

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBETULAN AKTA KELAHIRAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BANJARMASIN**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik**



NABELLA

1910411320041

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2024**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBETULAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANJARMASIN

A. Nama Mahasiswa : Nabella

NIM: 1910411320041

B. Dinyatakan lulus dengan nilai B+ dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (SI) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 21 Desember 2023

C. Tim Penguji :

1. Ketua

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

NIP. 19791226 200311 2 2001



2. Sekretaris

(Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP)

NIP. 19870822 202012 2010



3. Anggota

(Anjani, S.AP, M.AP)

NIP. 19950610 202203 2 018



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sos, M.Si
NIP. 19730122 199802 1 001

Banjarmasin, 05 Juli 2024
Koordinator Program Studi
Administrasi Publik

Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP. 19750616 199903 2 002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nabella
NIM : 1910411320041
Tempat/Tanggal Lahir : Tabalong, 01 Juli 2001
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembetulan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian 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 Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 05 Juli 2024
Yang membuat pernyataan



Nabella
NIM 1910411320041



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/>

SURAT TUGAS

Nomor : 7296/UN8.1.13/KP.10.00/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin menugaskan Saudara / i :

1. Hj. Aulia, S.Sos, M.AP
2. Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP
3. Anjani, S.AP, M.AP

Untuk menguji **Skripsi** mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Nabella
NIM : 1910411320041
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembetulan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Kamis, 21 Desember 2023
J a m : 10.00 Wita s/d selesai
T e m p a t : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 20 Desember 2023

Dekan



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





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 Kamis tanggal 21 bulan Desember 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: 7296 /UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 20 Desember untuk menguji skripsi :

Nama : Nabella
NIM : 1910411320041
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembetulan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin


Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 14.00 Wita s/d selesai
Nilai : **B+** / 76
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

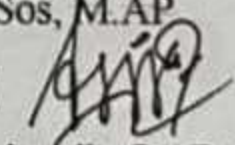
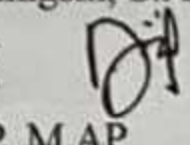

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 21 Desember 2023

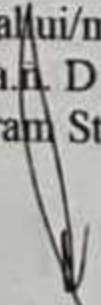
Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Nabella

1. ketua : Hj. Aulia, S.Sos, M.AP
()
2. Sekretaris : Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP
()
3. Anggota : Anjani, S.AP, M.AP
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. D e k a n
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,


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/>

DAFTAR NILAI RATA-RATA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Nabella
NIM : 1910411320041
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembetulan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin

No.	Nama Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Hj. Aulia, S.Sos, M.AP	76	
2.	Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP	75	
3.	Anjani, S.AP, M.AP	77	
Jumlah			
Nilai Rata-rata		228	Nilai Akhir = 76

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 21 Desember 2023

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0

ABSTRAK

NABELLA, 1910411320041, 2024, *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembedulan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Dibawah bimbingan Aulia*

Penelitian ini berangkat dari permasalahan perbaikan data akta kelahiran dimana belum maksimalnya pelayanan administrasi di beberapa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain itu, dalam pelaksanaannya ketidaklengkapan berkas akan menghambat terwujudnya percepatan penerbitan akta kelahiran, sehingga dikhawatirkan akan terbentuk isu buruk masyarakat. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pembedulan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Pada penelitian ini, menggunakan teknik pengumpulan teknik ini merupakan gabungan dari tiga teknik yaitu teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik Analisis data dalam penelitian melalui tiga alur yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi data serta penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam pembedulan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dapat dikatakan sesuai, hal ini dilihat berdasarkan dari beberapa indikator kualitas kerja. *Tangibles* telah diberikan secara maksimal kepada pelanggan, karena hal tersebut didukung oleh fasilitas komputer, *Reliability*, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu sudah baik dalam mengoperasikan alat bantu dengan baik sehingga proses pelayanan berjalan dengan baik dan lancar. *Responsiveness*, petugas kurang respon dalam mendengarkan keluhan yang diajukan oleh pemohon.khususnya dalam menerapkan aspek empati.Terdapat beberapa faktor yang menghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu, Jaringan menjadi penghambat dalam pemberian pelayanan karena terkoneksi dengan pusat yang dapat menyebabkan terhambatnya pelayanan, Serta kesadaran masyarakat yang masih membawa berkas syarat permohonan layanan dengan kurang lengkap, selain itu masyarakat juga kurang sadar dalam memberikan timbal balik berupa saran.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pembedulan Akta, Disdukcapil

ABSTRACT

NABELLA, 1910411320041, 2024, Quality of Public Services in Correcting Birth Certificates at the Banjarmasin City Population and Civil Registration Service. Under the guidance of Aulia

This research started from the problem of improving birth certificate data where administrative services in several Population and Civil Registration Services were not optimal. Apart from that, in its implementation, incomplete documents will hinder the acceleration of the issuance of birth certificates, so it is feared that bad public issues will arise. The aim of this research is to determine the quality of public services in correcting birth certificates at the Banjarmasin City Population and Civil Registration Service. In this research, the collection technique used is a combination of three techniques, namely observation, interview and documentation techniques. Data analysis techniques in research go through three channels, namely data reduction, data presentation and data verification and drawing conclusions.

The research results show that the quality of public services in correcting birth certificates at the Banjarmasin City Population and Civil Registration Service can be said to be appropriate, this is seen based on several work quality indicators. Tangibles have been provided optimally to customers, because this is supported by computer facilities, reliability, the ability and expertise of officers in using tools are good in operating tools properly so that the service process runs well and smoothly. Responsiveness, officers are less responsive in listening to complaints made by applicants, especially in applying the empathy aspect. There are several inhibiting factors that affect service quality, namely, the network becomes an obstacle in providing services because it is connected to the center which can cause delays in services, as well as public awareness that still carrying documents regarding service application requirements that are incomplete, apart from that the public is also less aware of providing feedback in the form of suggestions.

Keywords: Service Quality, Deed Correction, Disdukcapil

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat hikmat dan karunia nya jualah penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, dengan judul kualitas pelayanan publik dalam pembetulan akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan mendapat Gelar Sarjana (S1) pada Program Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Penulisan skripsi ini dapat diselesaikan karena adanya bimbingan, arahan dan bantuan baik secara moril maupun materiil dari berbagai pihak. Maka, perkenankan penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ahmad, S.E, M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Hj. Aulia, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran dan saran-saran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran dan saran-saran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

6. Anjani, S.AP, M.AP selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran dan saran-saran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian Skripsi terkait kualitas pelayanan publik dalam pembetulan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.
8. Kedua orangtua saya Ayah Nasrullah dan Ibu Hasanah yang tidak kenal lelah berkorban waktu, tenaga dan biaya untuk memberikan pendidikan yang terbaik baik saya sehingga saya mampu sampai sejauh ini.
9. Untuk teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya angkatan 2019 yang telah mendukung dan menyemangati dalam penulisan menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa menyelesaikan penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya laporan proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi orang banyak serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Banjarmasin, 05 Juli 2024
Penulis

Nabella
NIM 1910411320041

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR BAGAN	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	7
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Konsep Pelayanan Publik	13
2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	13
2.2.2. Standar Pelayanan Publik.....	16
2.2.3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	17
2.2.4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	19
2.2.5. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	20
2.3. Konsep Kualitas.....	21
2.3.1. Pengertian Kualitas	21
2.3.2. Kualitas Pelayanan Publik.....	22
2.3.3. Dimensi Kualitas Pelayanan	27
2.4. Konsep Aparatur.....	29
2.4.1. Pengertian Aparatur	29
2.4.2. Pengertian Kependudukan	31
2.4.3. Administrasi Kependudukan.....	33
2.4.4. Pengertian Akta Kelahiran	35
2.5. Kerangka Pemikiran	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1. Pendekatan Penelitian	43
3.2. Tipe Penelitian	43
3.3. Lokasi Penelitian	44
3.4. Sumber data dan informasi Penelitian	44
3.5. Teknk pengumpulan data	45
3.6. Pengolahan data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN	47
4.1. Gambaran Umum Kota Banjarmasin	47
4.1.1. Sejarah Kota Banjarmasin.....	47
4.1.2. Letak Geografis dan Batas Wilayah.....	48
4.1.3. Kondisi Demografi Kota Banjarmasin.....	49

4.2. Gambaran Lokasi Penelitian Disdukcapil Kota Banjarmasin	51
4.3. Uraian Temuan Penelitian	58
4.3.1. Kualitas Pelayanan Pembetulan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kota Banjarmasin.....	58
4.3.1.1. Persyaratan Penerbitan Perubahan Akta.....	60
4.3.1.2. Waktu Penyelesaian Penerbitan Akta.....	64
4.3.1.3. Biaya Penerbitan Perubahan Akta Kelahiran	66
4.3.1.4. Menyerahkan Hasil Perubahan	69
4.3.2. Faktor Yang Menghambat Pelayanan Pembetulan Akta..	70
BAB V PEMBAHASAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	74
5.1. Pembahasan.....	74
5.1.1. Kualitas Pelayanan Pembetulan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kota Banjarmasin.....	74
5.1.1.1. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	75
5.1.1.2. <i>Realibility</i> (Keandalan).....	77
5.1.1.3. <i>Resvonsiveness</i> (Daya Tanggap)	78
5.1.1.4. <i>Asurance</i> (Jaminan)	80
5.1.1.5. <i>Emphaty</i> (Empati).....	81
5.1.2. Faktor Yang Menghambat Pelayanan Pembetulan Akta..	83
BAB VI PENUTUP	85
6.1. Kesimpulan.....	85
6.2. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Peta Wilayah Kota Banjarmasin.....	48
Gambar 4.2	Kantor Disdukcapil Kota Banjarmasin.....	51
Gambar 4.3	Fasilitas Tempat Duduk dan Loker Pelayanan	61
Gambar 4.4	Alur Pembetulan Akta Kelahiran	63
Gambar 4.5	Banner Peringatan dan Pengaduan	67

DAFTAR TABEL

Tabel	1.1	Data Pembetulan Akta.....	6
Tabel	2.1	Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel	4.1	Jumlah Penduduk Per kecamatan di Kota Banjarmasin.....	49
Tabel	4.2	Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Usia.....	50
Tabel	4.3	Jumlah Pegawai PNS Berdasarakan Tingkat Pendidikan.....	55
Tabel	4.4	Jumlah Pegawai Non PNS Berdasarakan Tingkat Pendidikan.....	55
Tabel	5.1	Matrix Penelitian.....	82

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1	Kerangka Pemikiran	42
Bagan 4.1	Struktur Disdukcapil Kota Banjarmasin	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Dokumentasi Penelitian	89
Lampiran 2	Surat Izin Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik	90
Lampiran 3	Pedoman Wawancara.....	91