

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN

DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KABUPATEN TANAH BUMBU

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik**



Syahrul R
NIM. 1910411210033

PROGAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

2023

LEMBAR PENGESAHAN

**Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran
Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupten Tanah Bumbu**

- A. Nama Mahasiswa : **Syahrul R** NIM : 1910411210033
- 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 22 Juni 2023.

C. Tim Penguji :

a. Ketua

(Dr. Taufik Arbain, M. Si)
NIP.197403072002121003

(.....)

b. Sekretaris

(Sidderatul Akbar, S.Sos M.Si)
NIP.197303132003121001

(.....)

c. Anggota

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

(.....)

Banjarmasin, 11 Juli 2023

Mengetahui,

Koordinator Program Studi

Dekan FISIP ULM



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

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Rabu tanggal 21 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: 3385/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 12 Juni untuk menguji skripsi :

Nama : Syahrul R
NIM : 1910411210033
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu

Tempat Ujian : R. Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 14.00 wita s/d selesai
Nilai :
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

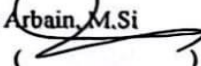
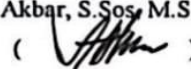
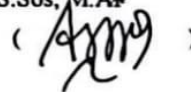
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 21 Juni 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Syahrul R

1. ketua : Dr. Taufik Arbain, M.Si
()
2. Sekretaris : Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si
()
3. Anggota : Hj. Aulia, S.Sos, M.A.P
()

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



Avola Dewa, S.Sos, M.Si
NIP 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syahrul R
Tempat/ Tanggal Lahir : API-API 02 Desember 2000
NIM : 1910411210033
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Raya Batulicin Ds. Sepunggur No. 42

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, 11 Juli 2023
Mahasiswa yang bersangkutan,



Syahrul R
NIM.1910411210033

ABSTRAK

Syahrul R,1910411210033,2023: “Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu” Dibawah Bimbingan Taufik Arbain

Penelitian ini berangkat dari permasalahan pembuatan akta kelahiran dimana belum optimalnya pelayanan administrasi dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu. Tujuan dari Penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan pembuatan Akta Kelahiran serta mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat terlaksananya pelayanan pembuatan Akta Kelahiran yang berkualitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu.

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Selain itu penelitian ini juga menggunakan sumber data primer dengan melakukan wawancara mendalam, kemudian data sekunder yaitu dokumentasi, berita, buku, dan jurnal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu di ukur melalui SOP yang berlaku seperti : Screening Data, Verifikasi dan Validasi Data, dan Penerbitan dan Penyerahan Kepada Masyarakat. Pada tahap Penerbitan dan Penyerahan Kepada Masyarakat masih belum baik dapat diketahui masih ada indikator yang belum terjalankan sesuai dengan standar operasional pelayanan (SOP) dilihat dari indikator *reliability*, *responsiveness*, dan *confidence*. Kemudian pada dimensi *tangible* dan *emphaty* yaitu ketidaknyamanan tempat pelayanan, belum adanya nomor antrian dan masih adanya petugas yang diskriminatif dalam melayani pemohon. Namun pada tahap Screening Data, Verifikasi dan Validasi Data sudah cukup baik.

Faktor pendukung yang mempengaruhi, yaitu kondisi peralatan yang cukup lengkap telah didukung oleh sistem komputerisasi dan jaringan server dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), sedangkan Faktor Penghambat yang mempengaruhi, yaitu Persyaratan yang belum lengkap, kadang kala masih ada gangguan jaringan server jaringan dari pusat yang menyebabkan waktu penyelesaian tidak sesuai SOP, dan sarana dan prasarana yang belum memadai.

Saran dari peneliti sebaiknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu untuk terus meningkatkan sosialisasi secara intensif dan masif hingga ke pelosok desa terkait prosedur persyaratan Akta Kelahiran secara lengkap, meningkatkan pemeliharaan dan perawatan secara rutin bagi jaringan server, dan melengkapi sarana dan prasarana yang belum optimal

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Akta Kelahiran, SOP.*

ABSTRACT

Syahrul R,1910411210033,2023: "Quality of Services for Making Birth Certificates at the Population and Civil Registration Office of Tanah Bumbu Regency" Under the Guidance of Mr. Taufik Arbain

This research departs from the alleged problem of making birth certificates where it is suspected that administrative services in making birth certificates have not been optimal at the Population and Civil Registration Office of Tanah Bumbu Regency. The purpose of this study was to find out and describe the quality of service for making birth certificates at the Population and Civil Registration Office of Tanah Bumbu Regency and to find out the supporting and inhibiting factors for the implementation of quality birth certificate making services at the Office of Population and Civil Registration of Tanah Bumbu Regency.

This study uses a qualitative research method approach with a descriptive research type. In addition, this study also uses primary data sources by conducting in-depth interviews, then secondary data, namely documentation, news, books and journals.

The results showed that the quality of services for making birth certificates at the Population and Civil Registration Office of Tanah Bumbu Regency was measured through applicable SOPs such as: Data Screening, Data Verification and Validation, and Publishing and Submission to the Community. At the Publishing and Handover to the Community stage it is still not good, it can be seen that there are still indicators that have not been implemented in accordance with service operational standards (SOP) seen from the indicators of reliability, responsiveness and confidence. Then on the dimensions of tangible and empathy, namely the inconvenience of service places, the absence of queue numbers and the presence of discriminatory officers in serving applicants. However, at the Data Screening, Data Verification and Validation stage, it is quite good.

Suggestions from the researcher that the Tanah Bumbu Regency Population and Civil Registration Service should continue to increase intensive and massive outreach to remote villages regarding the complete procedure for requiring birth certificates, improve routine maintenance and maintenance for server networks, and complete facilities and infrastructure that are not yet optimal.

Keywords: *Service Quality, Birth Certificate, SOP.*

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “*Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu*”.

Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak akan berhasil tanpa bantuan dari berbagai pihak yang selalu mendukung peneliti baik secara moril maupun materil. Untuk itu dengan segenap ketulusan hati, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak Prof. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
3. Para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;

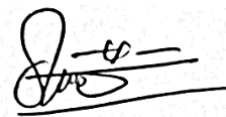
5. Bapak Dr. Taufik Arbain, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang selalu meluangkan waktu untuk memberikan masukan, bimbingan, serta pengarahan kepada peneliti atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini;
6. Bapak Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji 1 yang telah banyak memberikan masukan dan saran yang berguna kepada peneliti selama mengikuti proses perkuliahan;
7. Ibu Hj. Aulia, S.Sos, M.AP selaku Dosen Penguji 2 yang berkenan meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan saran yang berguna kepada peneliti;
8. Seluruh Dosen Pengajar serta Staff Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat dalam memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti;
9. Bapak Gento Hariyadi, SP, MM selaku Kepala Dinas yang telah berkenan memberikan izin untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu;
10. Seluruh Staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu; yang telah berkenan yang telah memberikan bantuan kepada peneliti dalam melakukan penelitian;
11. Ayah, Ibu, kakak dan keponakan tercinta yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun materil kepada peneliti selama ini;
12. Special Thanks untuk Fahrul Fanani, M. Irvan Yahya, Avisena, Andyoksa, Elyas, M. Said dan seluruh Anggota Mako Kebon Jeruk 3 dibawah pimpinan saya yang telah memberikan bantuan, tenaga dan saran kepada peneliti;

13. Teman-teman seperjuangan Program Studi Administrasi Publik angkatan 2019, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
14. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Atas segala bimbingan dan kerja sama yang baik selama peneliti menyusun skripsi ini maka peneliti mengucapkan terimakasih dan semoga kebaikan tersebut dicatat oleh Allah SWT sebagai amal ibadah dan mendapatkan pahala yang berlipat ganda, Aamiin...

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, masih terdapat banyak kekurangan, hal ini semata-mata karena keterbatasan peneliti. Oleh karena itu, kritik dan saran selalu peneliti terima dengan senang hati guna perbaikan skripsi ini di kemudian hari. Semoga Allah SWT memberikan berkat dan karunia atas bantuan yang telah diberikan kepada peneliti. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya bagi peneliti sendiri dan ilmu pengetahuan betapapun kecilnya.

Banjarmasin, Juni 2023



Syahrul R

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Akademis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Tinjauan Teoritis.....	15
2.2.1 Paradigma Administrasi Publik.....	15
2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	22
2.2.3 Unsur – Unsur Pelayanan Publik.....	25
2.2.4 Asas – Asas Pelayanan Publik.....	26
2.2.5 Prinsip Pelayanan Publik.....	27
2.2.6 Standar Pelayanan Publik.....	30
2.2.7 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	31
2.2.8 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....	32
2.2.9 Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	34
2.2.10 Akta Kelahiran.....	38
2.2.11 SOP Penerbitan Akta Kelahiran.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Jenis Penelitian.....	44
3.2 Tipe penelitian.....	45
3.3 Lokasi Penelitian.....	45
3.4 Sumber Data.....	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.6 Teknik Analisis Data.....	48

BAB IV Gambaran Umum Lokasi Penelitian	51
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Tanah Bumbu	51
4.2 Profil Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu	55
4.2.1 Visi dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu.....	55
4.2.2 Struktur Organisasi	57
4.2.3 Tugas dan Fungsi Dari Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sesuai Dengan Struktur Organisasi.....	58
Bab V Hasil Penelitian Dan Pembahasan	68
5.1 Hasil Penelitian.....	68
5.1.1 Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu	68
5.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu	90
5.2 Pembahasan	105
5.2.1 Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu	105
5.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Terkait Dengan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu	110
BAB VI Penutup.....	114
6.1 Kesimpulan.....	114
6.2 Saran	115
DAFTAR PUSTAKA	117

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penerbitan Akta Kelahiran Tanah Bumbu Tahun 2017 sampai 2021.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 5.1.1 Matriks Temuan Hasil Penelitian	100
Tabel 5.1.1 Matriks Temuan Hasil Penelitian Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi.....	105
Tabel 5.2.1 Matriks Hasil Akhir Temuan Hasil Penelitian	115
Tabel 5.2.2 Matriks Hasil Akhir Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi.....	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2.11 SOP Penerbitan Akta Kelahiran	40
Gambar 2.3 Bagan Kerangka Pikir	44
Gambar 3.5 Model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2006)	51
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kabupaten Tanah Bumbu.....	54
Gambar 4.2 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin Per Kecamatan.....	55
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	5

