

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN AKTA
KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN TANAH BUMBU**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
pada Program Studi Administrasi Publik**

Oleh :

DEVI OKTA MAYOLA

1810411320018



**PROGRAM ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TANAH BUMBU

A. Nama Mahasiswa : **Devi Okta Mayola** NIM : 1810411320018

B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 23 Juni 2023.

C. Tim Penguji :

a. Ketua

(Hj. Aulia, S.Sos, M.AP)
NIP.197912262003122001

()

b. Sekretaris

(Avela Dewi, S.Sos, M.Si)
NIP.197506161999032002

()

c. Anggota


(Erma Arivani, S.Sos, M.Sc)
NIP.198210022005012002

()

Banjarmasin, 05 Juli 2023

Mengetahui,

Koordinator Program Studi

()
Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP.197506161999032002

Dekan FISIP-ULM

()
Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si
NIP. 197301221998021001



BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Jum'at tanggal 23 bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3686/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 20 Juni untuk menguji skripsi :

Nama : Devi Okta Mayola
NIM : 1810411320018
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb Fisip Ulm
Waktu Ujian : 12.00 wita s/d selesai
Nilai : 79
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~


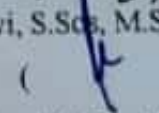
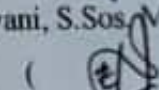
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 23 Juni 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Devi Okta Mayola

1. ketua : Hj. Aulia, S.Sos, M.A.P. ()
2. Sekretaris : Avela Dewi, S.Sos, M.Si ()
3. Anggota : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc ()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Devi Okta Mayola
Tempat/Tanggal Lahir : Sungai Danau, 26 Oktober 2000
NIM : 1810411320018
Program Studi/Jurusan : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu" merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Hal-hal yang berkaitan dengan teknis penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan karya tulis ilmiah Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 24 Juli 2023

Mahasiswa yang bersangkutan



Devi Okta Mayola

1810411320018

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Devi Okta Mayola
Tempat/ Tanggal Lahir : Sungai Danau, 26 Oktober 2000
NIM : 1810411320018
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Korea Permai 2 No. 88 Rt. 04 Desa Makmur Mulia
Kec. Satui Kab. Tanah Bumbu

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/ pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 05 Juli 2023
Mahasiswa yang bersangkutan,



Devi Okta Mayola
NIM. 1810411320018

ABSTRAK

Devi Okta Mayola, 1810411320018, 2023. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu. Di bawah bimbingan Hj. Aulia, S.Sos, M.AP

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas administrasi pada Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian ini bertempat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder dengan Teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan untuk Teknik Analisa data dalam penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Dari hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu sudah cukup baik dilihat berdasarkan 5 (lima) indikator kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (2018) yang terdiri dari *Tangible* (Bukti Fisik), *Reability* (Kehandalan), *Responsive* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Dalam penelitian ini juga terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran yaitu sarana dan prasarana, sumberdaya manusia yang masih kurang, dan jaringan yang tidak lancar.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu untuk adanya perbaikan pada jaringan sistem SIAK yang teruntuk digunakan dalam pengoperasian data kependudukan dan perlu adanya penambahan jumlah sumber daya manusia, penambahan secara teknis yaitu sarana dan prasarana, meningkatkan pengawasan dalam proses pelayanan pembuatan akta kelahiran agar dapat ditangani serta meminimalisir hambatan-hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan pembuatan akta kelahiran.

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

ABSTRACT

Devi Okta Mayola, 1810411320018, 2023. *Quality of Public Services in Making Birth Certificates at the Department of Population and Civil Registration of Tanah Bumbu Regency. Under the guidance of Hj. Aulia, S.Sos, M.AP*

The purpose of this study was to determine the quality of service and the factors that influence the quality of administration in public services in the making of birth certificates at the Department of Population and Civil Registration of Tanah Bumbu Regency.

This research method uses a qualitative approach with a qualitative descriptive research type. The location of this research is located at the Department of Population and Civil Registration of Tanah Bumbu Regency. Sources of data used are primary and secondary data with data collection techniques of observation, interviews, and documentation. As for the data analysis technique in this study using data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

From the results of this study, it can be seen that the quality of service at the Population and Civil Registration Office of Tanah Bumbu Regency is good enough based on 5 (five) indicators of the quality of public services according to Zeithaml-Parasuraman-Berry (2018) which consists of Tangible (Physical Evidence), Reability (Reliability), Responsive (Responsiveness), Assurance (Guarantee), and Emphaty (Empathy). In this study there were also several factors that became obstacles in the service of making birth certificates, namely facilities and infrastructure, human resources that were still lacking, and networks that were not smooth.

The Department of Population and Civil Registration of Tanah Bumbu Regency for improvements to the SLAK system network which is intended for use in operating population data and the need for an increase in the number of human resources, technical additions, namely facilities and infrastructure, increasing supervision in the service process for making birth certificates so that they can be handled as well as minimizing the obstacles that occur in the service process of making birth certificates.

Keywords: *Quality, Public Service, Birth Certificate*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis berhasil melaksanakan penelitian dan pembuatan laporan akhir ini untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu.

Tujuan dari penelitian ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Proses penyusunan skripsi ini tidak mungkin dapat diselesaikan tanpa adanya bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini saya mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada Yang Terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E, M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Ibu Avela Dewi S,Sos, M,Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dan selaku dosen Penguji I.

10. Serta semua pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Atas segala bimbingan yang berjalan dari awal hingga akhir serta bantuan kerjasama yang baik selama penulisan berlangsung, maka penulis mengucapkan terima kasih banyak atas dukungan-dukungan dan doa-doa yang telah diberikan.

Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kata sempurna yang masih banyak kekurangan didalamnya yang perlu melakukan perbaikan, maka dari itu segala bentuk kritik serta saran dari berbagai pihak manapun yang bersifat membangun, maka dari itu penulis mengharapkan penelitian ini bermanfaat bagi para pembaca dari pihak-pihak lainnya yang mampu mengembangkan penelitian ini.

Banjarmasin,

Devi Okta Mayola

NIM.1810411320018

4. Ibu Hj. Aulia, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing Skripsi dan Pembimbing Akademik yang juga telah banyak memberikan arahan, bimbingan, waktu serta pemikiran yang sangat berguna kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc selaku Dosen Penguji II yang juga telah banyak memberikan arahan, bimbingan, waktu serta pemikiran yang sangat berguna kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas lambung Mangkurat, khususnya dosen pengajar Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu serta pengetahuannya melalui pengajaran, dukungan dan masukan selama perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini.
7. Terkhusus kepada orang tua Ayahnda Sutrisno dan Ibunda Hajjariah, Adiknda Layla Ayu Indriani, Adiknda Muhammad Dhoni Kurniawan dan Adiknda Zunaira Rizki Ramadhani serta Keluarga yang selalu mendoakan dan mendukung dalam segala hal yang membuat semangat dalam proses pengerjaan skripsi ini.
8. Kepada kekasih saya Mursidi yang selalu membantu, memberikan doa, perhatian, semangat, motivasi, masukan serta saran.
9. Kepada sahabat saya Amelia Rizki Rahmadani, Devita handayani, Megawati, Rina Andriani dan Rizki Emalia yang selalu memberi semangat dan perhatian serta pengorbanannya untuk membantu peneliti demi terselesaikannya skripsi ini.

2.2.7 Faktor Penghambat Pelayanan Publik	32
2.3 Konsep Kualitas Pelayanan Publik	37
2.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	37
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan	38
2.4 Pencatatan Sipil	39
2.5 Kerangka Pemikiran	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Pendekatan Penelitian	43
3.2 Tipe Penelitian	44
3.3. Lokasi Penelitian	44
3.4 Subjek Penelitian	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data	45
3.6 Sumber Data	47
3.7 Teknik Analisis Data	48
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	50
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Tanah Bumbu	50
4.1.1 Sejarah Kabupaten Tanah Bumbu	50
4.1.2 Kondisi Wilayah Kabupaten Tanah Bumbu	51
4.1.3 Letak Geografis Wilayah Kabupaten Tanah Bumbu	52
4.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu	55

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	14
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan Publik.....	14
2.2.2 Definisi Pelayanan Publik.....	15
2.2.3 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	21
2.2.4 Penerapan Standar Pelayanan Publik.....	22
2.2.5 Standar Pelayanan Publik.....	25
2.2.6 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	30

4.2.1 Visi Misi dan Motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
Kabupaten Tanah Bumbu.....	57
4.2.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
Kabupaten Tanah Bumbu.....	59
4.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
Kabupaten Tanah Bumbu.....	62
4.2.4 Dasar Hukum.....	66
4.2.5 Keadaan Pegawai.....	66
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69
5.1 Hasil Penelitian.....	69
5.1.1 Langkah-Langkah Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas	
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu...	69
5.1.1.1 Pendaftaran.....	69
5.1.1.2 Proses Pencatatan.....	72
5.1.1.3 Hasil Akta Kelahiran.....	75
5.2 Pembahasan.....	76
5.2.1 Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas	
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu...	76
5.2.1.1 Pendaftaran.....	77
5.2.1.2 Proses Pencatatan.....	79
5.2.1.3 Hasil Akta Kelahiran.....	83

5.3 Faktor- Faktor Yang Memengaruhi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu.....	88
5.3.1 Faktor Pendukung dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu.....	88
5.3.2 Faktor Penghambat dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu.....	89
5.4 Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu.....	92
5.5 Faktor Pendukung Dan Penghambat Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu.....	99
5.2.2 Faktor Pendukung.....	99
5.2.3 Faktor Penghambat.....	99
BAB VI PENUTUP.....	101
6.1 Kesimpulan.....	101
6.2 Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN.....	103