tandatangani. Selain itu faktor-faktor yang belum optimal dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan ditandai banyaknya problem yang dihadapi masyarakat bila berurusan dengan birokrat dalam pengurusan segala bentuk syarat-syarat yang menyangkut dengan kependudukan seperti: Akta Kematian, Akta Kematian usaha, surat pindah, Akta Kematian tidak mampu dan lain-lain sebagainya.

2.5 Kerangka Pemikiran

Dalam kerangka pemikiran menggambarkan daya nalar dan kapasitas berfikir, dari kerangka pemikiran akan dapat dirumuskan hipotesis. Pada pemerintahan Kota Medan sangatlah dibutuhkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh dinas kependudukan Kota Medan. Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Kota Medan, ditinjau dari Ukuran-Ukuran Kualitas Pelayanan Publik Menurut Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1990) dalam Hardiansyah (2011: 56):

1. *Tangibles* (jelas/berwujud) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen. Atau kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi,
2. *Responsivines* (ketanggapan) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen atau kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen,

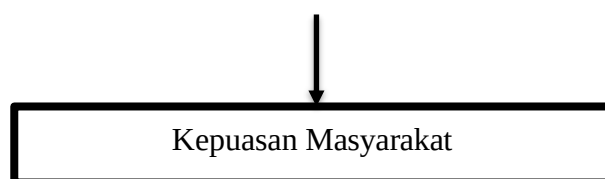
3. *Reability* (kehandalan) yaitu suatu pelayanan yang baik ditandai dengan adanya pemberian pelayanan yang tepat dan benar. Atau kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya
4. *Assurance* (kepastian/jaminan) yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk etika dan moral dalam memberikan pelayanan. Atau kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen
5. *Empathy* (empati) yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Atau sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen,

Adapun kerangka berfikir dalam penelitian ini digambarkan oleh penulis, yaitu sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Ukuran-Ukuran Kualitas Pelayanan Publik
Menurut Zeithaml Et.Al (1990) Dalam
Hardiyansyah (2011: 46) Yaitu:

1. *Tangibles*,
2. *Responsiviness*,
3. *Reability*,
4. *Assurance*,
5. *Empathy*,



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Penelitian



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan sifat Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah kualitatif. Dengan metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2020: 20) penelitian deskriptif adalah: “penelitian yang digunakan untuk mengetahui nilai variabel/ mandiri, baik suatu variabel atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lainnya”. Menurut Denzin dan Lincoln (1994: 24) menyatakan bahwa: “Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan berbagai metode yang ada”.

Metode yang digunakan dalam penelitian deskriptif ini adalah pendekatan kualitatif yang berfokus pada Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

3.2. Lokasi Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Untuk mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan, peneliti melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

b. Waktu Penelitian

Tabel 3.1. Waktu Penelitian

No.	Uraian kegiatan	2025								
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sept
1.	Pengajuan Judul									
2.	Penyusunan proposal									
3.	Seminar proposal									
4.	Perbaikan proposal									
5.	Penelitian									
6.	Penyusunan skripsi									
7.	Seminar hasil									
8.	Perbaikan skripsi									
9.	Sidang meja hijau									

Sumber: Dikelola Oleh Penulis Tahun 2025

3.3. Sumber Data

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber (subjek penelitian), yang didapat dari melakukan observasi dan wawancara pada subjek penelitian. Observasi yang dilakukan dengan cara mengikuti kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh dinas catatan sipil agar peneliti bisa memahami mengenai bagaimana Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan Data Sekunder.
2. Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung atau melalui media perantara. Data sekunder berupa foto-foto, buku, catatan atau bukti yang sudah ada, kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan sampah tersebut, agar peneliti bisa mendapatkan informasi dan dapat memahami bagaimana pada Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

3.4. Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan orang yang di yakini memiliki pengetahuan luas tentang permasalahan yang sedang diteliti. Setelah ditetapkan sebagai lokasi penelitian, berikutnya dipilih informan sebagai subjek penelitian. Moleong (2008: 27) menjelaskan bahwa: “Penetapan informan dalam sebuah penelitian dapat menggunakan metode purposive di mana peneliti menetapkan informan berdasarkan anggapan bahwa informan dapat memberikan informasi yang diinginkan penelitian sesuai dengan permasalahan penelitian”.

Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini sebagi 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). Dalam penelitian ini, informan inti adalah Bapak Baginda P. Siregar selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan.
2. Informan utama merupakan orang yang mengetahui secara teknis dan detail dengan masalah penelitian yang akan dipelajari (Sugiyono, 2019:25). Dalam penelitian ini, informan utama adalah Ibu Dra. Sriati sebagai Kabid Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan ibu Dra. Sri Maharani, M.Pd selaku Sektetaris di kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan.
3. Informan tambahan yaitu siapa saja yang ditemukan di wilayah penelitian yang diduga dapat memberikan informasi tentang masalah yang diteliti (Sugiyono, 2019:25) maka yang menjadi informan tambahan masyarakat di kota Medan

yang melakukan pengurusan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Tabel 3.2 Informan Penelitian

No	Jenis Informan	Informan	Jumlah
1	Informan Kunci	Bapak Baginda P Siregar (Kepala Dinas Disducapil)	1 Orang
2	Informan Utama	Ibu Dra. Sri Maharani, M.Pd (Kepala Bidang Disducapil)	1 Orang
3	Informan Tambahan	Masyarakat	8 Orang

Sumber : Data diolah peneliti 2025.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Sedangkan data adalah keterangan tentang suatu objek penelitian yang diperoleh di lokasi penelitian. Definisi data sebenarnya mirip dengan definisi informasi, hanya saja informasi lebih ditonjolkan, sedangkan pelayanan data lebih menonjolkan pada aspek materi. Sering data juga dikatakan mirip dengan fakta (Pasolong, 2007:132).

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah Triangulasi data. Triangulasi data merupakan gambaran data yang dikombinasikan dari berbagai sumber dan dalam waktu yang berbeda dan tempat yang berbeda dan berasal dari orang yang berbeda. Dalam pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan:

a. Wawancara

Penggunaan metode wawancara memerlukan waktu yang cukup lama untuk mengumpulkan data. Dibandingkan dengan mengedarkan angket kepada responden, wawancara yang sangat rumit. Secara garis besar ada dua pedoman

wawancara yaitu pedoman wawancara tidak terstruktur, yaitu pedoman wawancara yang hanya memuat garis besar yang akan ditampilkan. Tentu saja reaktivitas pewawancara sangat diperlukan, bahkan hasil wawancara dengan pedoman lebih banyak tergantung dan pewawancara. Wawancara sebagai jawaban responden. Jenis interview ini cocok untuk penelitian kasus. Dan jenis kedua adalah pedoman wawancara terstruktur, yaitu pedoman wawancara yang disusun secara terperinci sehingga menyerupai daftar periksa (Bungin, 2007: 115).

Peneliti melakukan wawancara ini diawali dengan salam kenal terlebih dahulu kemudian melangsungkannya dengan berbagai pertanyaan kepada informan. Dan dalam praktiknya peneliti lebih banyak mendengarkan dan informan yang peneliti tentukan lebih leluasa dalam menyampaikan informasinya. Hal ini dimaksudkan agar proses wawancara berlangsung secara alami dan mendalam untuk mengetahui bagaimana partisipasi masyarakat. Wawancara yang dilakukan peneliti dengan melakukan pendekatan kepada orang yang bersangkutan dan mengenal lebih dalam karakter dari seseorang tersebut.

b. Observasi

Dalam menggunakan metode observasi yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrumen. Format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan akan terjadi. Peranan yang paling penting dalam menggunakan metode observasi adalah pengamat. Pengamat harus jeli dalam mengamati adalah membocorkan kejadian, gerak atau proses.

Peneliti secara terus terang akan menyatakan bahwa sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir S1 kepada nara sumber, sehingga mengetahui dari awal

tentang aktivitas peneliti. Kemudian peneliti juga akan mengamati setiap peristiwa yang terjadi atau objek yang diobservasi yaitu Pegawai dan staf yang ada di dinas kependudukan kota Medan. Peneliti akan melihat langsung situasi bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kematian yang ada di kantor kependudukan kota Medan.

c. Dokumentasi

Tidak kalah penting dan metode-metodel ain, adalah metode dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya (Sujarweni, 2019: 18). Adapun alat pengumpulan data yang digunakan peneliti selama berlangsungnya penelitian ini yaitu dari 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 memotret foto-foto hasil observasi dan dokumentasi kegiatan wawancara sebagai alat bukti yang dapat disimpan dalam sebuah *smartphone*. Agar mendapat informasi yang lebih akurat dari temuan lapangan sejauh mana kualitas pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

3.6. Analisis Data

Pada penelitian ini metode, langkah-langkah yang digunakan dalam menganalisis data adalah:

a. Reduksi Data.

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, sehingga perlu dicatat secara teliti dan rinci, Seperti yang telah dikemukakan sebelumnya, maka jumlah data yang diperoleh akan semakin banyak, kompleks, dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data (Miles dan Huberman, 2018: 32). Mereduksi data mencakup merangkum, memilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya, dan mencarinya jika diperlukan.

Dengan langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini akan mempermudah peneliti dalam mengamati kualitas pelayanan yang dalam pembuatan akta kematian yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan data yang ditemukan di lapangan juga tidak akan 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. Dengan demikian peneliti dapat menyesuaikan data yang ditemukan dengan yang dibutuhkan sehingga untuk hal-hal yang tidak berkaitan ataupun tidak perlu akan peneliti buang.

b. Menyajikan Data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data.

Dalam penelitian kualitatif, di mana penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian

singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Menurut Miles dan Huberman (2018: 32), yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan adanya penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dicapai tersebut.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.

Langkah ketiga dalam analisis data dalam penelitian kualitatif menurut Miles dan Huberman (2018: 42) adalah penarikan kesimpulan dan pengungkit. Kesimpulan yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Tetapi jika kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan istilah baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang masih remang-remang atau bahkan gelap, sehingga sebelumnya harus dijelaskan dengan jelas. Kesimpulan ini dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, maupun hipotesis atau teori. Dengan demikian penarikan kesimpulan berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1990) dalam Hardiansyah (2011: 56) tentang kualitas pelayanan, untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dapat dikatakan belum berkualitas berdasarkan lima indikator penelitian yang diteliti, yakni sebagai berikut :

1. Pemenuhan kualitas pelayanan melalui dimensi tangibles belum memadai atau optimal karena kurangnya beberapa fasilitas dan prasarana utama maupun pendukung seperti pengadaan komputer yang tidak disertai dengan update sistem operasi terbaru, kebijakan pengelolaan tempat parkir yang belum jelas dan keadaan ruang tunggu yang sempit dan tidak ada skala prioritas terhadap kaum rentan.
2. Pemenuhan kualitas pelayanan melalui dimensi responsibilitas sudah memadai karena daya tanggap pegawai dalam mengantisipasi keterlambatan layanan, kecepatan layanan dalam memberikan keluhan dan menyelesaikan hambatan yang dialami oleh masyarakat walaupun pemberian solusi alternatif belum optimal.
3. Pemenuhan kualitas pelayanan melalui reliabilitas telah memenuhi standar pelayanan karena kesesuaian janji pelayanan dengan realisasi, jarang terjadi kesalahan administrasi serta layanan yang diberikan konsisten.

4. Pemenuhan kualitas pelayanan melalui assurance telah memenuhi standar pelayanan karena pegawai dapat memberikan kepercayaan, keahlian, dan keandalan dalam menyediakan produk atau layanan kepada pelanggan. Assurance mencakup berbagai tindakan yang dilakukan oleh organisasi untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap kualitas, kehandalan, dan integritas produk atau layanan yang ditawarkan.
5. Pemenuhan kualitas pelayanan melalui empathy telah memenuhi standar dan memadai karena pegawai mampu memahami, menghargai, dan merespons perasaan, kebutuhan, dan situasi pelanggan dengan sensitif dan empatik

5.2. Saran

Adapun yang menjadi rekomendasi penulis di Dinas Kependudukan Kota Medan yakni sebagai berikut :

1. Terkait *tangible*, diharapkan Dinas Kependudukan Kota Medan dapat meningkatkan sarana dan prasarana yang lebih baik agar terwujudnya kualitas pelayanan dalam pelayanan akta kematian sehingga berdampak terhadap masyarakat sebagai pengguna jasa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dapat menyediakan fasilitas yang memadai sehingga kualitas pelayanan dalam mewujudkan *e-governance* bisa terlaksana dan rekam data administrasi kependudukan lebih berkualitas.
2. Terkait *responsibilitas*, *reliabilitas*, *assurance* dan *empathy*, diharapkan pegawai terus meningkatkan kinerja kualitas pelayanannya agar semakin mencerminkan citra institusi pemerintah di Kota Medan terutama dalam pengurusan Akta Kematian.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Albrecht, K., & Zemke, R. (2019). *Customer service competence: A global look*. Human Resource Development International. Taylor & Francis.
- Bungin, B. (2007). *Penelitian kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Denzin, N. K. (1994). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods*. New York: McGraw-Hill.
- Ganie. (2000). *Good governance: Prinsip, komponen dan penerapannya*. Jakarta: Komnas HAM.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lukman. (2019). *Pertumbuhan dan penyelenggaraan pemerintahan desa*. Jakarta: Erlangga.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2018). *Qualitative data analysis* (4th ed.). USA: SAGE Publications Ltd.
- Moleong, L. J. (2008). *Analisis data kualitatif: Teori dan konsep dalam penelitian pendidikan*. Sulawesi Selatan: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Pasolong, H. (2007). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2007). *Qualitative analysis: A sourcebook of new methods* (T. R. Rohidi, Trans.). Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).
- Sinambela, P. L. (2006). *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2019). *Analisis laporan keuangan: Teori, aplikasi, dan hasil penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Jurnal dan Skripsi

- Ibrahim. (2020). Analisis implementasi kebijakan standar pelayanan minimal untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Manajemen SPIANI*, 2(32), 12.
- Linda, M. (2015). Kualitas pelayanan administratif publik di Sepinggian Raya Kota Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*, 11(2), 229–240.
- Marande, Y. (2019). Kualitas pelayanan publik di Kantor Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33–39.
- Muhdin, M. (2020). Persepsi masyarakat terhadap kinerja pegawai Kantor Rabadompu Barat Kota Bima. *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai (JMMS)*, 4(2), 59–66.
- Riadi, S., & Hayati, R. (2018). Kualitas pelayanan pembuatan akta kematian usaha dilihat dari aspek responsiveness pada Kantor Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur. *JAPB*, 3(2), 1084–1098.
- Syahdan. (2020). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kali Kecamatan Biau Kabupaten Buol. *Katalogis*, 6(6).

Peraturan dan Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
Keputusan MENPAN No. 58/KEP/M.PAN/9/2002.
Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003.

Website

Pemerintah Kabupaten Tangerang. (n.d.). Retrieved from <https://tangerangkab.go.id/>
Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sukabumi. (n.d.). Retrieved from <https://www.dukcapilkabsukabumi.or>

Lampiran 1. Daftar Wawancara Penelitian

Pedoman Wawancara Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

DAFTAR PERTANYAAN

A. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan (Pegawai Dinas Kependudukan)

1 *Tangibles*

- Apakah dalam melakukan pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?
- Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu tersebut?
- Apakah penampilan kualitas mempengaruhi pelayanan?
- Apakah kenyamanan tempat mempengaruhi kualitas pelayanan?

2 *Responsiveness*

- Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani masyarakat proses pelayanan?
- Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan pelayanan?
- Bagaimana respon pegawai ketika melayani pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan?

3 *Reability*

- Apakah di Dinas Kependudukan Kota Medan memiliki standar pelayanan yang jelas?
- Apakah pegawai disini sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
- Apakah di Dinas Kependudukan Kota Medan memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan?
- Apakah di Dinas Kependudukan Kota Medan memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan?

4 *Assurance*

- Apakah pegawai Disdukcapil Kota Medan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam memberikan pelayanan?
- Apakah pegawai melayani masyarakat dengan sikap profesional, ramah, dan penuh tanggung jawab?
- Apakah Disdukcapil Kota Medan memiliki standar pelayanan yang jelas dan mudah dipahami masyarakat?
- Apakah masyarakat merasa aman dan percaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil Kota Medan

5 *Emphty*

- Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?
- Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan, apakah sudah ramah dan sopan?

B. Masyarakat

1 Tangibles

- a. Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Dinas Kependudukan Kota Medan, apakah sudah nyaman atau belum?
- b. Apakah dalam proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?
- c. Apakah terdapat kendala dalam penggunaan fasilitas kantor selama proses pelayanan berlangsung ?

2 Responsiveness

- a. Bagaimana penampilan pegawai pelayanan Di dinas kependudukan Kota Medan ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?
- b. Apakah dinas kependudukan Kota Medan memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?
- c. Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan?

3 Reability

- a. Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?
- b. Apakah pegawai memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan?
- c. Apakah pegawai pelayanan meminta biaya dalam proses pelayanan?
- d. Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?

4 Assurance

- a. Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?
- b. Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan, apakah sudah ramah dan sopan atau belum?
- c. Bagaimana keahlian pegawai di Dinas Kependudukan Kota Medan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

5 Emphthy

- a. Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?
- b. Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan tepat?
- c. Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?

- d. Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?



Lampiran 2. Hasil Jawaban Kuesioner

Jawaban Hasil Kuesioner Kepada Dinas Kependudukan Kota Medan

No	Pernyataan	Jawaban
	Tangibles	
1	Apakah dalam melakukan pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu	Dalam melaksanakan pelayanan, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan selalu menggunakan alat bantu pelayanan, baik berupa perangkat administrasi maupun sistem berbasis digital. Penggunaan alat bantu ini bertujuan untuk mempercepat proses, meningkatkan akurasi data, dan memberikan kemudahan bagi masyarakat.
2	Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu tersebut?	Pegawai Disdukcapil Kota Medan memiliki keahlian yang baik dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan. Kemampuan dalam menggunakan perangkat teknologi informasi, aplikasi kependudukan, serta sarana administrasi lainnya telah dikuasai dengan baik, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara cepat, tepat, dan efisien.
3	Apakah penampilan pegawai kualitas mempengaruhi pelayanan ?	Penampilan pegawai yang rapi, sopan, dan profesional sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Dengan penampilan yang baik, masyarakat merasa lebih percaya, dihargai, dan nyaman dalam berinteraksi, sehingga tercipta suasana pelayanan yang positif serta mendukung tercapainya kepuasan masyarakat.
4	Apakah kenyamanan tempat mempengaruhi kualitas pelayanan	Kenyamanan tempat pelayanan turut berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Ruang pelayanan yang bersih, tertata rapi, dan nyaman membuat masyarakat lebih tenang dan terlayani dengan baik. Hal ini juga mencerminkan keseriusan Disdukcapil Kota Medan dalam memberikan pelayanan publik yang prima.
	Responsiveness	
1	Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani masyarakat proses	Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan selalu berupaya memberikan

	pelayanan?	kemudahan kepada masyarakat dalam setiap proses pelayanan. Hal ini diwujudkan melalui penyederhanaan prosedur, pemanfaatan sistem berbasis digital, serta kesigapan pegawai dalam memberikan arahan dan bantuan. Dengan demikian, masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan dengan lebih cepat, mudah, dan transparan.
2	Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan pelayanan?	Kedisiplinan pegawai sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik di Disdukcapil Kota Medan. Pegawai yang disiplin dalam waktu, aturan, serta prosedur akan menciptakan pelayanan yang tertib, tepat waktu, dan konsisten. Hal ini sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.
3	Bagaimana respon pegawai ketika melayani pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan?	Respon pegawai Disdukcapil Kota Medan dalam melayani masyarakat sangat cepat, ramah, dan profesional. Pegawai selalu tanggap terhadap kebutuhan pengguna layanan, memberikan jawaban yang jelas, serta sigap membantu agar proses pelayanan dapat berjalan lancar dan sesuai dengan harapan masyarakat
	Relibility	
1	Apakah di Dinas Kependudukan Kota Medan memiliki standar pelayanan yang jelas	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan memiliki standar pelayanan yang jelas dan terukur. Standar ini dituangkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) serta informasi pelayanan yang dipublikasikan kepada masyarakat, sehingga memudahkan pengguna layanan untuk mengetahui alur, waktu, dan persyaratan pelayanan.
2	Apakah pegawai di sini sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat	Pegawai Disdukcapil Kota Medan telah melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tepat sesuai prosedur. Ketepatan waktu dalam memproses dokumen serta keakuratan data menjadi prioritas, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang efektif dan dapat diandalkan

3	Apakah di Dinas Kependudukan Kota Medan memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan?	Disdukcapil Kota Medan memberikan jaminan tepat waktu dalam setiap proses pelayanan. Setiap jenis layanan memiliki batas waktu penyelesaian yang telah ditetapkan, dan pegawai berkomitmen untuk menyelesaikan pelayanan sesuai dengan standar tersebut agar masyarakat memperoleh kepastian.
4	Apakah di Dinas Kependudukan Kota Medan memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan?	Disdukcapil Kota Medan memberikan jaminan biaya dalam bentuk pelayanan gratis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Masyarakat tidak dipungut biaya dalam pengurusan dokumen kependudukan, sehingga pelayanan berjalan transparan, akuntabel, dan bebas dari pungutan liar
	Assurance	
	Apakah pegawai Disdukcapil Kota Medan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam memberikan pelayanan	Pegawai dibekali dengan kompetensi serta pemahaman yang baik terkait administrasi kependudukan, sehingga mampu memberikan pelayanan yang profesional, cepat, dan akurat.
	Apakah pegawai melayani masyarakat dengan sikap profesional, ramah, dan penuh tanggung jawab?	Dalam setiap interaksi, pegawai selalu menunjukkan keramahan, kesopanan, serta sikap penuh tanggung jawab sehingga masyarakat merasa dihargai dan nyaman.
	Apakah Disdukcapil Kota Medan memiliki standar pelayanan yang jelas dan mudah dipahami masyarakat?	Standar pelayanan dituangkan dalam SOP dan informasi pelayanan yang dipublikasikan secara terbuka, sehingga masyarakat mengetahui alur, syarat, dan waktu penyelesaian layanan.
	Apakah masyarakat merasa aman dan percaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil Kota Medan	Dengan adanya transparansi, kepastian waktu, serta sikap profesional pegawai, masyarakat merasa lebih tenang, percaya, dan puas terhadap pelayanan yang diterima.
	Emphty	
	Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?	Pegawai Disdukcapil Kota Medan selalu mendahulukan kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan. Setiap pelayanan diberikan secara adil, tanpa membedakan, serta mengutamakan kebutuhan masyarakat agar proses pengurusan dokumen kependudukan berjalan lancar, cepat, dan sesuai ketentuan

	Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan, apakah sudah ramah dan sopan?	Pegawai Disdukcapil Kota Medan senantiasa memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sopan, serta komunikatif. Hal ini dilakukan untuk menciptakan suasana pelayanan yang nyaman, sehingga masyarakat merasa dihargai dan puas dengan layanan yang diberikan.
--	---	---

Jawaban Hasil Kusioner kepada Masyarakat Kota Medan

No	Pernyataan	Jawaban
	Tangibles	
1	Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Dinas Kependudukan Kota Medan, apakah sudah nyaman atau belum?	Tempat pelayanan terjaga dengan baik, bersih, rapi, dan nyaman sehingga mendukung kualitas pelayanan.
2	Apakah dalam proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?	1. Dalam melakukan pelayanan, pegawai selalu menggunakan alat bantu seperti komputerisasi, namun beberapa alat ada yang tidak bisa digunakan seperti komputer. 2. Kecakapan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan sangat baik sehingga mempercepat proses pelayanan. 3. Penyampaian kualitas pelayanan disampaikan dengan jelas, terstruktur, dan mudah dipahami masyarakat.
3	Apakah terdapat kendala dalam penggunaan fasilitas kantor selama proses pelayanan berlangsung ?	Ya, kita mengalami sedikit kendala, seperti sistem komputer yang tidak memadai dengan upgrade sistem layanan online, ruang tunggu yang masih terasa sempit disebagian masyarakat rasakan serta pengelolaan tempat parkir yang belum memadai.
	Resposiveness	
1	Bagaimana penampilan pegawai pelayanan Di dinas kependudukan Kota Medan ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?	Pegawai pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan senantiasa tampil rapi, sopan, dan profesional sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Seragam yang digunakan menunjukkan identitas kedinasan dan menambah

		kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, sikap ramah dan bahasa tubuh yang santun ditunjukkan dalam setiap interaksi, sehingga masyarakat merasa nyaman, dihargai, serta memperoleh pelayanan yang optimal. Penampilan yang baik ini mencerminkan komitmen Disdukcapil Kota Medan dalam memberikan pelayanan prima kepada seluruh masyarakat.
2	Apakah dinas kependudukan Kota Medan membeikan kemudahan dalam proses pelayanan?	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan senantiasa memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam setiap proses pelayanan. Hal ini diwujudkan melalui penyederhanaan prosedur, penggunaan sistem pelayanan berbasis digital, serta tersedianya petugas yang sigap memberikan arahan dan bantuan. Masyarakat dapat mengakses berbagai layanan kependudukan dengan cepat, jelas, dan transparan, baik secara langsung di kantor pelayanan maupun melalui layanan online. Upaya ini merupakan komitmen Disdukcapil Kota Medan untuk menghadirkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat
3	Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan?	Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan melaksanakan tugas pelayanan dengan tingkat kedisiplinan yang tinggi. Hal ini terlihat dari ketepatan waktu dalam memulai dan menyelesaikan pekerjaan, kepatuhan terhadap aturan serta prosedur yang berlaku, serta konsistensi dalam memberikan

		pelayanan sesuai dengan jam operasional. Kedisiplinan tersebut menjadi wujud komitmen pegawai Disdukcapil Kota Medan untuk memberikan pelayanan publik yang profesional, tertib, dan dapat diandalkan sehingga masyarakat merasa terlayani dengan baik
	Reliability	
	Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?	Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan selalu memberikan respon yang cepat, tepat, dan ramah kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Setiap pertanyaan maupun kebutuhan masyarakat ditanggapi dengan jelas serta disertai penjelasan yang mudah dipahami. Respon yang sigap ini menunjukkan komitmen Disdukcapil Kota Medan dalam menghadirkan pelayanan publik yang responsif, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.
	Apakah pegawai memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan?	Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Medan memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Setiap jenis layanan telah ditetapkan waktu penyelesaiannya, sehingga masyarakat mendapatkan kepastian dan kejelasan dalam pengurusan dokumen kependudukan. Konsistensi pegawai dalam memenuhi target waktu pelayanan ini mencerminkan komitmen Dukcapil Kota Medan untuk menghadirkan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan dapat diandalkan.

	Apakah pegawai pelayanan meminta biaya dalam proses pelayanan?	Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan tidak pernah meminta biaya dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Seluruh layanan yang diberikan, seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, maupun dokumen kependudukan lainnya, dilaksanakan secara gratis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal ini menjadi wujud komitmen Disdukcapil Kota Medan dalam memberikan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat.
	Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?	Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan senantiasa mendahulukan kepentingan masyarakat dalam setiap proses pelayanan. Hal ini diwujudkan melalui sikap ramah, kesediaan untuk membantu, serta prioritas pada kebutuhan masyarakat agar pelayanan dapat berjalan cepat, mudah, dan sesuai harapan. Komitmen tersebut mencerminkan upaya Disdukcapil Kota Medan dalam mewujudkan pelayanan publik yang berorientasi pada masyarakat, profesional, serta menjunjung tinggi nilai transparansi dan akuntabilitas
	Assurance	
	Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?	Sebagai masyarakat pengguna layanan, kami merasakan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan selalu mendahulukan kepentingan masyarakat dalam proses pelayanan. Pegawai memberikan perhatian penuh

		terhadap kebutuhan kami, melayani dengan ramah, serta membantu dengan sabar hingga urusan kependudukan selesai. Pelayanan yang cepat dan jelas membuat kami merasa dihargai serta mendapatkan prioritas dalam setiap pengurusan dokumen kependudukan. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Disdukcapil benar-benar berorientasi pada kepentingan masyarakat.
	Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan, apakah sudah ramah dan sopan atau belum?	Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan senantiasa menunjukkan sikap ramah, sopan, dan santun dalam melayani masyarakat. Interaksi dilakukan dengan bahasa yang baik, tutur kata yang jelas, serta perhatian penuh terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini menjadi cerminan komitmen Disdukcapil Kota Medan dalam memberikan pelayanan publik yang humanis, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat
	Bagaimana keahlian pegawai di Dinas Kependudukan Kota Medan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	Sebagai masyarakat pengguna layanan, kami melihat bahwa pegawai Disdukcapil Kota Medan cukup terampil dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Proses administrasi kependudukan berjalan lancar karena pegawai cepat mengoperasikan komputer, aplikasi, dan sistem pelayanan digital yang tersedia. Keahlian tersebut membuat pelayanan terasa lebih cepat, mudah, dan tidak berbelit-belit.
	Empty	
	Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?	Sebagai masyarakat, kami merasakan bahwa pegawai Disdukcapil Kota Medan merespon dengan cepat dan ramah saat kami datang untuk mendapatkan pelayanan. Setiap pertanyaan dijawab dengan jelas, dan pegawai sigap membantu sehingga proses pelayanan menjadi lebih mudah dan lancar

	Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan tepat?	Menurut pengalaman kami, pegawai Disdukcapil Kota Medan sudah memberikan pelayanan dengan tepat sesuai kebutuhan masyarakat. Dokumen yang diurus diproses sesuai prosedur, waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan, dan hasil pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
	Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?	Respon pegawai saat melayani masyarakat sangat baik. Mereka tanggap terhadap kebutuhan kami, tidak menunda-nunda pelayanan, serta selalu menunjukkan sikap ramah dan sopan. Hal ini membuat kami merasa dihargai dan nyaman saat mengurus dokumen.
	Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?	Sebagai pengguna layanan, kami melihat bahwa pegawai Disdukcapil Kota Medan selalu mendahulukan kepentingan masyarakat. Pegawai membantu dengan sabar, memberikan arahan yang jelas, serta memastikan kebutuhan kami diprioritaskan hingga proses selesai.

Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian



Lampiran 4. Surat Izin Riset/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 III : Jalan Setia Budi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : /FIS.2/01.10/X/2023
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data/Riset

09 Oktober 2023

Yth,
Kepala Dinas Kependudukan Kota Medan
Di Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Meike Sri Devi
NPM : 18852144
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset di Kantor Dinas Kependudukan Kota Medan, dengan judul Skripsi "KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN KOTA MEDAN"

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

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



Dekan
Dr. Effiati Juliana Hasibua, M.Si

CC: File



Lampiran 5. Surat Selesai Riset/Penelitian



PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jalan Iskandar Muda No.270 Medan Petisah, Medan, Sumatera Utara, Medan 20122
Telepon (061) 4527110
Laman disdukcapil.medan.go.id , Pos-el disdukcapil.medan.go.id

SURAT KETERANGAN
NOMOR : 400.12.3/6485

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ANSARI HASIBUAN, S.STP, M.SP
Jabatan : Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : MEIKE SRI DEVI
NPM : 188520144
Jurusan : Program Studi Administrasi Publik

berdasarkan surat dari Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan Nomor : 000.9/2233 tanggal 17 Oktober 2023 tentang Surat Keterangan Riset mahasiswa tersebut telah melakukan Riset di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dari tanggal 17 Oktober 2023 – 16 November 2023, dan telah mendapatkan surat keterangan selesai riset dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dengan Nomor : 000/9405 tanggal 24 Januari 2024.

Demikian disampaikan, untuk dipergunakan seperlunya.

Medan, 09 September 2025
a.n Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan,



Ditandatangani secara elektronik oleh
a.n Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan
Sekretaris,
Ansari Hasibuan, S STP, M SP
Pembina (P/ia)
NIP 198305052001121002



- Dokumen ini telah dimuat/ditandatangani secara elektronik, menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR
UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Apresiasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil prosesnya merupakan alat bukti hukum yang sah."