

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP  
PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KABUPATEN KARO**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**HIZKIA ADIMASWAN GINTING  
198520037**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2023**

**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 9/10/23

Access From (repository.uma.ac.id)9/10/23

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP  
PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KABUPATEN KARO**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Medan Area

**OLEH**

**HIZKIA ADIMASWAN GINTING  
198520037**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2023**

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 9/10/23

Access From (repository.uma.ac.id)9/10/23

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan Akta  
Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Karo

Nama Mahasiswa : Hizkia Adimaswan Ginting

NPM : 198520037

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Disetujui Oleh  
Komisi Pembimbing

**Drs. Bahrum Jamil, M.AP**  
Pembimbing I

**Beltahmamero Simamora, S.IP, MPA**  
Pembimbing II

Mengetahui

**Dr. Ettiati Juliana Hasibuan, M.Si**  
Dekan Fakultas Isipol

**Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol**  
Ka. Prodi Administrasi Publik

Tanggal Lulus : 22 September 2023

# PENGAJUAN KOMISI PEMBIMBING PENELITIAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & Politik Universitas Medan Area

Nama : Hizkia Adimaswan Ginting

NPM : 198520037

Program Studi : Administrasi Publik

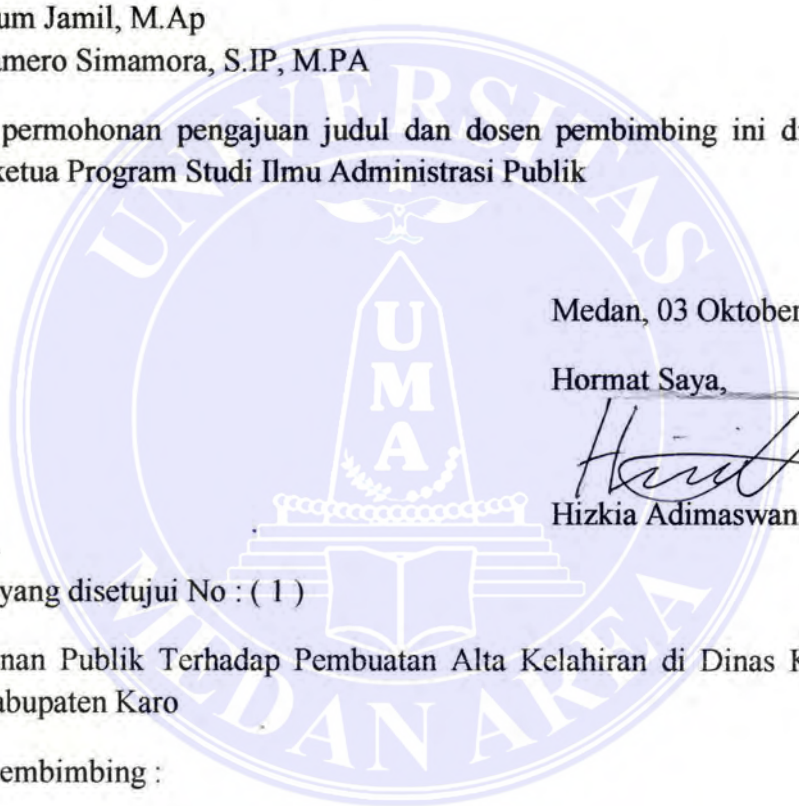
Berencana akan melakukan penelitian dengan judul :

1. Kualitas Pelayanan publik terhadap Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karo
2. ....
- .....
- .....

Dengan dosen pembimbing :

1. Drs.Bahrum Jamil, M.Ap
2. Beltahmamero Simamora, S.IP, M.PA

Demikian surat permohonan pengajuan judul dan dosen pembimbing ini dibuat untuk dapat ditentukan oleh ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Medan, 03 Oktober 2022

Hormat Saya,

Hizkia Adimaswan Ginting

Judul Peneitian yang disetujui No : ( 1 )

Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan Alta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karo

Dengan dosen pembimbing :

- |    |                        |                                     |
|----|------------------------|-------------------------------------|
| 1  | Ketua/ Pembimbing I    | : Drs.Bahrum Jamil, M.Ap            |
| 2  | Anggota/ Pembimbing II | : Beltahmamero Simamora, S.IP, M.PA |
| 3. | Sekretaris             | : Fahrul Azmi, S.Sos, M.Ap          |

Catatan :

.....

.....

.....

Medan, 03 Oktober 2022

Disetujui oleh

Ketua Program Studi

Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.POI

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area merupakan sebuah hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari berbagai sumber, 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, 29 September 2023



Hizkia Adimaswan Ginting  
198520037

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Hizkia Adimaswan Ginting

NPM : 198520037

Program Studi : 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: KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PEMBUATAN KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARO.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan 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.

Dibuat di : Medan  
Pada tanggal : 29 September 2023  
Yang menyatakan

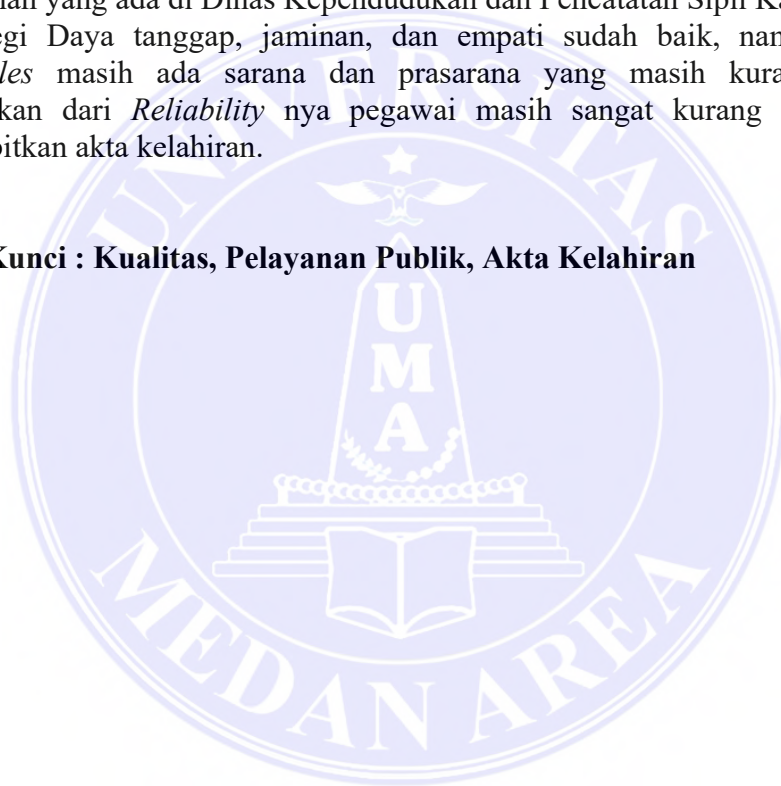
  
( Hizkia Adimaswan Ginting )



## ABSTRAK

Dalam Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo terdapat permasalahan yaitu prosedur yang masih berbelit-belit, adanya keluhan dari masyarakat saat mengambil nomor antrean ternyata nomor antrean tersebut sangat terbatas. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Adapun metode penelitian yang peneliti gunakan yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. Teori yang peneliti gunakan adalah teori *Zeithaml* dkk (1990) yang terdiri dari lima dimensi yaitu Berwujud, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo dari segi Daya tanggap, jaminan, dan empati sudah baik, namun dari segi *Tangibles* masih ada sarana dan prasarana yang masih kurang memadai, sedangkan dari *Reliability* nya pegawai masih sangat kurang cermat dalam menerbitkan akta kelahiran.

**Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Akta Kelahiran**



## ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the quality of public services for making birth certificates at the Karo Regency Population and Civil Registration Office. The research method that researchers use is descriptive qualitative research method. The results of this study indicate that the quality of service in the Population and Civil Registration Office of Karo Regency in terms of responsiveness, assurance, and empathy is good, but in terms of tangibles there are still inadequate facilities and infrastructure, while in terms of reliability the employees are still very not careful in issuing birth certificates.*

**Keywords:** *Quality, Public Service, Birth Certificate*

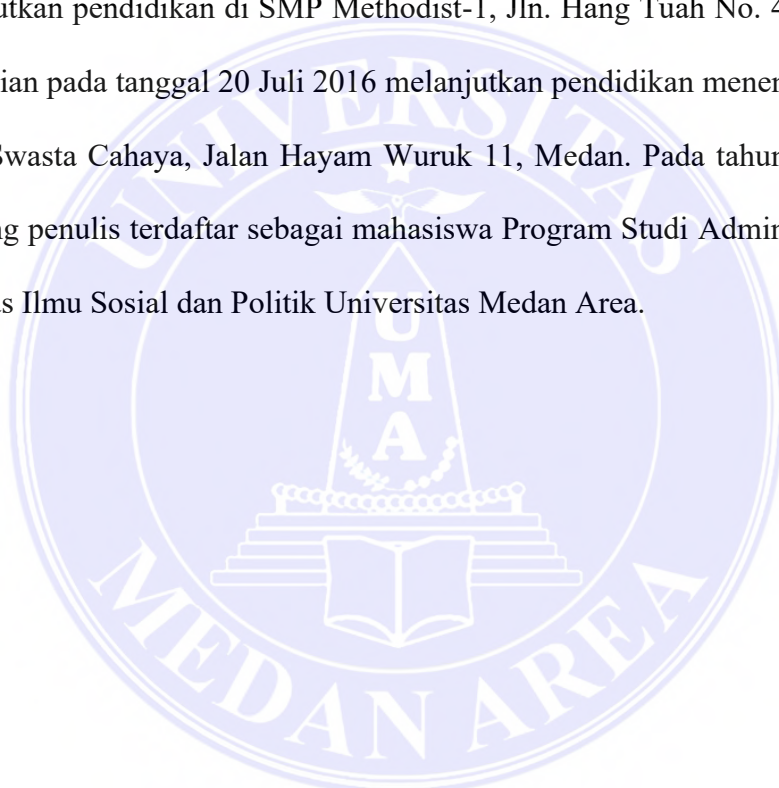




## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Hizkia Adimaswan Ginting, anak dari P. Ginting dan M. Sembiring Br Pandia. Pada tanggal 04 Agustus 2000 Lahir di medan, penulis merupakan putra pertama dari tiga bersaudara.

Penulis bersekolah di Sekolah Dasar Santo Thomas 5 Jl. Mataram No. 18 Medan, pada tanggal 18 Juli 2009. Selanjutnya pada tanggal 16 Juli 2012 melanjutkan pendidikan di SMP Methodist-1, Jln. Hang Tuah No. 4 Kota Medan. Kemudian pada tanggal 20 Juli 2016 melanjutkan pendidikan menengah ke atas di SMA Swasta Cahaya, Jalan Hayam Wuruk 11, Medan. Pada tahun 2019 sampai sekarang penulis terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, dimana atas berkat dan kemurahannya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1) jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak akan terwujud tanpa adanya bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan baik dari segi moral maupun materiil. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Ibu Dr. Nadra Ideyani Vita, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat.
4. Ibu Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Medan Area.
5. Bapak Drs. Bahrum Jamil, M.AP selaku Pembimbing I yang telah memberikan masukan dalam penulisan proposal ini.
6. Bapak Beltahmamero Simamora, S.IP, M.PA selaku Pembimbing II yang telah mengarahkan penulis dalam penulisan proposal ini.
7. Bapak Fahrul Azmi S,Sos, MAP selaku Sekretaris yang telah membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini.
8. Seluruh dosen program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.
9. Kedua orang tua yang telah memberi dukungan dan motivasi dalam penyusunan proposal ini dan mendoakan agar meraih cita-cita menjadi orang sukses.

10. Bang sutris, bang Ricky, Bang Reda, dan Bang Ryan sebagai staff jurusan Fisipol yang telah membantu dan mempermudah pengurusan berkas skripsi yang penulis butuhkan.
11. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo yang turut ikut membantu penulis untuk mendapatkan data dan mempermudah proses penelitian.
12. Kepada masyarakat yang telah bersedia peneliti wawancarai untuk memperoleh data tambahan.
13. Kepada teman-teman seperjuangan Weni, Meylan dan Dinda, Anggun, Riana yang telah mensupport peneliti dalam proses pengerjaan skripsi ini.
14. Teman-teman mahasiswa Administrasi Publik stambuk 2019 Reg B, yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.

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

Medan, 29 September 2023

Penulis

Hizkia Adimaswan Ginting  
198520037

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1. Teori Pelayanan Publik.....	9
2.1.1 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	13
2.1.2 Standar Pelayanan Publik.....	14
2.2. Teori Kualitas Pelayanan Publik .....	17
2.3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	21
2.3.1 Tugas Pokok dan Fungsi .....	22
2.3.2 Tujuan dan Sasaran .....	23
2.3.3 Strategi .....	23
2.3.4 Kebijakan .....	24
2.4. Administrasi Kependudukan .....	24
2.4.1 Pengertian Administrasi Kependudukan.....	24
2.4.2 Akta Kelahiran .....	26
2.5. Penelitian Terdahulu.....	30
2.6. Kerangka Berpikir .....	33
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	38

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	39
3.2.1 Lokasi Penelitian .....	39
3.2.2 Waktu Penelitian .....	40
3.3. Informan Penelitian .....	41
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.5. Teknik Analisis Data .....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
4.1. Hasil Penelitian.....	50
4.1.1 Gambaran Umum lokasi Penelitian.....	50
4.1.2 Visi dan Misi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo .....	52
4.1.3 Struktur Organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo .....	53
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.....	54
4.2. Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.....	59
4.3. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.....	90
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>99</b>
5.1. Kesimpulan.....	99
5.2. Saran .....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>101</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>104</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....	41
Tabel 4.1 Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo .....	61
Tabel 4.2 Jenjang Pendidikan dan Jabatan Pegawai .....	66
Tabel 4.3 Jumlah dan Persentase Kepemilikan Akta Kelahiran Penduduk Menurut Kecamatan Kabupaten Karo Tahun 2021 .....	77



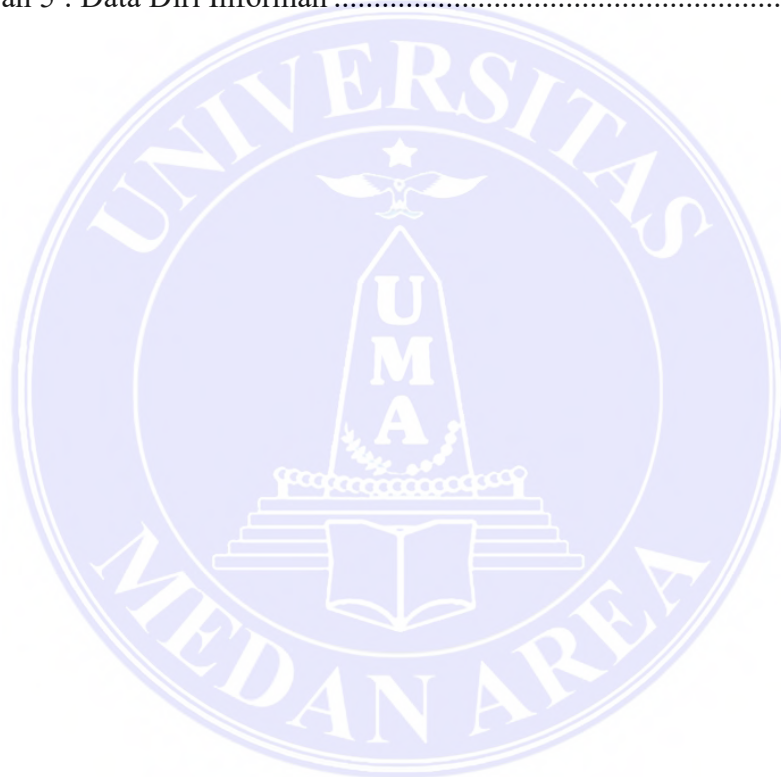
## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten karo .....	53
Gambar 4.2 Alur SOP Pelayanan Akta Kelahiran.....	68
Gambar 4.3 Persyaratan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo .....	73



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 : Pengajuan Pertanyaan Wawancara.....	104
Lampiran 2 : Surat Riset .....	111
Lampiran 3 : Surat Selesai Riset .....	112
Lampiran 4 : Gambar Dokumentasi Lokasi .....	113
Lampiran 5 : Data Diri Informan .....	118





# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pelayanan merupakan unsur penting dan tidak pernah lepas dari kehidupan manusia, terutama pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan cara negara untuk dapat memenuhi setiap keinginan dan hak dasar setiap warga negara atas penyelenggaraan barang dan jasa yang tersedia oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas pelayanan merupakan kebutuhan bagi penerima pelayanan publik atau masyarakat yang mengurus akta kelahiran di Dinas/Instansi maupun tugas pelayanan. Tugas pelayanan ini adalah tugas pemerintah untuk melayani dan mengatur masyarakat. Tugas pelayanan biasanya menekankan pada kepentingan umum, penyederhanaan urusan publik, dan mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik. Hal tersebut cenderung menunjukkan bahwa pemberian pelayanan publik lebih kompetitif dan kualitasnya kepada masyarakat menjadi bagian dari pemerintah yang harus diwujudkan. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh instansi tersebut semakin menjadi tuntutan bagi setiap masyarakat.

Melinda, Marthen, dan Michael (2017) Menjelaskan bahwa masalah umum mengenai pelayanan publik dalam pemerintah sebagai service provider (Penyedia Jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, apalagi pada era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi

kuantitas pelayanan. Di negara-negara berkembang dapat dipelajari bahwa mutu pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul, karena pada negara berkembang umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya sehingga pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat kurang terpenuhi baik dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas. Dalam rangka pemenuhan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah daerah maupun berbagai jenis dan bentuk pelayanan publik salah satunya adalah pelayanan administrasi kependudukan yang merupakan masalah yang sering muncul, seperti prosedur pelayanan publik terlalu kaku, berbelit-belit, biaya dan waktu yang tidak jelas, tidak ada SOP/tidak dijalankan, dan ada persyaratan yang tidak menyangkut/rasional hal ini membuat masyarakat sangat jenuh terhadap permasalahan yang terjadi di pelayanan publik.

Agus Dwiyanto, (2014:2) mengemukakan bahwa fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah penuh dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang berbelit-belit, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan. Di samping permasalahan di atas juga tentang cara pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang sering dilecehkan martabatnya sebagai warga negara. Masyarakat ditempatkan sebagai klien yang membutuhkan bantuan pejabat birokrasi, sehingga harus tunduk pada ketentuan birokrasi dan kemauan dari para pejabatnya. Hal ini terjadi karena budaya yang berkembang dalam birokrasi

selama ini bukan budaya pelayanan, tetapi lebih mengarah kepada budaya kekuasaan.

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

Dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan, peristiwa kependudukan yang meliputi kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak harus dicatat dalam pencatatan sipil pada setiap masyarakat. Kelahiran dan kematian juga merupakan peristiwa penting bagi kependudukan yang telah melakukan pendataan dan menjadi bagian penting bagi setiap penyelenggaraan administrasi kependudukan yang telah berjalan dengan baik.

Hak identitas seorang anak dinyatakan Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak pada pasal 5 disebutkan bahwa “setiap anak berhak atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan”.

Hak atas anak juga ditegaskan pada pasal 27 ayat satu (1) dan ayat dua (2) yang

menyatakan bahwa, ayat satu (1) “Identitas diri setiap anak harus diberikan sejak kelahirannya”. Dan ayat (2) “Identitas sebagaimana dimaksud dalam ayat satu (1) dituangkan dalam akta kelahiran”. Setiap orang tua yang memiliki anak setelah melahirkan anak para orang tua harus mengurus akta kelahiran anak, karena dengan adanya akta kelahiran anak maka status anak tersebut dinyatakan jelas dan sudah terdaftar di warga negara.

Daerah Kabupaten Karo merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Sumatera Utara. Kabupaten Karo terdiri dari 17 Kecamatan. Jumlah seluruh desa/kelurahan adalah 269 (Dua ratus enam puluh sembilan) yang terdiri dari 10 kelurahan dan 259 desa. Adapun kecamatan tersebut terdapat di kabupaten karo yaitu Kecamatan Barusjahe, Kecamatan Berastagi, Kecamatan Dolat Rayat, Kecamatan Juhar, Kecamatan Kabanjahe, Kecamatan Kutabuluh, Kecamatan Laubaleng, Kecamatan Mardinding, Kecamatan Merdeka, Kecamatan Merek, Kecamatan Munte, Kecamatan Naman Teran, Kecamatan Payung, Kecamatan Simpang Empat, Kecamatan Tigabinaga, Kecamatan Tiganderket, Kecamatan Tigapanah. Dari Hasil Sensus tahun 2021 Penduduk Kabupaten Karo berjumlah 409.566 jiwa. Wilayah Kabupaten karo adalah seluas 2.127,25 Km<sup>2</sup> (212.725 Ha). Tahun 2021 di Kabupaten Karo Penduduk laki-laki lebih sedikit dari Perempuan. Laki-laki berjumlah 202.210 jiwa dan Perempuan berjumlah 207.356 jiwa. Rasio antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan Kabupaten Karo menunjukkan bahwa penduduk laki-laki lebih sedikit dibandingkan dengan penduduk perempuan. Adapun kepadatan penduduk di Kabupaten Karo adalah 192,53 jiwa/Km<sup>2</sup>, yang artinya secara rata-rata di setiap Km<sup>2</sup> wilayah Kabupaten Karo, dihuni oleh 193 jiwa.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo merupakan pelayanan dalam mengurus berbagai surat menyurat seperti pembuatan akta kelahiran. Akta kelahiran adalah akta pencatatan sipil yang dihasilkan dari pencatatan kelahiran anak atau seseorang. Jika seorang anak tidak memiliki akta kelahiran maka secara hukum keberadaannya tidak dianggap sah oleh negara. Hingga saat ini masih ada warga atau masyarakat yang masih mengabaikan atau tidak memahami pentingnya akta kelahiran. Akta kelahiran wajib dimiliki oleh setiap penduduk yang mengalami peristiwa kelahiran dan akta kelahiran juga penting untuk menentukan status hukum seseorang. Berdasarkan data yang peneliti peroleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo yaitu jumlah penduduk Kabupaten Karo yang sudah memiliki akta kelahiran pada tahun 2021 sudah terdata sebanyak 123.728 jiwa.

Akta kelahiran merupakan salah satu bentuk identitas bagi setiap anak yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari hak sipil dan hak warga negara. Hak atas identitas merupakan bentuk pengakuan terhadap suatu negara agar sah dimata hukum. Saat ini banyak yang tidak memiliki akta kelahiran akibatnya banyak juga anak yang kehilangan hak atas pendidikan atau jaminan sosial.

Dalam hubungan Akta Kelahiran dengan kualitas pelayanan maka penulis mengamati proses pemberian pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo yang merupakan program yang harus dilaksanakan dalam rangka menyelenggarakan administrasi kependudukan yaitu pembuatan akta kelahiran. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilannya

dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan. Hal ini permasalahan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana proses pembuatan akta kelahiran masih belum berjalan dengan baik, Prosedurnya yang masih saja berbelit-belit dalam pengurusan akta kelahiran atau pengurusan kartu keluarga (KK), KTP dan lain sebagainya, adanya keluhan yang dialami oleh masyarakat saat mengambil nomor antrean ternyata nomor antrean tersebut sangat terbatas, sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur sipil masih minim sehingga menimbulkan citra pemerintah yang kurang baik di mata masyarakat pelayanan publik.

Dapat di uraian dari latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk dapat meneliti mengenai Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Dengan latar belakang ini setiap pemikiran dan juga keinginan peneliti untuk dapat mendalami sebuah pengetahuan mengenai Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo serta dapat mengetahui lebih lanjut tentang tugas pokok, fungsi dan pekerjaan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Untuk itu peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo”**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas terdapat beberapa hal yang dapat menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo ?
2. Apa faktor penghambat Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo ?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian yang harus dapat dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.
2. Untuk mengetahui Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Adapun juga manfaat yang didapatkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut, yaitu :

##### 1. Bagi Akademik

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

##### 2. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat diharapkan untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis “Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo” serta dapat mempraktekkan ilmu pengetahuan yang telah dipelajari di bangku perkuliahan.

##### 3. Bagi Instansi

Penelitian ini dapat diharapkan untuk memberikan sebuah informasi atau masukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo dalam upaya ini dapat memberikan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran Kepada Masyarakat.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Teori Pelayanan Publik**

Lovelock (dalam Hardiyansyah, 2018:14) mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu produk yang tidak berbukti fisik secara berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami, yang artinya pelayanan adalah suatu produk yang tidak memiliki bentuk atau wujud sehingga tidak ada wujud yang dapat dimiliki dan berlangsung sesaat atau tidak bertahan lama tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima pelayanan. Sedangkan menurut Sinambela (2014:5) Pelayanan Publik merupakan keinginan atau kebutuhan masyarakat dalam penyelenggaraan negara. Negara ini didirikan oleh publik (masyarakat) tentunya dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikat negara ini pemerintah harus memenuhi kebutuhan masyarakat. kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan individu melainkan berbagai kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

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 ataupun penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik dapat meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang dapat diatur dalam

peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, kesehatan, jaminan sosial, sumber daya alam, pariwisata dan sektor strategis lainnya (pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus dapat memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Adapun beberapa jenis pelayanan umum yang harus diberikan oleh pemerintah terbagi tiga kelompok, antara lain yaitu:

#### A. Pelayanan Administratif

Yaitu pelayanan yang dapat menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: Status kewarganegaraan, Sertifikat kompetensi, Kepemilikan atau Penguasaan Suatu Barang dan Sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), dan sebagainya.

#### B. Pelayanan Barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya: Penyediaan air minum/air bersih, Penyediaan tenaga listrik atau Penyediaan jaringan.

### C. Pelayanan Jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: Pendidikan, Pemeliharaan kesehatan, Penyelenggaraan transportasi dan Jasa pos, Persampahan.

Dalam pihak instansi menyediakan pelayanan publik dan harus memperhatikan asas pelayanan public. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut, yaitu:

#### A. Transparansi

Yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dapat diakses oleh pihak yang membutuhkan dan menyediakan secara memadai serta mudah dapat dimengerti;

#### B. Akuntabilitas

Yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan Undang-Undang;

#### C. Kondisional

Yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi atau kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tepat berpegang pada sebuah prinsip efisiensi dan efektivitas;

#### D. Partisipatif

Yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat tersebut;

#### E. Kesamaan Hak

Yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminatif dan dilihat dari aspek apapun khususnya suku, agama, golongan, status sosial;

#### F. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Yaitu pelayanan yang dapat mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik;

Sedangkan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Permen PAN & RB NOMOR 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Publik, ada sembilan peraturan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana

7. Perilaku Pelaksana

8. Maklumat Pelayanan

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

### **2.1.1 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Terdapat sepuluh prinsip pelayanan umum yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan dan kesopanan
10. Kenyamanan

### 2.1.2 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi dalam menjalankan tugas dan fungsi penerima dalam melakukan proses pengajuan permohonan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dapat ditempuh dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang harus dipatuhi atau dapat dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta dapat melakukan pengendalian terhadap masyarakat atau penerima layanan dalam kinerja penyedia layanan.

Oleh karena itu dapat diatur dengan menetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang dapat diberikan, serta memperhatikan kebutuhan atau kondisi lingkungan sekitar. Dalam proses perumusan dan penyusunannya dapat melibatkan masyarakat atau *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan masukan dan saran, membangun kepedulian dan komitmen dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam Standar Pelayanan publik Sesuai Dengan Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya dapat meliputi, yaitu :

- 1) Prosedur Pelayanan
- 2) Waktu Penyelesaian
- 3) Biaya Pelayanan

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

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut yang ada diatas, ditambahkan dengan materi muatan yang dikutip dari sebuah rancangan menurut Undang-Undang tentang Standar Pelayanan Publik, karena masih dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya dapat menjadi sebagai berikut :

- A) Dasar Hukum
- B) Persyaratan
- C) Sistem Prosedur
- D) Waktu Penyelesaian
- E) Biaya Pelayanan
- F) Produk Pelayanan
- G) Sarana dan Prasarana
- H) Kompetensi Pelaksana
- I) Pengawasan Internal
- J) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

## K) Jaminan Pelayanan

Penyusunan standar pelayanan publik harus dipersiapkan dengan baik dan tidak berbelit-belit, untuk itu aspek tersebut harus diperhatikan; kemampuan dan kelembagaan pemberi pelayanan, serta potensi daerah dan karakteristik sosial budaya yang ada pada masyarakat setempat. Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan dan dilaksanakan dengan baik, terutama yang melaksanakan operasi pelayanan yang diharapkan dapat berlangsung bersama masyarakat, serta dapat dengan mudah dipahami oleh masyarakat. Dalam pembahasan, perumusan dan penyusunan standar pelayanan harus dapat melibatkan aparatur yang terkait dengan pelayanan untuk dapat membangun tujuan dan komitmen bersama yang tertuang dalam visi misi organisasi.

Adapun hasil temuan peneliti mulai dari pelayanan administrasi yaitu pegawai yang telah bekerja sama dengan baik sesuai dengan kemampuannya. Pelayanan administrasi yang dilakukan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai dokumen yang dibutuhkan masyarakat, misalnya: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, dan Surat Cerai. Dilihat dari prinsip pelayanan publik pegawai Dinas telah memperhatikan prinsip pelayanan publik seperti transparansi yaitu pegawai pelayanan yang terbuka atau dapat diakses oleh masyarakat yang membutuhkan dan penyediaan fasilitas yang sangat memadai. Kemudian dari Akuntabilitas, bahwa pegawai resmi bekerja sesuai dengan kondisi atau kemampuan yang mereka miliki dengan berpegang teguh pada prinsip. Hanya dalam hal pegawai pelayanan partisipatif telah mendorong masyarakat dalam memberikan pelayanan dengan



memperhatikan aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Kemudian dari hak-hak pegawai dinas tidak bersifat diskriminatif, artinya pegawai dinas tidak melihat suku, ras, agama atau status sosial dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

## 2.2. Teori Kualitas Pelayanan Publik

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

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik adalah sejauh mana fasilitas umum (publik) dalam memberikan sebuah pelayanan kepada umum atau pemerintah yang dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Menurut *Morgan* dan *Murgtroyd* sebagaimana mengemukakan “*quality is the totality of features of a product service that bears on its ability to satisfy given needs*” yang artinya kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk dapat memuaskan suatu kebutuhan masyarakat (Mukarom 2015:105). Sedangkan menurut Parasuraman dalam Hardiyansyah, (2018:109) Kualitas pelayanan publik

merupakan penilaian kualitas pelayanan sebagai pertimbangan atau sikap global yang berkaitan dengan keunggulan suatu pelayanan.

Untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dari kriteria dimensi kualitas pelayanan publik. Dimensi pelayanan publik yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur pelayanan publik menggunakan lima dimensi teori yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk (1990) adalah sebagai berikut:

1) Berwujud (*Tangibles*)

Yang ditandai dengan penyediaan fasilitas fisik, peralatan, dan kenyamanan tempat. Yang dimaksud dengan berwujud berupa fasilitas fisik yang telah disediakan adalah: komputer, *printer*, toilet, meja, personel pegawai, kursi, dan lain sebagainya yang menjadi suatu sarana atau prasarana dalam mendukung pelayanan masyarakat sehingga dapat merasa aman dan nyaman.

2) Keandalan (*Reliability*)

Yang ditandai dengan pemberian kemampuan menggunakan alat bantu, kecermatan petugas, dan Standar pelayanan yang jelas. Pelayanan yang diberikan oleh aparatur birokrat harus tepat dan benar sesuai dengan arahan atau standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh pelayanan atau organisasi penyelenggara pelayanan publik serta peraturan perundang-undangan yang menjadi rambu dalam

penyelenggaraan pelayanan, sehingga mereka dapat berguna dan berdaya guna.

### 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Adalah suatu kebijakan yang dapat membantu dan memberikan suatu pelayanan yang cepat (*responsive*) dan ketepatan kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang lebih jelas.

### 4) Jaminan (*Assurance*)

Yang ditandai dengan tingkat perhatian etika dan moral dalam memberikan ketepatan waktu dalam pelayanan. Perlu adanya perhatian dari aparatur untuk menjaga etika dan moral dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat merasa dihormati, dihargai dan dilayani dengan sepenuh hati sehingga masyarakat akan merasa nyaman dan aman dalam menikmati pelayanan publik.

### 5) Empati (*Empathy*)

Yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk dapat mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat. Dengan rasa empati yang dimiliki oleh aparatur terhadap masyarakat yang membutuhkan layanan harus dihampiri oleh masyarakat melainkan aparatur yang menghampiri masyarakat itu sendiri agar dapat diketahui apa yang menjadi kebutuhannya. Terlebih masyarakat yang merasa kebingungan dengan

alur pelayanan dan persyaratan yang menjadi syarat dalam mengajukan permohonan penerbitan dokumen.

Hasil pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo dapat diukur dari Lima Indikator menurut *Zeithaml*, dimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai dinas sudah cukup baik bagi masyarakat. Untuk dapat mengukur Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo dapat dilihat dari lima indikator seperti *Zeithaml* dkk (1990) yaitu pertama, *tangibles* (berwujud) adanya sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan masih saja belum memadai seperti, komputer, *printer*, dan laptop yang dapat membantu proses pelayanan terhadap masyarakat. Kedua, *Reliability* (kehandalan) pada indikator kehandalan pegawai dinas kependudukan sudah cukup handal dimana pegawai memiliki keterampilan dalam mengoperasikan komputer sebagai alat pembantu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun masih ada ditemukan pegawai dinas yang kurang cermat dalam proses pembuatan akta kelahiran atau dokumen lainnya. Ketiga, *responsivenees* (daya tanggap) pada indikator ini pegawai dinas sudah berjalan dengan baik, dimana dalam pelayanan pegawai dinas selalu menanggapi keluhan masyarakat jika masyarakat itu tidak mengerti bagaimana persyaratan berkas dalam pengurusan dokumen akta kelahiran. Keempat *assurance* (Jaminan) yang diberikan oleh pegawai dinas adalah jaminan berupa waktu penyelesaian, atau jaminan etika moral. Jaminan ketepatan waktu/waktu penyelesaian ini cukup baik dalam mengurus dokumen akta kelahiran pada waktu yang diberikan tidak lama, maka etika moral yang dimiliki

pegawai sangat baik. Indikator terakhir *empathy* (empati) pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo sudah berjalan dengan baik dimana pegawai dinas tidak membeda-bedakan, pegawai dinas juga tidak memandang status sosial, agama, suku, maupun ras asalkan pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan harus berkualitas tinggi. Berdasarkan indikator teori *Zeithaml* dkk (1990) mengenai pengukuran Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo dapat dilihat dari adanya indikator berwujud yaitu bukti fisik seperti ketersediaan sarana dan prasarana yang masih belum memadai, keandalan dalam menyelesaikan tugas yang dimiliki oleh pegawai dinas, ketanggapan pegawai dalam melayani masyarakat, etika dan moral yang baik, jaminan waktu yang cepat dan tepat, serta rasa empati yang baik yang dimiliki pegawai.

### **2.3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo adalah pelaksana penyelenggara Pemerintah daerah dalam bidang pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil yang dimiliki oleh tugas utama untuk membantu Kepala Daerah dalam melaksanakan sebagian urusan pemerintahan dan pembangunan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan ketentuan dan Undang-Undang yang berlaku. Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Karo merupakan unsur pelaksana Pemerintah daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Elkesaki, Oktaviani, dan Setyاهرlambang (2021:70) mengemukakan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan dan lain sebagainya.

### **2.3.1 Tugas Pokok dan Fungsi**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok untuk melaksanakan kewenangan otonomi daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam rangka melaksanakan tugasnya sesuai dengan Peraturan Bupati Karo tentang tugas Kepala Seksi Kelahiran sebagai berikut :

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada tugas kepala seksi kelahiran sebagai berikut:

- A. Melakukan penyiapan bahan perencanaan, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran.
- B. Mempersiapkan bahan dari perumusan kebijakan untuk kelahiran.
- C. Mempersiapkan bahan fasilitasi, sosialisasi, dan bimbingan teknis.

- D. Mempersiapkan bahan koordinasi penyelenggaraan pencatatan sipil untuk kelahiran.
- E. Menyusun dan memberikan laporan tanggung jawab tugas seksi kepada kepala bidang.

### 2.3.2 Tujuan dan Sasaran

Guna mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan di Kabupaten Karo sesuai dengan misi, maka tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut :

- A. Meningkatkan pemahaman/kesadaran masyarakat tentang manfaat, dan pentingnya dokumen kependudukan.
- B. Meningkatkan Penataan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
- C. Meningkatkan mutu Sumber Daya Manusia aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.
- D. Menciptakan inovasi pelayanan publik yang baik ditingkat kelurahan, kecamatan maupun ditingkat kota.

### 2.3.3 Strategi

- A. Memudahkan pelayanan kepada masyarakat tentang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- B. Menumbuhkan kesadaran masyarakat akan arti pentingnya Administrasi Kependudukan.

- C. Meningkatkan sumber daya manusia pegawai dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- D. Mempersiapkan Blangko Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

#### **2.3.4 Kebijakan**

- A. Mengadakan sosialisasi kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- B. Membuat papan pengumuman/Plang.
- C. Meningkatkan akuntabilitas kinerja personil untuk melayani masyarakat.
- D. Pengelolaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat yang Responsif.
- E. Meningkatkan SDM Pegawai dan meningkatkan keramahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

### **2.4. Administrasi Kependudukan**

#### **2.4.1 Pengertian Administrasi Kependudukan**

Administrasi merupakan keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih dan didasarkan pada alasan tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Penduduk adalah Warga Negara Indonesia atau orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Sedangkan Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan informasi



Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya (Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013). Selanjutnya dalam Pasal 27 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang yang menegaskan bahwa dalam menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan di Kabupaten/Kota, dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai Instansi Pelaksana yang diatur dengan Peraturan Daerah.

Administrasi kependudukan didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan yang terstruktur dan terkendali, termasuk penerbitan dokumen dari data kependudukan melalui pencatatan kependudukan, pencatatan sipil atau pengelolaan informasi dari data kependudukan, serta outputnya yang digunakan dalam pelayanan publik, pemerintahan, dan pembangunan. Dalam memperoleh dokumen kependudukan dilakukan dengan cara pendaftaran kependudukan, yaitu proses pendataan dan pencatatan laporan kejadian kependudukan untuk penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau surat keterangan administrasi kependudukan yang diterbitkan oleh pemerintah daerah. Dokumen kependudukan ini dikeluarkan dan dilihat dari segi peristiwa yang terjadi. Peristiwa kependudukan ini mengacu pada peristiwa yang dilaporkan oleh warga dan berdampak pada proses penerbitan/perubahan penerbitan KK, KTP atau dokumen kependudukan lainnya seperti surat pindah, akta kelahiran, akta kematian, Abror (2021:168).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo merupakan tempat pusat atau bagian dari pemerintahan dimana setiap kecamatan memiliki instansi, tujuannya untuk memudahkan masyarakat dalam mengelola/membuat identitas. Identitas tersebut berupa KK, KTP, Akta Kelahiran, dimana identitas ini dapat memudahkan masyarakat yang mengurus di sebuah instansi lainnya karena dengan adanya identitas atau jati diri, seseorang lebih mudah untuk mengenali atau mengetahui data pribadi dari seseorang tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa administrasi kependudukan merupakan kerja sama antara dua orang atau lebih untuk mendapatkan tujuan yang telah ditetapkan, serta administrasi kependudukan merupakan salah satu tugas pelayanan publik. Administrasi kependudukan didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan yang terstruktur, dan termasuk penerbitan dokumen dari data kependudukan melalui pencatatan kependudukan, pencatatan sipil atau pengelolaan informasi dari data kependudukan, serta output yang digunakan dalam pelayanan publik, pemerintahan, dan pembangunan. Maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo merupakan salah satu instansi yang mempunyai tugas untuk pencatatan kependudukan dan penerbitan dokumen tersebut, salah satunya adalah penerbitan dokumen Akta Kelahiran.

#### **2.4.2 Akta Kelahiran**

Akta kelahiran sangat penting artinya dalam peristiwa-peristiwa penting seperti kelahiran, perkawinan, perceraian, dan lain-lain akan menimbulkan akibat hukum bagi setiap nyawa yang bersangkutan dan juga

bagi orang lain atau pihak ketiga. Dengan adanya akta kelahiran maka akan membawa kejelasan dan kepastian dalam suatu hal yang mudah. Akta adalah bukti suatu peristiwa penting yang dialami oleh seseorang yang telah dicatat atau didaftarkan disebuah akta kelahiran.

Arianti (2016:35) menjelaskan bahwa akta kelahiran adalah suatu akta yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dan berkaitan dengan adanya suatu kelahiran untuk memperoleh kepastian tentang kedudukan hukum seseorang perlu adanya alat bukti yang sah dan sifat pembuktiannya dapat dibuktikan dengan dibimbing untuk membuktikan kedudukan hukum seseorang.

Adapun manfaat akta kelahiran adalah :

1. Untuk identitas anak
2. Administrasi kependudukan
3. Untuk keperluan sekolah
4. Untuk pendaftaran pernikahan di KUA
5. Mendaftar pekerjaan
6. Persyaratan pembuatan Paspor
7. Untuk mengurus hak ahli waris
8. Mengurus asuransi
9. Mengurus tunjangan keluarga

## 10. Mengurus hak dana pensiun

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

1. Mengisi formulir permohonan;
2. Surat keterangan lahir dari Dokter/Bidan/Penolong Kelahiran;
3. Surat Keterangan Kawin dari Pemuka Agama/Kepala Desa/Lurah bagi orang tua yang tidak dapat melampirkan akta kawin/akta nikah.
4. Fotokopi Kutipan Akta Perkawinan/Buku Nikah orang tua;
5. Fotokopi KTP-el kedua orang tua;
6. Fotokopi ijazah terakhir bagi yang sudah memiliki ijazah;
7. Fotokopi KTP-el 2 (dua) orang saksi;
8. Fotokopi KK orang tua bayi atau KK mandiri;
9. Pemohon yang diwakili oleh orang lain melampirkan surat kuasa bermaterai 10.000.
10. Bagi WNI/Penduduk yang tidak dapat memenuhi persyaratan dari Dokter/Bidan/Penolong Kelahiran/Akta Nikah/Kutipan Akta Perkawinan, diberlakukan surat pernyataan tanggung jawab mutlak (SPTJM).

Proses tahapan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah jika suatu syarat dapat dipenuhi dengan lengkap segera mengurus pembuatan akta kelahiran dan mendaftar ke loket tersebut. Selanjutnya petugas dari Dinas Pencatatan Sipil melakukan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Pemohon menyampaikan berkas permohonan ke petugas loket;
2. Petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi dan validasi data, jika lengkap dilanjutkan kalau kurang lengkap di kembalikan untuk di perbaiki/dilengkapi;
3. Kepala Seksi dan Kepala Bidang menyerahkan berkas permohonan akta kelahiran ke operator untuk dicetak draf dan kutipan akta kelahiran;
4. Kepala Dinas menandatangani kutipan dan buku register akta kelahiran;
5. Petugas loket menyerahkan kutipan akta kelahiran kepada pemohon;

Dapat disimpulkan bahwa dokumen akta kelahiran sangat penting bagi setiap masyarakat atau anak yang baru lahir. Setiap anak yang baru lahir wajib memiliki dokumen akta kelahiran dan diurus langsung oleh pihak orang tua ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo dimana dokumen akta kelahiran sangat penting bagi seorang anak untuk dibutuhkan nantinya jika ada urusan/keperluan dalam pendaftaran

sekolah atau sesuatu yang lain. Dari hasil temuan penelitian di lapangan berdasarkan informasi yang telah diperoleh peneliti dari Kepala dinas Pencatatan Sipil ataupun Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil masih ada anak yang tidak memiliki dokumen akta kelahiran, karena masyarakat harus segera datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo untuk segera mengurus dokumen akta kelahiran anak mereka.

## 2.5. Penelitian Terdahulu

Adapun empat referensi penelitian sebelumnya dalam penulisan penelitian ini, yang menjadi pedoman bagi peneliti untuk diikuti ketika saat melakukan penelitian tersebut, yaitu :

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama peneliti, judul dan tahun peneliti	Hasil penelitian	Perbedaan penelitian terdahulu dengan sekarang	Persamaan penelitian terdahulu dengan sekarang
1.	Zul kasman, Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan, Tahun (2015).	Hasil penelitian ini masih terdapat faktor penghambat pelayanan yang meliputi kurangnya sarana dan prasarana penunjang pelayanan berupa ruang pelayanan dan ruang tunggu bagi masyarakat yang belum memadai, seringkali terjadi pemadaman listrik dan kurangnya persyaratan yang dilampirkan pemohon menghambat	Adanya perbedaan terkait waktu dan tempat penelitian dimana penelitian terdahulu dilaksanakan di Kota Tarakan pada tahun 2015, sedangkan peneliti sekarang melakukan penelitian di Kabupaten karo tahun 2023.	Persamaan peneliti terdahulu dengan penelitian sekarang terdapat pada metode deskriptif kualitatif dan menggunakan Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan observasi, dokumentasi, kepustakaan ataupun wawancara yang mendalam untuk pengambilan data.

		penyelenggaraan pelayanan.		
2.	Hengki Pernanda, Kapasitas Aparatur Sipil Negara Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Pada Bidang Pencatatan Sipil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh, Tahun (2020).	Kapasitas pelayanan publik pada bidang pencatatan sipil di Dukcapil Kota Sungai Penuh masih menghadapi permasalahan seperti adanya keluhan dari masyarakat pada persyaratan yang tidak diketahui, berbelit-belit dan juga ketidakpastian jangka waktu dalam pengurusan administrasi serta sikap aparat pemerintah yang kurang responsif terhadap apa yang menjadi kebutuhan dari setiap masyarakat. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat kecenderungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik dimana masyarakat yang tergolong miskin akan sulit mendapatkan pelayanan.	Adanya perbedaan terkait waktu serta tempat penelitian dimana penelitian terdahulu dilaksanakan di Kota Sungai Penuh pada tahun (2020). Sedangkan peneliti sekarang melakukan penelitian di Kabupaten karo tahun 2023.	Persamaan peneliti terdahulu dengan penelitian sekarang terdapat pada metode penelitian kualitatif dengan penelitian deskriptif dan menggunakan Teknik pengumpulan data dengan cara menggunakan data primer dan data sekunder atau melakukan wawancara, observasi, dokumentasi. Selanjutnya Teknik analisis data menggunakan <i>interactive Model</i> Miles and Huberman terdapat di penelitian terdahulu dan penelitian sekarang yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi.

3.	Ferry Ferdian, Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh, Tahun (2018).	Hasil penelitian ini masih terdapat penghambat tetapi Dari segi waktu dan tempat, masyarakat dapat mendaftarkan akta kelahiran kapan saja dan dimana saja. Namun masyarakat Kota Banda Aceh masih kurang memahami dalam proses pembuatan akta kelahiran secara online. Walaupun demikian dilihat dari masyarakat masih banyak yang belum dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara baik. Dengan pengembangan strategi inovasi pelayanan akta kelahiran, pihak pemerintah harus melihat bagaimana prosedur akta kelahiran secara online ini diterapkan kepada masyarakat agar lebih memahami mekanisme inovasi pelayanan akta kelahiran secara online.	Adanya perbedaan penelitian terdahulu yang fokus kepada Pelayanan Akta Kelahiran Online Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh 2018. Sedangkan penelitian sekarang lebih fokus kepada Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo 2023.	Persamaan Peneliti terdahulu dengan penelitian sekarang menggunakan metode penelitian kualitatif dengan penelitian pendekatan deskriptif. Selanjutnya menggunakan Teknik pengumpulan data yaitu kepustakaan, dokumentasi, observasi, wawancara.
4.	Faisal Aziz, Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Pandeglang, Tahun (2018).	Hasil penelitian ini masih terdapat kendala dalam pelaksanaan pelayanan antara lain kurangnya sumber daya pegawai, kesadaran masyarakat yang kurang khususnya dalam melengkapi syarat-syarat administratif pelayanan, serta fasilitas pelayanan yang belum memadai.	Adanya perbedaan penelitian terdahulu yang fokus kepada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Pandeglang 2018. Sedangkan penelitian sekarang lebih fokus kepada Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	Persamaan Peneliti terdahulu dengan penelitian sekarang menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Selanjutnya Teknik analisis data menggunakan <i>interactive Model</i> Miles and Huberman terdapat di penelitian



			Kabupaten Karo 2023.	terdahulu dan penelitian sekarang yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi.
--	--	--	----------------------	---

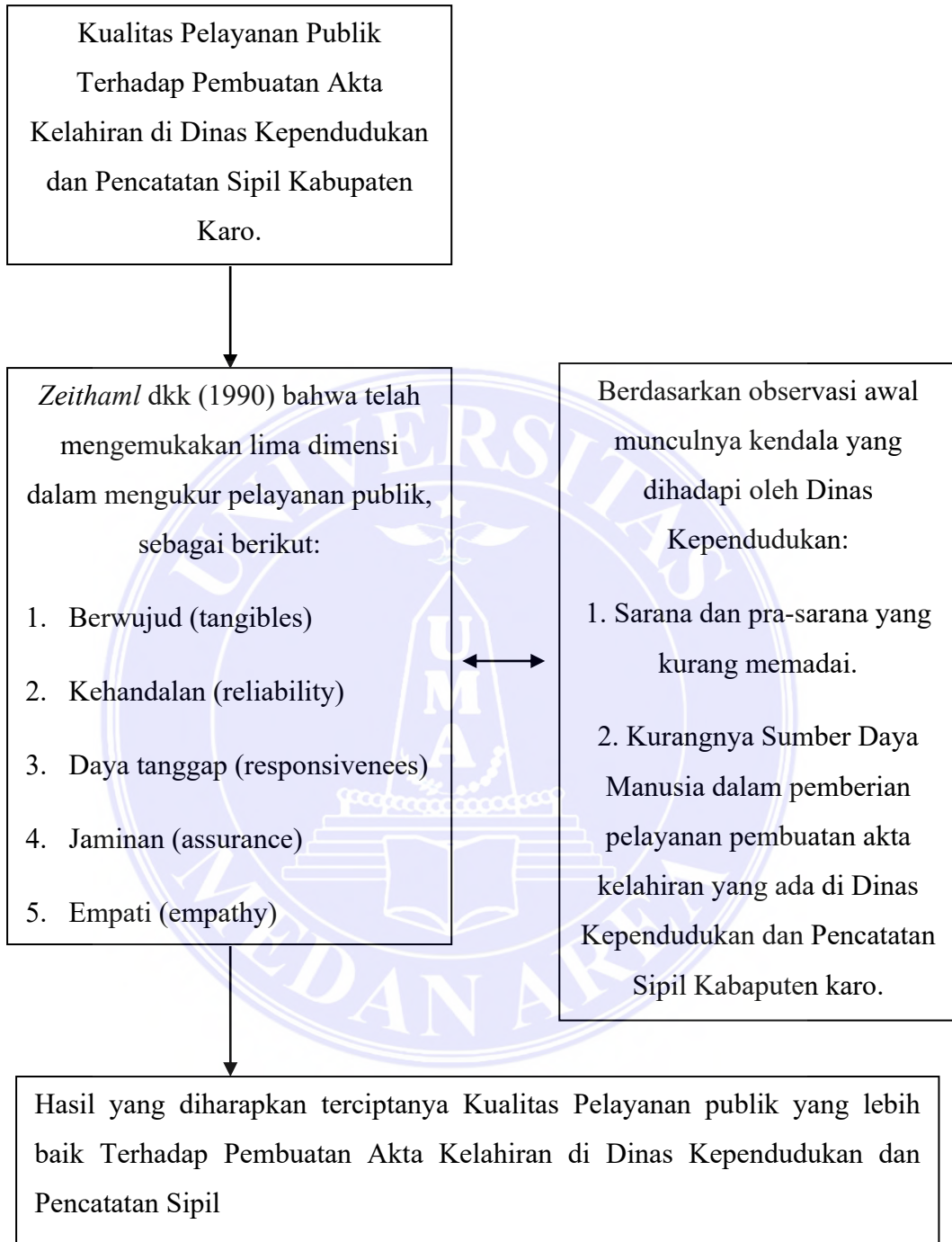
Sumber : Tabel diolah oleh Peneliti 2023

## 2.6. Kerangka Berpikir

Penelitian ini membahas tentang Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo, sebagai penyedia layanan yang menangani pelanggan yang dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya dan sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satu tugas dari Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang kependudukan.

Hal ini dapat menunjukkan bahwa suatu pelayanan kepada masyarakat harus terlayani dengan baik agar masyarakat dapat merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai kependudukan dan pencatatan sipil. Untuk dapat mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo, maka perlu dilakukan penelitian yang mendalam dengan menggunakan beberapa indikator pengukuran dimensi Kualitas Pelayanan dari *Zeithaml* dkk (1990) dalam Pasolong (2013:135), diantaranya meliputi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*. Untuk lebih jelasnya, berikut adalah gambar kerangka berpikir:

**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir**



Sumber: Gambar diolah oleh Peneliti 2023

Dalam Penelitian ini akan membahas apa saja masalah utama yang akan diteliti, sehingga dapat memudahkan penulis dalam menganalisis hasil penelitian. Untuk mendalami penelitian ini maka fokusnya penelitian ini pada Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Terkait dengan penelitian ini kita akan melihat bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Sehubungan dengan hal tersebut, penulis dalam penelitian ini menggunakan indikator menurut teori Zeithaml dkk (1990) dalam Pasolong (2013:135) berwujud (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), dayatanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Berikut penjelasan indikator menurut teori Zeithaml yaitu:

1. *Tangibles* (berwujud), kemudahan dalam pelayanan sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang ingin melakukan pelayanan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. tersedianya sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo tetap saja masih kurang baik dikarenakan fasilitas yang membantu kinerja pegawai berupa komputer, *printer*, laptop, kursi, atau ruang tunggu yang masih kurang memadai dan tidak sesuai yang di inginkan oleh pegawai Dinas kependudukan. Oleh sebab itu dengan fasilitas yang kurang memadai yang ada di Dinas Kependudukan, maka masih belum dapat memudahkan pegawai dalam menyelesaikan tugasnya masing-masing dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

2. *Reliability* (kehandalan), dalam kehandalan pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo sudah cukup handal dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP yang ada, dimana pegawai dinas sebagian sudah cukup baik dalam mengoperasikan komputer sebagai alat bantu dalam menyelesaikan tugasnya seperti permintaan penerbitan dokumen kependudukan khususnya dokumen Akta Kelahiran. Namun masih ada ditemukan pegawai dinas yang masih kurang cermat dan kurang optimal dalam menerbitkan akta kelahiran dimana masih saja terdapat pegawai yang salah menuliskan nama anak atau tempat tinggal anak tersebut pada dokumen akta kelahiran.

3. *responsiveness* (daya tanggap), setiap pelayanan pembuatan akta kelahiran daya tanggap pegawai dinas sudah baik dalam memberitahukan dan memberikan penjelasan secara rinci kepada masyarakat mengenai pelayanan dan pengajuan yang diperlukan dalam proses pelayanan pembuatan akta kelahiran. Pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat dalam menginformasikan tentang persyaratan kelengkapan dokumen pembuatan akta kelahiran dan menanggapi setiap permasalahan yang dialami masyarakat dengan bertanya langsung kepada masyarakat.

4. *Assurance* (jaminan), etika dan moral yang dimiliki oleh pegawai dinas sudah bisa dikatakan baik dan ramah terhadap orang yang datang sehingga orang merasa dihargai dan dihormati ketika ingin dilayani pegawai Dinas atau jaminan waktu yang diberikan oleh pegawai sudah baik jika masyarakat ingin terlayani maka harus sesuai prosedur dan berkas pengajuan harus lengkap, oleh karena itu pegawai akan lebih cepat menyelesaikan tugasnya dan berusaha diselesaikan pada hari itu juga dan paling lambat 1 atau 2 hari akan selesai.

5. Empathy (empati), rasa empati yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo sudah baik dan Pegawai Dinas ingin masyarakat agar terjalin komunikasi yang baik antara pegawai Dinas dengan masyarakat yang telah mampu menunjukkan rasa empati tinggi yang dimiliki oleh para pegawai dinas. Jika pegawai Dinas telah menyelesaikan tugasnya atas permintaan masyarakat maka pegawai Dinas akan memanggil nama masyarakat yang bersangkutan.



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang peneliti lakukan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran yang objektif tentang suatu kegiatan. Penelitian kualitatif merupakan desain penelitian yang memiliki tiga format, ketiga format tersebut meliputi penelitian deskriptif, verifikasi, dan format *Grounded research*. Menurut Moleong (2017:11) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif deskriptif dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka, antara lain naskah wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, dan dokumen resmi lainnya.

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang masalah yang akan diteliti dalam bentuk lisan atau kata-kata serta mampu menjelaskan secara sistematis dimana yang dimaksud adalah memberikan gambaran yang jelas tentang Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.

Secara umum ada tiga macam tujuan jenis penelitian, yaitu:

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

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa tujuan penelitian adalah untuk mencari data yang diperoleh dari penelitian yang bersifat informasi dengan mengamati apa yang menyebabkan masalah yang ada dalam “Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo”, kemudian mencari jalan keluar dalam menyelesaikan masalah tersebut agar tidak terulang lagi di kemudian hari penelitian ini juga bertujuan untuk mendapatkan ilmu pengetahuan bagi peneliti.

## **3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **3.2.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti atau mendapatkan informasi tentang data yang dibutuhkan. Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian akan dilakukan di Bagian Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Bagian Pelayanan Pencatatan Kelahiran

dan Kematian. Lokasi ini dipilih karena peneliti tertarik untuk mengamati Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Penulis juga ingin mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo, apakah layanan mereka sudah baik berdasarkan tugasnya.

Adapun lokasi penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo yang beralamat di Jl. Veteran No. 22, Kabanjahe, Kabupaten Karo, Sumatera Utara 22152.

### **3.2.2 Waktu Penelitian**

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Mei 2023 sampai dengan Juni 2023. Peneliti melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo”. Tahapan yang dilakukan berdasarkan paparan tabel 3.1 berikut ini:



**Tabel 3.1 Waktu Penelitian**

No	Uraian Kegiatan	Jan 2023	Feb 2023	Mar 2023	Apr 2023	Mei 2023	Juni 2023	Juli 2023	Agus 2023	Sept 2023
1	Penyusunan Proposal									
2	Seminar Proposal									
3	Perbaikan Proposal									
4	Pengambilan Data Peneliti									
5	Penyusunan Skripsi									
6	Seminar Hasil									
7	Perbaikan Skripsi									
8	Sidang Meja Hijau									

### 3.3. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Teknik pengambilan sampel berdasarkan tujuan tertentu (orang yang dapat dipilih benar-benar memiliki kriteria sebagai sampel). Informan adalah anggota kelompok partisipan yang bertindak sebagai pengarah dan penerjemah muatan budaya atau pelaku yang terlibat langsung dengan masalah penelitian.

Sugiyono (2019:25) mengatakan bahwa Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Informan kunci adalah para ahli yang benar-benar mengerti dan dapat memberikan penjelasan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian dan tidak terbatas pada wilayah tempat tinggal, tokoh

masyarakat atau akademisi, demikian informan kunci yang diwawancarai oleh peneliti adalah Ibu Susy Iswara Bangun, SE, M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil. Peneliti memilih informan kunci karena sebagai kepala Dinas tentunya banyak mengetahui bagaimana dan seperti apa Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo serta bagaimana kinerja bawahannya, kemudian kualitas Pelayanan Dinas juga tentunya sangat mempengaruhi masyarakat, sehingga informasi yang peneliti dapatkan dari kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil semakin akurat mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran.

2. Informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail masalah penelitian yang akan diteliti, maka informan utama yang diwawancarai peneliti adalah Bapak Henriwanson Munte, SH selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bapak Rezeki Sodip Sinaga selaku Staff Pelayanan Operatur Siak, Bapak Lukas L. Ginting selaku Staff Pelayanan Operatur Siak.
3. Informan tambahan adalah setiap orang yang ditemukan di wilayah penelitian yang diduga dapat memberikan informasi tentang masalah yang diteliti. maka informan tambahan yang peneliti wawancarai adalah masyarakat sejumlah empat orang yaitu Ibu Heriana Br Manalu, Ibu Hesti Br Ginting S.Pd, Ibu Putri Fitria ningsih Br Bangun, dan Ibu Susantika Br Kaban. Peneliti juga membutuhkan informan tambahan untuk dapat memperkuat dan menyelaraskan hasil temuan penelitian

berdasarkan apa yang disampaikan oleh informan utama dan informan kunci kepada informan tambahan yang telah ditetapkan oleh peneliti.

Pentingnya informan tambahan karena sebagai penerima layanan harus mempunyai nilai terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo sehingga dapat memperkuat hasil temuan peneliti. Kemudian Pegawai Dinas yang merupakan informan penelitian tambahan sebagai pemberi pelayanan yang dapat mendukung temuan peneliti dari berbagai informan yang telah ditetapkan sebelumnya terkait dengan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran.

#### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian yang akan dilakukan. Dalam mengumpulkan data sangat penting bagi peneliti, karena dalam pengumpulan data itulah sumber-sumber yang ada. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, sumber, dan berbagai cara (Suwarma, 2015: 225). Ada dua teknik pengumpulan data yaitu Teknik Pengumpulan Data Primer dan Teknik Pengumpulan Data Sekunder.

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

## A. Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung atau kegiatan observasi yang dilakukan secara bersama-sama. Pada umumnya observasi dilakukan untuk mencatat proses-proses yang terjadi selama penelitian.

Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran terbuka (*open-ended*) tentang bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, permasalahan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kegiatan apa saja yang akan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan masalah yang akan diselesaikan. Kegiatan observasi meliputi kegiatan pengamatan, pencatatan, peristiwa secara sistematis, tingkah laku, objek yang dilihat dari hal-hal lain yang diperlukan untuk mendukung penelitian yang sedang dilakukan.

## B. Wawancara

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

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

A. Menyediakan kisi-kisi untuk dapat mengembangkan kategori yang akan memberi anda gambaran tentang siapa orang yang tepat untuk mengekspresikannya.

- B. Menentukan informasi kunci.
- C. Buatlah pedoman wawancara yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan menjadi pokok bahasan.
- D. Menghubungi dan membuat perjanjian wawancara.
- E. Memulai atau membuka alur wawancara.
- F. Lakukan alur wawancara dan catat poin-poin utama atau rekam percakapan.
- G. Konfirmasikan ringkasan hasil wawancara dan akhirnya.
- H. Menuangkan hasil wawancara ke dalam catatan lapangan.
- I. Mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang telah didapatkan.

## 2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder

Suwarma (2015: 272-276) mengemukakan bahwa Teknik pengumpulan data sekunder adalah pengumpulan data yang melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian kemudian mencatat tanda-tanda penyebab permasalahan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan :

### A. Studi Dokumentasi

Teknik pengumpulan data menggunakan catatan atau dokumen terkait yang berkaitan dengan masalah penelitian. Adapun alat yang

digunakan peneliti selama penelitian ini adalah buku catatan dan pulpen, buku dan pulpen digunakan untuk mencatat hal-hal penting sebagai sumber data selama penelitian. Kemudian alat yang peneliti gunakan adalah sebuah smartphone yang fungsinya untuk merekam semua percakapan saat melakukan wawancara serta mengambil foto hasil observasi dan dokumentasi kegiatan wawancara sebagai bukti yang dapat disimpan dalam sebuah smartphone.

### B. Studi Kepustakaan

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

### C. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik yang dipakai untuk pengecekan data yang telah didapatkan sebelumnya untuk mendapatkan hasil data dan menjamin keabsahan dan validitas data dari topik penelitian yang dilakukan. Triangulasi merupakan pendekatan penggabungan berbagai teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti di saat mengumpulkan dan menganalisis data. Manfaat yang didapatkan dari penggunaan teknik triangulasi data dalam sebuah penelitian demi memperbaiki kesalahan yang sering terjadi pada instrumen penelitian, serta meningkatkan kepercayaan dari hasil penelitian agar dapat mengembangkan pertanyaan ulasan data yang lebih mendalam.

### 3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan mengelompokkan, membuat urutan, dan menyingkat data sehingga mudah untuk membuat gambaran tentang fenomena yang diteliti. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif yang dimulai dengan menyajikan dan kemudian mengumpulkan semua data yang terkumpul. Teknik analisis data adalah proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan, mengorganisasikan data ke dalam kategori, menyelaraskan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun menjadi suatu pola memilih mana yang akan digunakan dan apa yang akan dipelajari, serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah pengumpulan data selama periode tertentu. Dalam penelitian ini data dianalisis dengan menggunakan beberapa langkah dengan menggunakan *interactive Model* Miles and Huberman 1984 (dalam Satori dan Komariah, 2017:218) sebagai berikut :

#### 1. Reduksi data (*data reduction*)

Saat melakukan penelitian di lapangan data yang diperoleh peneliti sangat banyak berdasarkan poin-poin dari teori yang peneliti gunakan. Untuk itu perlu dilakukan reduksi data, reduksi data berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung. Dalam hal ini peneliti menggunakan peralatan berupa buku untuk mencatat data yang diperoleh dalam uraian singkat yang terperinci dan

menyeluruh. Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini akan memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran dan data yang ditemukan di lapangan juga tidak bertumpuk.

Selanjutnya reduksi data yang dimaksud disini adalah meringkas, memilih inti-inti pokok dan membuang hal-hal yang tidak diperlukan. Data yang telah direduksi memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data. Reduksi data yang peneliti lakukan adalah mengumpulkan semua data yang diperoleh dari lapangan kemudian meringkasnya dan memfokuskannya sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Karo. Dengan demikian peneliti dapat menyesuaikan data yang ditemukan dengan apa yang dibutuhkan sehingga untuk hal-hal yang tidak berhubungan atau tidak perlu peneliti akan membuangnya.

## 2. Penyajian data (*data display*)

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

Penyajian data dalam penelitian ini disajikan dengan narasi atau teks berbentuk kalimat. Proses yang dilakukan oleh peneliti dengan cara membuat hubungan dengan masalah penelitian untuk dapat memaknai apa yang sebenarnya terjadi pada masalah penelitian dan apa yang perlu ditindaklanjuti untuk mencapai



tujuan penelitian. Dengan demikian peneliti menyusun informasi yang diperoleh dari lapangan, sehingga melalui penyajian data peneliti memiliki gambaran yang jelas tentang akar masalah yang diteliti dan dapat menunjukkan hubungan yang menjadi faktor dalam masalah penelitian. Dengan demikian peneliti dapat menyajikan data yang telah diperoleh untuk menjawab permasalahan penelitian dengan mudah.

### 3. Penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/verification*)

Langkah terakhir dalam penelitian kualitatif menurut Miles and Huberman dalam Satori dan Komariah, (2017:218) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam kualitatif adalah temuan yang belum pernah ada, temuan tersebut dapat berupa gambaran suatu objek yang sebelumnya tidak jelas sehingga setelah dilakukan penelitian menjadi jelas bahwa jika didukung dengan data yang benar dan baik maka dapat dijadikan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian ini diambil berdasarkan data yang telah diolah.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil riset penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dilapangan terkait dengan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo dalam pembuatan akta kelahiran cukup baik namun masih belum optimal. Hal tersebut dilihat dari *Tangibles* (berwujud) yang masih kurang memadai. *Reliability* (kehandalan) yang diberikan oleh pegawai dinas saat ini sudah cukup handal, namun masih ada pegawai dinas yang kurang cermat dalam menerbitkan akta kelahiran. *Responsiveness* (daya tanggap) yang diberikan oleh pegawai dinas saat ini sudah baik. *Assurance* (jaminan) yang diberikan oleh pegawai sudah cukup baik. *Empathy* (empati) yang dimiliki oleh pegawai dinas terhadap masyarakat saat ini sudah cukup baik.
2. Adapun hambatan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo dalam melayani masyarakat adalah sebagai berikut: Pertama faktor penghambatnya yaitu mengenai *Tangibles* (berwujud) seperti Sarana dan prasarana yang masih saja kurang memadai, Yang kedua faktor penghambatnya yaitu mengenai *Reliability* (kehandalan) yang Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) dalam

pemberian pelayanan pembuatan akta kelahiran yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.

## 5.2. Saran

Adapun saran yang dapat dikemukakan dari hasil riset penelitian yang telah didapatkan oleh peneliti dari lapangan mengenai Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo, saran untuk dinas yaitu:

1. Berdasarkan faktor penghambat yang ada di atas untuk dapat mengatasinya kalau menurut saran saya Pihak Bupati Kabupaten Karo sebaiknya lebih memperhatikan lagi mengenai penambahan fasilitas seperti, sarana yaitu mobil *workshop*, komputer, laptop, *printer*, dan Peralatan Jaringan lainnya agar kedepannya menjadi lebih baik lagi, sedangkan mengenai prasarannya yaitu ruang tunggu yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lebih diperluas lagi agar kedepannya masyarakat yang datang untuk mengurus dokumen merasa aman dan nyaman saat mengantre.
2. Berdasarkan faktor penghambat yang ada di atas untuk dapat mengatasinya menurut saya Pemerintah Bupati Kabupaten Karo harus lebih perlu lagi melakukan penambahan para pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar tidak terjadi penghambat ketika melakukan pelayanan kepada masyarakat yang datang untuk mengurus sebuah dokumen akta kelahiran atau dokumen lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

Al-Muchtar, Suwarma. (2015). *Dasar Penelitian Kualitatif*. Bandung: Gelar Pustaka Mandiri.

Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.

\_\_\_\_\_. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Harbani, Pasolong. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: ALFABETA

J, Lexy. Moleong. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi ed.). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Komariah, Aan dan Satori, Djam'an. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA

Poltak, Litjan. Sinambela. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: ALFABETA.

\_\_\_\_\_. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.

Zaenal, Mukarom. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : CV Pustaka Setia.

### Skripsi :

Aziz, F. (2018). *Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Pandeglang*. Skripsi. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Desy, M. Arianti. (2016). *Studi Tentang Prosedur Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda*. Skripsi. FIS dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman Samarinda.

Ferdian, F. (2018). *Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh*. Skripsi. UIN Ar-Raniry Banda Aceh).

**Jurnal :**

Abror, D. (2021). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat Pembuat Akte Kelahiran di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari*. Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial, 5(2), 167-180.

Kasman, Z. (2015). *Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan*. Jurnal Administrasi Negara, 3(4) : 413-426.

Oktaviani, R. D., & Setyahrambang, M. P. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung*. Caraka Prabu: jurnal Ilmu Pemerintahan, 5(1), 69-90.

Pernanda, H. (2020). *Kapasitas Aparatur Sipil Negara Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Pada Bidang Pencatatan Sipil Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh*. Jurnal Ilmu Ushuluddin, Adab dan Dakwah, 1(1), 44-53.

Tuju, M. A. M., Kimbal, M., & Mantiri, M. (2017). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan (Suatu Studi Tentang Pelayanan Akta Kelahiran)*. JURNAL EKSEKUTIF, 2(2), 1-12.

**Undang-undang :**

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

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

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2002 tentang Hak Identitas Bagi Seorang Anak.

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

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

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Permen PAN & RB NOMOR 14/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Publik.

**Internet :**

Disdukcapil. (2021). Data tupoksi. Diakses pada <https://disdukcapil.karokab.go.id/tupoksi-disdukcapil/>, 30 November 2022.



## LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Pengajuan Pertanyaan Wawancara

#### Pertanyaan Kepada Kepala dinas :

##### **Berwujud (*Tangibles*)**

1. Bagaimana sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Apakah fasilitas sarana dan prasarana sudah memadai sesuai dengan kebutuhan ibu sebagai Kepala Dinas Kependudukan, atau pegawai dan masyarakat? Misalnya komputer, *printer*, kursi dan lain - lainnya?
2. Menurut tanggapan ibu sebagai Kepala Dinas Kependudukan apakah masyarakat Kabupaten Karo sudah merasa puas dan nyaman dengan fasilitas sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan?
3. Menurut tanggapan ibu sebagai Kepala Dinas, apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani masyarakat sebagai penggunaan layanan dalam proses Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran?
4. Apakah ada hambatan yang ibu temui ketika melayani masyarakat dalam pengurusan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?

##### **Kehandalan (*Reliability*)**

5. Menurut ibu sebagai Kepala Dinas Kependudukan, apakah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melaksanakan pekerjaannya secara profesional dan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), jika belum bagaimana cara ibu sebagai Kepala Dinas untuk mengatasinya?
6. Bagaimana menurut ibu sebagai Kepala dinas kependudukan, apakah pegawai Dinas kependudukan sudah cukup handal dalam mengoperasikan komputer

atau printer sebagai alat bantu dalam menyelesaikan tugas penerbitan dokumen akta kelahiran? Misalnya penulisan nama anak atau tempat tinggal anak pada dokumen Akta Kelahiran?

7. Apakah ada Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam memberikan pelayanan khususnya seperti pembuatan Akta Kelahiran?
8. Menurut Bapak/ibu, apakah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah cukup handal dalam memberikan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran ?

#### **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

9. Bagaimana daya tanggap ibu sebagai Kepala Dinas Kependudukan dalam menghadapi suatu masalah yang sering terjadi di Bidang Administrasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran?
10. Menurut daya tanggap ibu sebagai Kepala Dinas Kependudukan, apakah pegawai Dinas Kependudukan sudah disiplin waktu ketika masuk jam kerja?

#### **Jaminan (*Assurance*)**

11. Bagaimana jaminan yang ibu berikan sebagai Kepala Dinas dalam menyelenggarakan aktivitas dan tugas secara optimal pada Bidang Administrasi Pelayanan Pembuatan Akta kelahiran, apakah sudah berjalan dengan baik dan tepat waktu atau belum?
12. Menurut tanggapan ibu sebagai Kepala dinas kependudukan, apakah pegawai Dinas Kependudukan sudah melakukan pekerjaannya dengan jaminan tepat waktu kepada masyarakat dalam pengurusan pembuatan Akta Kelahiran?
13. Menurut ibu sebagai Kepala Dinas, bagaimana tahapan dalam pengurusan Pembuatan Akta Kelahiran dan berapa lama waktu penyelesaian pengurusan Pembuatan Akta Kelahiran?



### **Empati (*Empathy*)**

14. Menurut tanggapan ibu sebagai Kepala Dinas, apakah sering memperhatikan kondisi pegawai terkait dengan pelaksanaan tugas dan fungsinya pada Bidang Administrasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran?
15. Bagaimana rasa kepedulian ibu sebagai Kepala Dinas jika terjadi suatu hambatan atau kendala kepada pegawai ibu dalam melaksanakan suatu kegiatan di Bidang Administrasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran?
16. Menurut ibu, bagaimana sikap yang ibu berikan kepada masyarakat ketika memberikan pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran?

### **Pertanyaan Kepada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Staff pegawai Pencatatan Kelahiran :**

#### **Berwujud (*Tangibles*)**

1. Bagaimana sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Apakah fasilitas sarana dan prasarana sudah memadai sesuai dengan kebutuhan ibu sebagai Kepala Dinas Kependudukan, atau pegawai dan masyarakat? Misalnya Komputer, *Printer*, Meja, Toilet dan lain-lainya?
2. Menurut tanggapan ibu sebagai Pegawai Dinas Kependudukan apakah masyarakat Kabupaten Karo sudah merasa puas dan nyaman dengan fasilitas sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan?
3. Apakah kepala Dinas atau pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani masyarakat sebagai penggunaan layanan dalam proses pembuatan Administrasi Pelayanan Akta Kelahiran?
4. Apakah ada hambatan yang Bapak/ibu temui ketika melayani masyarakat dalam pengurusan Pembuatan Akta Kelahiran?

### **Kehandalan (*Reliability*)**

5. Menurut bapak/ibu sebagai pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melaksanakan pekerjaannya secara profesional dan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), jika belum bagaimana cara ibu sebagai Kepala Dinas untuk mengatasinya?
6. Bagaimana menurut Bapak/ibu sebagai pegawai Dinas Kependudukan, apakah sudah cukup handal dalam mengoperasikan komputer atau printer sebagai alat bantu dalam menyelesaikan tugas penerbitan dokumen akta kelahiran? Misalnya penulisan nama anak atau tempat tinggal anak pada dokumen Akta Kelahiran?
7. Apakah ada Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pemberian pelayanan khususnya seperti pembuatan akta kelahiran?
8. Menurut Bapak/ibu, sebagai pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah cukup handal dalam memberikan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran terhadap masyarakat?

### **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

9. Bagaimana daya tanggap Bapak/ibu dalam menghadapi suatu masalah yang terjadi pada saat Administrasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran terhadap masyarakat?
10. Menurut daya tanggap Bapak/ibu, apakah pegawai Dinas Kependudukan sudah disiplin waktu ketika masuk jam kerja?

### **Jaminan (*Assurance*)**

11. Bagaimana tahapan dalam pengurusan pembuatan Akta Kelahiran dan berapa lama waktu penyelesaian pengurusan pembuatan Akta Kelahiran?

12. Menurut Bapak/ibu, bagaimana jaminan yang diberikan Kepala Dinas dalam menyelenggarakan aktivitas dan tugas secara optimal pada Bidang Administrasi Pelayanan Pembuatan Akta kelahiran, apakah sudah berjalan dengan baik dan tepat waktu atau belum?
13. Menurut Bapak/ibu, ketika masyarakat mengurus pembuatan Akta Kelahiran apakah masyarakat tersebut sudah menyelesaikan berkas pengajuannya dengan lengkap dan sesuai prosedur?

#### **Empati (*Empathy*)**

14. Bagaimana rasa empati Bapak/ibu terhadap masyarakat yang tidak memahami mengenai suatu persyaratan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten karo?
15. Menurut Bapak/ibu, bagaimana sikap yang Bapak/ibu berikan kepada masyarakat ketika memberikan pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran?

#### **Pertanyaan Kepada masyarakat :**

#### **Berwujud (*Tangibles*)**

1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan ketika melayani masyarakat dalam proses Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran?
2. Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Dinas Kependudukan? Apakah sudah nyaman atau belum? Misalnya tempat menunggu antrian untuk masyarakat atau ketika masyarakat mengurus pembuatan akta kelahiran apakah jaringan di Dinas kependudukan sudah lancar atau belum?
3. Apakah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan kemudahan terhadap masyarakat saat melakukan proses Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran?

4. Menurut Bapak/ibu dalam melakukan proses Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran, apakah pegawai pelayanan menggunakan alat bantu dengan baik atau tidak ? Seperti komputer dan *printer* ?

#### **Kehandalan (*Reliability*)**

5. Apakah para pegawai sudah cukup handal dan cermat ketika melayani anda dalam proses Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran?
6. Menurut Bapak/Ibu, apakah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah melaksanakan pekerjaannya secara profesional dan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam proses Pelayanan pembuatan Akta Kelahiran?
7. Menurut tanggapan Bapak/ibu, apakah pegawai Dinas Kependudukan sudah cukup handal dalam melayani masyarakat ketika mengurus Pembuatan Akta Kelahiran? Misalnya menggunakan Komputer dan *printer*?

#### **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

8. Bagaimana respon pegawai Dinas kependudukan ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran?
9. Apakah pegawai Pelayanan di Dinas Kependudukan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat khususnya dalam pembuatan Akta Kelahiran?

#### **Jaminan (*Assurance*)**

10. Apakah Dinas Kependudukan sudah memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pengerjaan Pembuatan Akta Kelahiran?
11. Menurut tanggapan Bapak/ibu, apakah pegawai dinas sudah memberikan jaminan tepat waktu dalam melaksanakan tugasnya dengan baik atau belum dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan?

### **Empati (*Empathy*)**

12. Apakah pegawai Dinas mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran?
13. Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan? Apakah pegawai dinas sudah ramah dan sopan santun ketika memberikan pelayanan?
14. Apakah Bapak/ibu pernah merasakan bahwa pegawai Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan melayani dengan membeda-bedakan masyarakat ketika pengurusan Pembuatan Akta kelahiran ?



## Lampiran 2 : Surat Riset

	<b>UNIVERSITAS MEDAN AREA</b> <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b> Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223 Kampus II : Jalan Seliabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122 Website: <a href="http://www.uma.ac.id">www.uma.ac.id</a> E-Mail: <a href="mailto:univ_medanarea@uma.ac.id">univ_medanarea@uma.ac.id</a>
Nomor : 1927/FIS.2/01.10/IV/2023	17 April 2023
Lamp : -	
Hal : Pengambilan Data/Riset	
Yth, <b>Kepala Badan Kesatuan Bangsa Politik dan Perlindungan Kabupaten Karo Di Tempat</b>	
Dengan hormat,	
Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :	
Nama : Hizkia Adimaswan Ginting	
N P M : 198520037	
Program Studi : Administrasi Publik	
Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset di <b>Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Karo</b> , dengan judul Skripsi " <i>Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Karo</i> "	
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 kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.	
Dekan,  <b>Dr. Effati Julfana Hasibuan, M.Si</b>	
CC : File,-	
	

### Lampiran 3 : Surat Selesai Riset

 **PEMERINTAH KABUPATEN KARO**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
Jalan Veteran No. 22 Kabanjahe, Karo, Sumatera Utara  
Telepon. (0628) 20281

---

**SURAT KETERANGAN**  
Nomor: 477/69 /DK/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Susy Iswara Bangun, SE, M.Si  
NIP : 19660505 199303 2 003  
Pangkat/Golongan : Pembina Utama Muda/ IV.c  
Jabatan : Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo

Dengan ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Hizkia Adimaswan Ginting  
NPM : 198520037  
Judul : Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karo  
Universitas : Universitas Medan Area  
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

sesuai dengan Surat Rekomendasi dari Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Karo Nomor: 300/0641/Bakesbang/2023 tanggal 09 Mei 2023 nama tersebut diatas telah melakukan riset pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo sejak tanggal 10 Mei 2023 s/d 10 Juni 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kabanjahe, 04 Juli 2023  
Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo

  
Susy Iswara Bangun, SE, M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19660505 199303 2 003



## Lampiran 4 : Gambar Dokumentasi Lokasi



**Gambar 1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo di Jln. Veteran No. 22**

**(Sumber : Dokumen Pribadi, Jumat 09 Juni 2023)**



**Gambar 2 : Informan Kunci**

**Ibu Susy Iswara Bangun, SE, M.Si Selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo**

**(Sumber : Dokumen Pribadi, Jumat 09 Juni 2023)**





**Gambar 3 : Informan Utama**

**Henriwanson Munte, SH Selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Karo**

**(Sumber : Dokumen Pribadi, Rabu 10 Mei 2023)**



**Gambar 4 : Informan Utama**

**Rezeki Sodip Sinaga Selaku Pegawai Pelayanan Operator SIAK di Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo**

**(Sumber : Dokumen Pribadi, Rabu 07 Juni 2023)**



**Gambar 5 : Informan Utama**

**Lukas L. Ginting Selaku Pegawai Pelayanan Operator SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo**

**(Sumber : Dokumen Pribadi, Jumat 09 Juni 2023)**



**Gambar 6 : Informan Tambahan**

**Heriana Br Manalu Selaku Masyarakat Yang Mengurus Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo**

**(Sumber : Dokumen Pribadi, Kamis 11 Mei 2023)**



**Gambar 7 : Informan Tambahan**

**Hesti Br Ginting Selaku Masyarakat Yang Mengurus Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo**

**(Sumber : Dokumen Pribadi, Jumat 12 Mei 2023)**



**Gambar 8 : Informan Tambahan**

**Putri Fitria ningsih Br Bangun Selaku Masyarakat Yang Mengurus Akta Kelahiran dan dokumen lainnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo**

**(Sumber : Dokumen Pribadi, Selasa 23 Mei 2023)**



**Gambar 8 : Informan Tambahan**

**Susantika Br Kaban Selaku Masyarakat Yang Mengurus Akta Kelahiran dan dokumen lainnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo**

**(Sumber : Dokumen Pribadi, Jumat 26 Mei 2023)**

## Lampiran 5 : Data Diri Informan

### 1. Informan Kunci

Nama : Susy Iswara Bangun, SE, M.Si  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pendidikan Terakhir : Strata-2  
Jabatan : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

### 2. Informan Utama

Nama : Henriwanson Munte, SH  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Pendidikan Terakhir : Strata-1  
Jabatan : Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

### 3. Informan Utama

Nama : Rezeki Sodip Sinaga  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Pendidikan Terakhir : SMA  
Jabatan : Pegawai Operator SIAK

#### 4. Informan Utama

Nama : Lukas L Ginting  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Pendidikan Terakhir : Strata-1  
Jabatan : Pegawai Operator SIAK

#### 5. Informan Tambahan

Nama : Heriana Br Manalu  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pendidikan Terakhir : SMA  
Pekerjaan : Pedagang

#### 6. Informan Tambahan

Nama : Hesti Br Ginting S.Pd  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pendidikan Terakhir : Strata-1  
Pekerjaan : Guru

#### 7. Informan Tambahan

Nama : Putri Fitrianiingsih Br Bangun  
Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan Terakhir : Wirausaha

Pekerjaan : Pedagang

#### 8. Informan Tambahan

Nama : Susantika Br Kaban

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan Terakhir : SMA

Pekerjaan : Pedagang

