SKRIPSI

PELAYANAN KEPENDUDUKAN AKTA KELAHIRAN ISTIMEWA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KETAPANG

Oleh:

RUSTIANINGSIH
NIM.E1031171043

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2024

SKRIPSI

PELAYANAN KEPENDUDUKAN AKTA KELAHIRAN ISTIMEWA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KETAPANG

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi
Ilmu Pemerintahan

Oleh:

RUSTIANINGSIH
NIM.E1031171043

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2024

LEMBARAN PERSETUJUAN

PELAYANAN KEPENDUDUKAN AKTA KELAHIRAN ISTIMEWA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KETAPANG

Tanggungjawab Yuridis Pada:

RUSTIANINGSIH
NIM.E1031171043

Disetujui oleh:

Pembimbing Utama

Prof. Dr. H. Martoyo, MA Tanggal : .....
NIP. 196010031986031004

Pembimbing Kedua

Nahot Tua Parlindungan Sihaloho, S.Pd, M.IP Tanggal : .....
NIP. 198802082019031006

HALAMAN PENGESAHAN

PELAYANAN KEPENDUDUKAN AKTA KELAHIRAN ISTIMEWA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK

Oleh:

RUSTIANINGSIH
NIM.E1031171043

Dipertahankan di : Pontianak
Pada Hari/Tanggal : Rabu, 31 juli 2024
Waktu : 09.00 –12.00 Wib.
Tempat : Ruang Sidang Skripsi

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Prof. Dr. H. Martovo, M.A
NIP. 196010031986031004

Dosen Pembimbing Kedua

Nahot Tua Parlindungan Sihaloho, S.Pd., M.IP
NIP. 198802082019031006

Dosen Pernguji Utama

Dr. Yulius Yohanes, M.Si
NIP: 1964 0527 199202 1001

Dosen Penghuji Kedua

Bima Sujendra, S.IP., M.Si
NIP. 198805072014041002

Disahkan Oleh:
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura
Pontianak

Dr. Herlan, S.Sos, M.Si
NIP. 197205212006041001

ABSTRAK

Rustianingsih skripsi: Pelayanan Kependudukan Akta Kelahiran Istimewa Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang. **Skripsi, Kabupaten Ketapang: Program Studi Ilmu Pemerintahan**, **Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura, Pontianak.**

Judul skripsi ini diangkat berdasarkan permasalahan mengenai pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan, khususnya mengenai pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kelahiran istimewa di Kabupaten Ketapang, ternyata relatif besar yang mengurus akta kelahiran istimewa, hal tersebut terlihat dari bulan Januari sampai bulan Desember 2023. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang membuat akta kelahiran istimewa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang. Subjek penelitian adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian, Petugas Pelayanan Akta Kelahiran Istimewa, Masyarakat yang mengurus akta kelahiran istimewa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan Akta Kelahiran Istimewa, terlihat masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Hal tersebut di sebabkan oleh beberapa indikasi diantaranya: 1) Realibiliti pelayanan masih sangat jauh dari yang diharapkan. Fenomena pemberian pelayanan ini terlihat, seperti tindakan aparat yang lebih mengharapkan balas jasa, 2) responsivitas pelayanan dapat dinilai masih rendah, karena lemahnya penerapan kode etik aparat dalam pelayanan, sehingga berindikasi adanya tindakan-tindakan yang menyimpang, 3) Empati petugas dalam memberikan pelayanan masih jauh dari harapan. Hal ini, menunjukkan aparat birokrasi kurang mampu mewujudkan misi organisasi dari aturan yang ditetapkan dalam pemberian pelayanan kepada publik.

.

Kata kunci: Pelayanan, Akta Kelahiran Istimewa.

ABSTRACT

Rustianingsih *title: Special Birth Certificate Population Service at the Kabupaten Ketapang City Population and Civil Registration Office. Thesis, Kabupaten Ketapang:* ***State Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University, Pontianak.***

The title of this thesis was raised based on a problem regarding the implementation of population document services, especially regarding services for recording and issuing special birth certificates in Kabupaten Ketapang City. there are still many people who make special birth certificates at the Kabupaten Ketapang City Population and Civil Registration Service. The research subjects were the Head of the Kabupaten Ketapang City Population and Civil Registration Office, the Head of the Civil Registration Division, the Head of the Birth and Death Section, Special Birth Certificate Service Officers, the people who administer special birth certificates. The results of this study indicate that the services for Special Birth Certificates are still not in accordance with the expectations of the community. This is caused by several indications including: 1) Service reliability is still very far from what was expected. The phenomenon of providing this service can be seen, such as the actions of officials who expect more remuneration, 2) The responsiveness of services can be assessed as still low, due to the weak application of the code of ethics of officers in services, so that there are indications of deviant actions, 3) Empathy of officers in providing services is still lacking. far from expectations. This shows that the bureaucratic apparatus is less able to realize the organizational mission of the rules set in providing services to the public.

.

Keywords*: Service, Special Birth Certificate.*

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul: Pelayanan Kependudukan Akta Kelahiran Istimewa Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang. Permasalahan dalam penelitian ini berdasarkan fakta mengenai pelayanan pembuatan akta kelahiran istimewa masih ditemukan berbagai masalah, mulai dari belum maksimalnya sosialisasi tentang kejelasan dan kepastian mengenai; prosedur tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, baik teknis maupun persyaratan administrasi, dan jadwal waktu penyelesaian pelayanan, sehingga terkadang mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan belum dilakukan secara mudah, cepat, tepat, berbelit-belit, susah dipahami dan susah dilaksanakan oleh masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah ingin mendekripsikan dan menganalisis reliabilitas, responsif dan empati pelayanan penerbitan akta kelahiran istimewa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dimaksudkan memberikan gambaran suatu gejala sosial tertentu, sebelumnya sudah ada informasi mengenai gejala berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka dimana semua data yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Lokasi penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang. Subjek penelitian adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian, Petugas Pelayanan Akta Kelahiran Istimewa, Masyarakat yang mengurus akta kelahiran istimewa.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan akta kelahiran istimewa yang dilakukan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang, yaitu sering terlambatnya dalam memberikan pelayanan, karena *realibility* atau kemampuan dan kehandalan aparatur dalam menyediakan pelayanan yang terpecaya belum optimal.

Responsiveness atau daya tanggap aparatur dalam membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat yang mengurus akta kelahiran istimewa belum sesuai dengan harapannya. *Empaty* atau sikap dan penuh perhatian aparatur dalam memberikan pelayanan kurang maksimal, sehingga masyarakat yang dilayani kurang menerima sikap dan perilaku yang bersahabat dari petugas, seperti kurangnya komunikasi eksternal secara nyata dan efektif, sertatidak adanya transparansi informasi.

Berdasarkan dari beberapa kesimpulan tersebut, dalam penelitian ini dapat disarankan, baik kepada aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang, maupun masyarakat yang ingin mengurus akta kelahiran istimewa, yaitu agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diharapkan aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang, membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman aparatur dan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Sehingga masyarakat tidak bingung dalam mengurus aka kelahiran istimewa tersebut.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa	: RUSTIANINGSIH
Nomor Mahasiswa	: E1031171043
Program Studi	: Ilmu Pemerintahan

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, Juli 2024

Yang membuat Pernyataan



RUSTIANINGSIH

NIM.E1031171043

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

"Bekerja Keras Adalah Bagian dari Fisik, Bekerja Cerdas Merupakan Bagian Dari Otak, Sedangkan Bekerja Ikhlas Ialah Bagian Dari Hati"

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- Kedua Orang tuaku Borhaman dan Erdawati
- Saudara-saudaraku yang sangat saya sayangi dan cintai
- Seluruh keluarga besar dimanapun berada yang tidak bisa saya sebut satu persatu.
- Orang – orang terdekatku
  yang sangat saya sayangi, yang telah memberikan kasih sayang teramat besar dan tiada henti selalu mendukung, memberi motivasi dan doa dalam segala hal yang tak mungkin bisa tergantikan dan saya balas dengan apapun yang senatiasa mensupport dan memberi semangat baik suka maupun duka selama penyusunan skripsi ini berlangsung.

Terima kasih atas dukungan kalian semua.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah, SWT. Karena atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul "Pelayanan Kependudukan Akta Kelahiran Istimewa Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang".

Skripsi ini ditulis sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Sosial dan ilmu Politik Universitas Tanjungpura Kabupaten Ketapang. Selanjutnya keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:.

1. Prof. Dr. H. Martoyo, MA, selaku Dosen pembimbing utama yang telah banyak memberikan kemudahan dan arahan, motivasi dan bimbingan selama proses skripsi ini.
2. Nahot Tua Parlindungan Sihaloho, S.Pd, M.IP, selaku Dosen pembimbing pendamping yang telah banyak memberikan kemudahan dan arahan, motivasi dan bimbingan selama proses skripsi ini, baik secara metodologi penelitian serta literatur-literatur yang lain yang berkaitan dengan penelitian skripsi ini.
3. Dr. Yulius Yohanes, M.Si, selaku Dosen penguji utama, telah banyak memberikan masukan guna kesempurnaan dalam skripsi ini.

4. Bima Sujendra, S.IP, M.Si, selaku Dosen penguji pendamping yang telah banyak memberikan masukan guna kesempurnaan dalam skripsi ini.
5. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang, beserta stafnya, yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang telah banyak membantu sehingga terselesainya penyusunan skripsi ini

Semoga bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah, SWT. Aamiin.

Pontianak, Juli 2024

Penulis

RUSTIANINGSIH

NIM.E1031171043

DAFTAR ISI

Halaman

Bagian Awal i
Sampul Dalam ii
Halaman Persetujuan iii
Abstrak iv
Abstract v
Ringkasan Skripsi vi
Pernyataan Keaslian viii
Halaman Moto ix
Halaman Persembahan x
Kata Pengantar xi
Daftar Isi xiii
Daftar Tabel xv
Daftar Gambar xvi

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian 1
1.2. Identifikasi Permasalahan 7
1.3. Fokus Penelitian 8
1.4. Perumusan Masalah 8
1.5. Tujuan Penelitian 8
1.6. Manfaat Penelitian 9

BAB II. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik 10
2.2 Tolok Ukur/Indokator Pelayanan 11
2.3 Dimensi Pelayanan Publik 13
2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi pelayanan Publik 15
2.5 Hasil Penelitian yang Relavan 21
2.6 Alur Pikir Penelitian 25
2.7 Pertanyaan Penelitian 27

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian 28
3.2 Langkah-Langkah Penelitian 28
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian 30
3.4 Subjek dan Objek Penelitian 31
3.5 Teknik Pengumpulan Data 32
3.6 Alat Pengumpulan Data 33
3.7 Teknik Analisis Data 33
3.8 Teknik Keabsahan Data 35

BAB IV. GAMBAR UMUM DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KETAPANG

4.1 Kedudukan 37
4.2 Struktur Organisasi dan Tata Kerja 38
4.3 Keadaan Pegawai 49
4.4 Sarana dan Prasarana 55
4.5 Prosedur Tetap Pelayanan Pencatatan dan Pernerbitan Akta Kelahiran 57

BAB V. KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN ISTIMEWA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KETAPANG

5.1. Realibiliti Pelayanan 62
5.2 Responsif Pelayanan 71
5.3 Empati Pelayanan 79

BAB VI. PENUTUP

6.1 Kesimpulan 88
6.2 Saran 89

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1.1 Laporan Akta Kelahiran Istimewa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang Dari Mulai Bulan Januari Sampai Bulan Desember 2023 5

3.1 Waktu Penelitian Tahun 2024 30

4.1 Keadaan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang Berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Jenis Kelamin Tahun 2023 51

4.2 Keadaan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang Berdasarkan Pangkat/Golongan dan Jenis Kelamin Tahun 2023 52

4.3 Keadaan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang yang Telah Mengikuti Diklat Strktural Tahun 2023 54

4.4 Keadaan Peralatan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang Tahun 2023 55

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

2.1. Alur Pikir Penelitian 26

4.1 Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang 40

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan kependudukan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sebagaimana diatur Peraturan Bupati Ketapang Nomor: 2 Tahun 2011 tentang Stuktur Organisasi, tugas pokok, fungsi, Uraian Tugas dan tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang yang meliputi bidang pelayanan seperti pelayanan pendaftaran penduduk (identitas penduduk, mutasi penduduk dan pengendalian administrasi kependudukan), bidang pelayanan catatan sipil (pencatatan kelahiran dan kematian, perkawinan dan perceraian dan mutasi data catatan sipil).

Catatan Sipil adalah catatan kependudukan/kewarganegaraan oleh pemerintah terhadap peristiwa yang membawa akibat hukum keperdataan atas diri seseorang dimulai sejak kelahiran sampai kematian. Sasarannya adalah terciptanya tertib administrasi kependudukan di bidang cacatan sipil, yang meliputi: Tertib pelaporan peristiwa kelahiran, perkawinan dan perceraian (di luar agama selain Islam), pengakuan dan pengesahan anak, adopsi dan kematian; Tertib pelayanan dan pencatatan sipil terhadap peristiwa tersebut di atas.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan publik diperlukan sebagai bentuk adanya sikap tanggap dari aparat birokrasi terhadap kepentingan masyarakat pengguna jasa.

Kepentingan pengguna jasa harus ditempatkan sebagai tujuan utama. Melalui prinsip pelayanan tersebut, diharapkan tidak terjadi diskriminasi melainkan bersikap ramah dalam memberikan pelayanan, sehingga pengguna jasa merasa memperoleh pelayanan yang sebaik-baiknya. Jika kondisi pelayanan demikian diciptakan, etika pelayanan publik dapat berjalan sesuai dengan tuntutan masyarakat pengguna jasa.

Penyelenggaraan pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut langganan. Di bidang pemerintahan tidaklah kalah pentingnya masalah pelayanan itu, bahkan perannya lebih besar, karena menyangkut kepentingan umum atau kepentingan rakyat secara keseluruhan. Dalam rangka mengantisipasi tantangan ke depan menuju kondisi yang diinginkan, Kabupaten Ketapang sebagai daerah yang perlu terus menerus mengembangkan peluang dan inovasi agar tidak jauh tertinggal ke belakang. Meningkatnya pertambahan jumlah penduduk di Kabupaten Ketapang, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar tetap eksis dan unggul melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat, sesuai dengan visi dan misi yang sudah ditetapkan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai suatu instansi yang berwenang melakukan pencatatan dan penerbitan Akta-akta Catatan Sipil. Akta-akta Catatan Sipil tersebut antara lain: Akta Kelahiran,

Akta Kematian, Akta Perkawinan dan Perceraian (bagi mereka yang beragama selain Islam), Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak (Renstra 2013:12).

Pembuatan akta kelahiran khususnya akta kelahiran istimewa seharusnya dirasakan oleh masyarakat sebagai suatu kebutuhan. Dalam kenyataan saat ini malah sebaliknya yakni masyarakat belum merasakan bahwa pembuatan akta kelahiran khususnya akta kelahiran istimewa sebagai suatu kebutuhan bagi mereka. Hal ini dapat dilihat masih banyak nya masyarakat yang belum membuat akta kelahiran umum sehingga masih banyaknya masyarakat yang terlambat membuat akta kelahiran istimewa ini. Namun di dalam pelayananan nya pembuatan akta kelahiran ini masih belum optimal. Hal itu dapat di lihat dari masih banyaknya masyarakat yang enggan membuat akta kelahiran istimewa ini.

Sering kali masyarakat yang ingin mengurus sendiri akta kelahiran istimewa sering berbenturan dengan prosedur pelayanan yang berbelit-belit dan waktu penyelesaian yang tidak menentu dan relatif lebih lama. Seperti contoh masih panjangnya antrean di dalam pembuatan akta kelahiran istimewa di loket pendaftaran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang dan juga waktu yang mereka keluarkan masih relatif lama dan tidak menentu kapan akta kelahiran yang mereka buat akan selesai. Selain itu juga seperti di dalam pembuatan akta kelahiran istimewa,

yang telah melewati batas 1 tahun harus melalui sidang penetapan dari Pengadilan Negeri.

Penyelenggaraan pelayanan akta kelahiran harus dapat dipertanggung-jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pertanggung-jawaban pelayanan publik meliputi tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan) dan kedisiplinan. Penyelenggaran pelayanan publik juga harus sesuai dengan standard atau mekanisme akta/janji pelayanan publik yang telah ditetapkan. Hal ini juga merupakan suatu penyebab dan membawa dampak yaitu masih banyaknya masyarakat yang enggan membuat akta kelahiran khususnya akta kelahiran istimewa di karenakan prosedur didalam pelaksanaan sidang penetapan dari Pengadilan Negeri yang belum mereka ketahui. Sehingga masyarakat sering kali mengeluh akan pelayanan dan sosialisasi yang di berikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.

Pelayanan yang diberikan belum menunjukan suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Pelayanan publik khususnya pelayanan akta kelahiran istimewa yang dilakukan dari aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Ketapang tentulah sangat diharapkan dapat dilaksanakan secara nyata sehingga tertib administrasi kependudukan

dapat terwujud secara efektif dan efesien dengan tidak mengabaikan nilai-nilai moral dan etika birokrasi itu sendiri. Dari pelayanan tersebut masih ditemukan berbagai masalah, mulai dari belum maksimalnya sosialisasi tentang kejelasan dan kepastian mengenai; prosedur tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, baik teknis maupun persyaratan administrasi, dan jadwal waktu penyelesaian pelayanan, sehingga terkadang mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan belum dilakukan secara mudah, cepat, tepat, berbelit-belit, susah dipahami dan susah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan pembuatan akta kelahiran istimewa.

Adapun realisasi pelaksanaan laporan akta kelahiran istimewa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang dari mulai bulan Januari sampai bulan Desember 2023, dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1.1

Laporan Akta Kelahiran Istimewa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ketapang dari Mulai Bulan Januari sampai Bulan Desember 2023

No	Bulan	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1	Januari	391	358	749
2	Februari	337	309	646
3	Maret	472	496	968
4	April	388	418	806
5	Mai	376	418	794
6	Juni	431	403	834
7	Juli	280	264	544
8	Agustus	291	323	614
9	September	382	428	810

10	Oktober	379	349	728
11	Nopember	351	325	676
12	Desember	368	320	688
Jumlah		4446	4411	8857

Sumber: Dukcapil Kabupaten Ketapang, Mei 2024.

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa, pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan, khususnya mengenai pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kelahiran istimewa di Kabupaten Ketapang, ternyata relatif besar yang mengurus akta kelahiran istimewa, hal tersebut terlihat dari bulan Januari sampai bulan Desember 2021. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang membuat akta kelahiran istimewa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang. Namun di dalam pelayanannya masyarakat sering kali mengeluh dengan pelayanan yang di berikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.

Masalah pembuatan akta kelahiran istimewa sudah merupakan perhatian yang sangat mendasar bagi publik di Kabupaten Ketapang, karena masyarakat khususnya masyarakat yang berada di Kabupaten Ketapang belum merasa puas tehadap pelayanan yang diberikan, yang berdampak masih banyaknya masyarakat yang enggan membuat akta kelahiran istimewa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang. Masalah ini tidak teratasi oleh pihak pemerintah akibat dalam menjalankan peraturan daerah sering kali pelayanan yang diberikan kurang maksimal dan tidak mampu melaksanakannya dengan

baik. Pembuatan akta kelahiran istimewa dapat bervariasi tergantung pada konteks dan kebutuhan spesifik. Untuk mengatasi masalah ini, penting untuk memastikan bahwa semua dokumen yang diperlukan sudah lengkap dan akurat, memahami prosedur khusus yang berlaku, dan jika perlu, berkonsultasi dengan pihak berwenang atau ahli hukum untuk mendapatkan bantuan.

1.2 Identifikasi Masalah

Hasil data dan fenomena tersebut, dapat ditemukan identifikasi masalah sebagai berikut :

a. Keterbatasan Akses, yaitu di beberapa daerah kecamatan, terutama di pedesaan atau wilayah terpencil, akses terhadap layanan kependudukan mungkin terbatas. Hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya kantor catatan sipil atau kurangnya infrastruktur komunikasi yang memadai.
b. Proses yang Rumit yaitu proses mendapatkan akta kelahiran istimewa seringkali rumit dan memakan waktu. Dokumen dan persyaratan yang diperlukan mungkin sulit dipenuhi oleh beberapa individu, terutama mereka yang tinggal di daerah yang terpencil atau yang kurang akses terhadap informasi.
c. Kurangnya Kesadaran yaitu di beberapa masyarakat, kesadaran akan pentingnya memiliki akta kelahiran mungkin kurang. Hal ini dapat mengakibatkan banyak individu, terutama anak-anak, tidak memiliki

akta kelahiran yang diperlukan untuk mendapatkan layanan publik, seperti pendidikan dan pelayanan kesehatan.

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti membatasi runag lingkup yang difokuskan pada: Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Istimewa Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan fokus penelitian sehingga penelitian ini lebih terarah, maka penelitian ini merumuskan masalahnya pada: Bagaimana Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Istimewa Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendekripsikan dan menganalisis reliabilitas pelayanan penerbitan akta kelahiran istimewa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.
2. Untuk mendekripsikan dan menganalisis responsif pelayanan penerbitan akta kelahiran istimewa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.

3. Untuk mendekripsikan dan menganalisis Empati pelayanan penerbitan akta kelahiran istimewa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis, yaitu hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah sumbangan Program Studi Ilmu Pemerintahan khususnya Kajian Manajemen Publik, berkaitan dengan kualitas pelayanan prima yang menekankan pada aspek *Reliabilitas, Responsif* dan *Empati* dalam pelayanan publik.
2. Manfaat Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang pada umumnya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas di dalam penerbitan akta kelahiran istimewa agar kedepannya dapat lebih maksimal.