SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PENGURUSAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG

Program Studi Administrasi Publik

Kajian Manajemen Publik

Oleh:

ALYA AMANDA PUTRI
NIM E1011211066

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

PERSETUJUAN PEMBIMBING

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PENGURUSAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG

Tanggung Jawab Yuridis pada:

Alya Amanda Putri
NIM E1011211066

Dosen Pembimbing Utama

Dr.Ir. Ida Rochmawati, M.Si.
NIP 196905021998022001

Tanggal: 1 Juli 2025

Dosen Pembimbing Pendamping

Eka Apriyani, S.Pd., M.A.P.
NIP 198808012022032007

Tanggal: 14 Agustus 2025

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PENGURUSAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG

Oleh :
Alya Amanda Putri
NIM. E1011211066

Dipertahankan di	:	Pontianak
Pada Hari/Tanggal	:	Jumat,29 Agustus 2025
Waktu	:	09.00 WIB
Tempat	:	Ruang Sidang 02

Tim Penguji

Ketua

Dr.Ir. Ida Rochmawati, M.Si.
NIP. 196905021998022001

Sekretaris

Eka Apriyani, S.Pd., M.A.P.
NIP. 198808012022032007

Penguji Utama

Prof. Dr.H. Martoyo,MA
NIP. 19601003190310004

Penguji Pendamping

Martinus, S. Sos, M.AB
NIP 197212272006041002

Disahkan Oleh:
Dekan FISIP Untan

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

ABSTRAK

Alya Amanda Putri (E1011211066): Analisis Kualitas Pelayanan pada Pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang. **Skripsi Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Tanjungpura 2025**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan pada pengurusan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang. Latar belakang penelitian ini adalah pentingnya pelayanan publik yang efisien dan efektif dalam pengurusan dokumen pencatatan kelahiran yang menjadi identitas dasar masyarakat indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam pengurusan akta kelahiran telah menunjukkan hasil yang positif dalam beberapa dimensi pelayanan, seperti *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mengoptimalkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kesimpulan penelitian ini adalah meskipun pelayanan sudah berkualitas baik, namun masih diperlukan perbaikan dalam efisiensi waktu penyelesaian serta perbaikan berkelanjutan untuk mengatasi kendala sistem teknis yang kadang kadang terjadi, sehingga peningkatan kepuasan masyarakat untuk mencapai pelayanan yang lebih optimal dapat terwujud di masa mendatang.

Kata Kunci : Akta Kelahiran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

Alya Amanda Putri (E1011211066): *Analysis of Service Quality in the Issuance of Birth Certificates at the Office of Population and Civil Registration of Singkawang City Government. Thesis, Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences,* Universitas Tanjungpura, 2025.

This research aims to assess the service quality in the issuance of birth certificates at the Office of Population and Civil Registration in Singkawang City. The study was motivated by the importance of effective and efficient public service in processing birth registration documents, which serve as the basic legal identity of Indonesian citizens. The research employed a descriptive qualitative method, collecting data through in-depth interviews, observation, and documentation. The findings show that service quality in the issuance of birth certificates has demonstrated positive results in several service dimensions, including tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. However, certain aspects still require improvement to optimize public satisfaction. The conclusion emphasizes that while the services are generally of good quality, further improvements are necessary to reduce processing times and address technical system issues that occasionally occur. These improvements are expected to enhance public satisfaction and achieve more optimal service delivery in the future.

Keywords: Birth Certificate, Civil Registration Office, Service Quality, Public Servic

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan pada Pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang". Permasalahan utama dalam pelayanan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang meliputi ketidaksesuaian waktu pelayanan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, terutama pada kasus pengurusan akta kelahiran yang hilang. Selain itu, terdapat kurangnya optimalisasi informasi dari petugas mengenai pelayanan yang tersedia, yang terindikasi dari berbagai keluhan masyarakat melalui ulasan Google Maps yang menunjukkan kurangnya responsivitas petugas dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Fenomena penurunan capaian pelayanan sebesar 551 jiwa dari tahun 2023 ke 2024 (dari 6.299 jiwa menjadi 5.748 jiwa) juga menjadi indikator penting yang perlu dikaji lebih mendalam untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran umum atau deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan tentang apa yang diteliti. Untuk mendapatkan data yang akurat, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini dianalisis dengan Teori Dimensi Kualitas Pelayanan Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah, 2018) yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan: *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy (*Empati).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang sudah cberjalan dengan baik, namun masih memerlukan nenerapa perbaikan. Pada dimensi Pada *dimensi tangible* (Bukti Langsung), penampilan petugas yang profesional, fasilitas kantor yang memadai dengan ruang tunggu ber-AC, parkiran yang luas, wi-fi gratis, dan lingkungan yang bersih mencerminkan kondisi fisik yang baik. *Dimensi reliability* (Kehandalan) terlihat dari penerapan SOP yang konsisten, kemampuan staff memberikan informasi yang akurat, dan keterampilan operasional yang baik, meskipun masih terdapat kendala pada pengurusan akta kelahiran hilang yang membutuhkan waktu lebih lama. *Dimensi responsiveness* (Daya Tanggap) berjalan dengan baik melalui kesiapan petugas merespon kebutuhan pemohon dan membantu melengkapi persyaratan dokumen. Dan *dimensi Assurance* (Jaminan) menunjukkan hasil positif dengan pemahaman petugas yang baik, kepastian layanan gratis tanpa biaya tambahan, keamanan data terjaga, dan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi. Terakhir *dimensi empathy* (Perhatian) tercermin dari sikap empati petugas yang mengutamakan kepentingan masyarakat, pelayanan yang ramah dan sopan, serta komitmen pimpinan dan staff dalam memberikan perhatian tanpa diskriminasi. Meskipun demikian, masih diperlukan perbaikan pada proses pelayanan penerbitan akta kelahiran, terutama untuk kasus kehilangan yang memiliki mekanisme lebih panjang sehingga berpengaruh pada kelancaran pelayanan.

Saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang perlu memfokuskan pada beberapa aspek

perbaikan. Pertama, penambahan informasi khusus tentang prosedur pengurusan akta kelahiran yang hilang melalui papan informasi di kantor dan konten media sosial yang lebih lengkap serta mudah diakses masyarakat. Kedua, penguatan infrastruktur teknologi informasi dengan meningkatkan kualitas jaringan internet dan menyediakan sistem backup untuk mengatasi gangguan teknis yang dapat memperlambat proses pelayanan. Ketiga, pelatihan rutin untuk meningkatkan keterampilan dan ketelitian petugas dalam pengetikan dan pemeriksaan dokumen agar kesalahan administratif dapat diminimalkan. Keempat, pengembangan sistem monitoring waktu penyelesaian pelayanan dan evaluasi kepuasan masyarakat secara berkala untuk memastikan standar waktu yang telah ditetapkan dapat dipenuhi secara konsisten. Dengan upaya berkelanjutan dalam perbaikan aspek-aspek ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang dapat memberikan layanan administrasi kependudukan yang lebih professional, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kota Singkawang.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Alya Amanda Putri
Nomor Induk Mahasiswa : E1011211066
Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil kerja saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mrmperoleh gelar kesarjanaan di suatu 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, 29 Agustus 2025
Yang membuat pernyataan

Alya Amanda Putri
E1011211066

]

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan dia mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya.”

(Q.S Al-Baqarah:286)

“(Ingatlah), ketika kamu memohon pertolongan kepada Tuhanmu,lalu diperkenankan-Nya bagimu, “Sungguh, aku akan mendatangkan bala bantuan dengan seribu malaikat yang datang berturut-turut.”

(Q.S. Al-Anfal 178:9)

“Orang tua dirumah menanti kepulanganmu dengan hasil yang terbaik, jangan kecewakan mereka. Simpan saja keluhmu,sebab letihmu tak sebanding dengan perjuangan serta pengorbanan mereka untuk menghidupimu .”

"*Step by step, i made it through - a small dedication to myself for not giving up*."

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, segala puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah Swt, yang selalu memberikan kekuatan, kemudahan, dan jalan terbaik dalam setiap proses yang saya lalui dalam menyelesaikan skripsi ini. Adapun skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Teruntuk Ayah tercinta, Budi Kurniawan panutan penulis, terimakasih selalu berjuang dan mengusahakan yang terbaik untuk kehidupan penulis. berkorban tenaga, fikiran, waktu, tidak lupa untuk selalu mendoakan, memberikan semangat, dan dukungan materi dalam hal pendidikan. Meskipun ayah tidak sempat merasakan pendidikan dibangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik dan mendukung penulis untuk mampu menyelesaikan studinya hingga sarjana.
2. Belahan jiwaku, Ibu Ismayani yang tidak pernah henti-hentinya menasehati, memberikan doa, perhatian, kasih sayang yang tulus, dan dukungan hingga memberikan semangat terbaiknya sehingga penulis berhasil menyelesaikan studinya sampai sarjana.
3. Abangku, Muhammad Salman terima kasih sudah menjadi panutan dan selalu memberi dukungan serta motivasi terbaik dengan caramu sendiri.Perhatianmu sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Adik-adikku, Muhammad Amar Hafis dan Muhammad Aqil Faeza. Terima kasih sudah menjadi penyemangat di kala penulis merasa lelah. Canda tawa dan kehadiranmu membuat penulis merasa tidak sendiri selama proses ini.

5. Untuk diriku sendiri, terima kasih sudah bertahan dan terus berjuang hingga saat ini. Walaupun terkadang rasanya ingin menyerah , ragu, dan lelah. Namun semuanya tidak selalu sempurna, tapi terima kasih karena sudah berusaha semampumu melewati semua proses yang ada.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatu, puji syukur penulis haturkan kepada Allah Swt., atas segala limpahan rahmat, kemudahan, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengurusan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencacatan Sipil Kota Singkawang". Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan baik dari segi materi maupun teknik penyajian. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Keberhasilan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis. Untuk itu, perkenankanlah penulis mengucapkan rasa terima kasih yang tidak terhingga kepada :

1. Dr. Herlan, S.Sos, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dr. Ira Patriani, S.IP, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
3. Dr. Yulius Yohanes, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
4. Dr.Ir. Ida Rochmawati,M.Si., selaku Dosen Pembimbing Utama serta Dosen Pembimbing Akademik (PA) dan Ibu Eka Apriyanti, S.Pd., M.A.P., selaku Dosen Pembimbing Pendamping, yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan,serta memberikan masukan-masukan dalam penulisan skripsi ini.

5. Prof.Dr.H.Martoyo, MA. dan bapak Martinus, S.Sos, M.AB selaku Dosen Penguji utama dan penguji pendamping , yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan serta masukan untuk skripsi ini.
6. Untuk rekan seperjuangan, terima kasih kepada Ari Yunita Adisti, Yuni, Novitasari, dan Ariana Anggraeni yang selalu ada, menemani, membantu, dan memberikan dukungan selama proses pengerjaan skripsi ini. Kehadiran kalian membuat proses ini terasa lebih ringan.
7. Untuk sepupuku, terima kasih kepada Dinda Azra Nabila dan Rana Rafika Dhya yang selalu menemani selama masa penelitian di Singkawang. Kalian menjadi tempat bercerita, tempat berkeluh kesah, sekaligus penghibur di saat-saat sulit dalam proses ini.
8. Untuk sahabatku, terima kasih kepada Irsa Utari, Mustia, Dila Ratna Sari, Ria Lestari atas waktu, tawa, dan kebersamaan selama proses skripsi ini. Terima kasih sudah menemani saya skripsian, dan membantu saya melewati hari-hari berat dengan cara yang menyenangkan.
9. Wakil Dekan, staf Jurusan Ilmu Administrasi, Bapak/Ibu Dosen, staf Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
10. Kepala Dinas, Kepala bidang bagian Akta Kelahiran, Sekretris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang beserta jajaran staf yang telah memberikan data dan informasi pendukung yang diperlukan penulis dalam penulisan skripsi ini.

11. Teman-teman Administrasi Publik angkatan 2021, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan panjang menuju penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Pada Pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Singkawang. Semoga segala kebaikan, bantuan dan dorongan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah Swt,

Pontianak, 29 Agustus 2025

Alya Amanda Putri
E1011211066

DAFTAR ISI

halaman

ABSTRAK ..... **i**
RINGKASAN SKRIPSI ..... **iii**
PERNYATAAN KEASLIAN ..... **vi**
MOTTO ..... **vii**
PERSEMBAHAN ..... **viii**
KATA PENGANTAR ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xv**
DAFTAR TABEL ..... **xvi**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Identifikasi Masalah 9
1.3 Fokus Penelitian 10
1.4 Rumusan Masalah 10
1.5 Tujuan Penelitian 10
1.6 Manfaat Penelitian 10
1.6.1 Manfaat Teoretis 10
1.6.2 Manfaat Praktis 11

BAB II KAJIAN TEORI **12**
2.1 Pelayanan Publik 12
2.2 Kualitas Pelayanan Publik 13
2.3 Administrasi Kependudukan 16
2.4 Akta Kelahiran 17
2.5 Perbaikan Akta Kelahiran 19
2.6 Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Pelayanan Publik 22
2.7 Hasil Penelitian Yang Relevan 25
2.8 Alur Pikir Penelitian 27
2.9 Pertanyaan Penelitian 28

BAB III METODE PENELITIAN **29**
3.1 Jenis Penelitian 29
3.2 Langkah – Langkah Penelitian 30
3.3 Lokasi dan waktu penelitian 31
3.3.1 Lokasi Penelitian 31
3.3.2 Waktu Penelitian 31
3.4 Subjek dan Objek Penelitian 32
3.4.1 Subjek Penelitian 32
3.4.2 Objek Penelitian 33
3.5 Teknik Pengumpulan Data 33
3.6 Alat Pengumpulan Data 35

3.7 Analisis Data 36
3.7.1 Keabsahan Data 36
3.7.2 Teknik Analisis Data 39

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 41
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian 41
A. Sejarah Kota Singkawang 41
B. Keadaan Geografis 42
C. Keadaan Demografis 45
4.2 Gambaran Umum Kantor Disdukcapil Kota Singkawang 47
4.3 Struktur Organisasi 50
4.4 Visi dan Misi 50
4.5 Tugas dan Fungsi 51
4.6 Kepegawaian 66
4.7 Aplikasi SiBale (Sistem Informasi Bayi Elektronik) 68

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN 71
5.1 Hasil Penelitian 71
5.1.1 *Dimensi Tangible* (Bukti Langsung) 72
5.1.2 *Dimensi Reliability* (Kehandalan) 83
5.1.3 Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) 94
5.1.4 *Dimensi Assurance* (Jaminan) 102
5.1.5 *Dimensi Empathy* (empati) 112

BAB VI PENUTUP 120
6.1 Kesimpulan 120
6.2 Saran 123
6.3 Keterbatasan Penelitian 124
DAFTAR PUSTAKA 125
LAMPIRAN 127

DAFTAR GAMBAR

Gambar *halaman*

1. SOP Pelayanan Pembuatan/Kehilangan Akta Kelahiran..... 3
2. Keluhan/Kritikan Dari Media Elektronik..... 6
3. Keluhan/Kritikan Dari Media Elektronik..... 8
4. Peta Wilayah Kota Singkawang..... 43
5. Tampilan Aplikasi SiBale V2.0..... 69
6. Sarana dan Prasarana Kantor..... 74
7. Papan Informasi Pelayanan 82

DAFTAR TABEL

Tabel *halaman*

1.1 Capaian Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang Tahun 2023-2024 5

1.2 Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran Masyarakat Kota Singkawang Tahun 2023-2024 6

2.1 Hasil Penelitian Yang Relevan 25

2.2 Alur Pikir Penelitian 27

3.1 Waktu Penelitian 31

4.1 Luas daerah Menurut Kecamatan di Kota Singkawang 44

4.2 Komposisi Sumber Daya Aparatur Berdasarkan Tingkat Pendidikan . 67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran *halaman*

1. Pedoman Wawancara 127
2. Daftar Nama Subjek Penelitian 137
3. Pedoman Observasi..... 138
4. Dokumentasi..... 140
5. Nilai IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang Tahun 2024 150
6. Tampilan Awal Aplikasi SiBale V2.0..... 150
7. Rekap Konsultasi Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang Semester 1 Tahun 2025 151
8. Dokumen Peraturan Daerah Singkawang No.11 Tahun 2003 152
9. Dokumen Peraturan Mentri Dalam Negeri No.109 Tahun 2019 153
10. Dokumen Peraturan Presiden No.96 Tahun 2018..... 154
11. Tabel Data Kepemilikan Akta Kelahiran Kota Singkawang Tahun 2023 Semester 1 hingga 2024 Semester 2 155
12. Total Persentase Kepemilikan Akta Kelahiran Kota Singkawang Tahun 2023 Semester 1 hingga 2024 Semester 2 156
13. Alur Pengaduan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang..... 156
14. Biodata 157
15. Surat Tugas Penelitian..... 15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam pemerintahan yang baik. Sebagai salah satu tugas utama pemerintah, pelayanan publik menjadi ukuran seberapa baik kinerja dan kualitas kerja pegawai negara dalam melayani masyarakat. Pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Singkawang saat ini menghadapi tantangan kompleks yang memerlukan perhatian serius. Sebagai institusi pemerintah yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan administratif masyarakat, Disdukcapil memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan prima kepada warganya.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku. Pelayanan ini bisa berupa barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah.

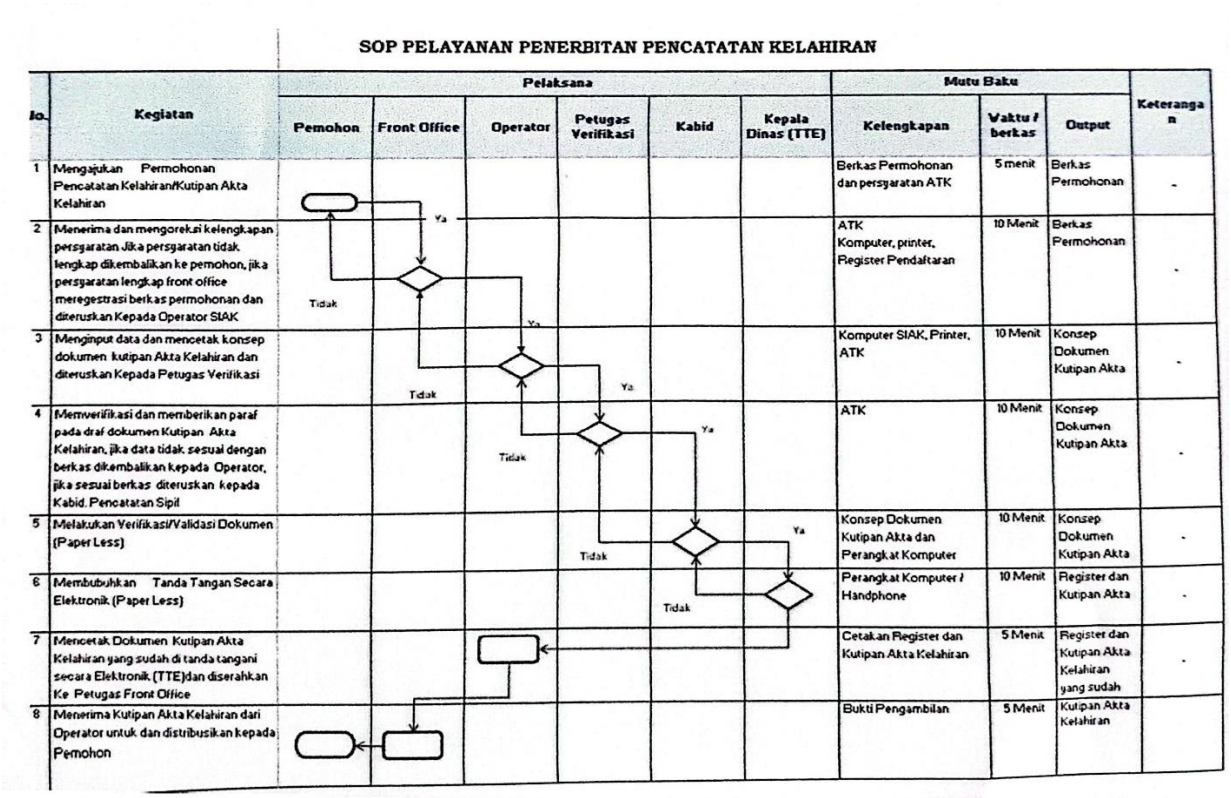
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Singkawang merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik, Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), surat pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian,

kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan.

Adapun Fokus penelitian ini adalah pada pelayanan pengurusan Akta Kelahiran, yang merupakan dokumen identitas penting bagi setiap individu. Akta kelahiran menjadi dasar pendaftaran dalam Kartu Keluarga dan pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK), yang selanjutnya menjadi syarat utama untuk mengakses berbagai layanan publik seperti pendidikan, pernikahan, pengakuan anak, dan pekerjaan. Oleh karena itu, kepemilikan akta kelahiran sangat krusial dalam menjamin hak kewarganegaraan dan akses layanan publik.

Pedoman peraturan yang digunakan pada proses pelayanan Disdukcapil Singkawang yaitu Permendagri Nomor 109 Tahun 2019. Mengatur Penyelenggaraan proses Administrasi Kependudukan, khususnya pengurusan Akta kelahiran, peraturan ini menjadi dasar yang sangat penting dalam penelitian. Permendagri ini tidak hanya sekedar sebagai aturan tetapi juga menjadi panduan operasional yang menentukan bagaimana Dukcapil seharusnya memberikan pelayanan pengurusan Akta Kelahiran kepada masyarakat Kota Singkawang. Dari Permendagri ini juga membantu peneliti untuk membandingkan standar waktu penyelesaian dokumen yang tertulis dalam perda dengan realitas pelayanan yang diberikan. hal ini berguna untuk mengidentifikasi kesenjangan antara aturan dan praktik nyata di lapangan. Sehingga dapat di lihat nantinya apakah pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik sesuai aturan yang ditetapkan.

Adapun berikut ini Mekanisme dan Prosedur Pengurusan Pembuatan/Kehilangan Akta Kelahiran :



SOP PELAYANAN PENERBITAN PENCATATAN KELAHIRAN

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Front Office	Operator	Petugas Verifikasi	Kabid	Kepala Dinas (TTE)	Kelengkapan	Waktu / berkas	Output	
1	Mengajukan Permohonan Pencatatan Kelahiran/Kutipan Akta Kelahiran							Berkas Permohonan dan persyaratan ATK	5 menit	Berkas Permohonan	-
2	Menerima dan mengoreksi kelengkapan persyaratan Jika persyaratan tidak lengkap dikembalikan ke pemohon, jika persyaratan lengkap front office meregestrasi berkas permohonan dan diteruskan Kepada Operator SIAK							ATK Komputer, printer, Register Pendaftaran	10 Menit	Berkas Permohonan	-
3	Menginput data dan mencetak konsep dokumen kutipan Akta Kelahiran dan diteruskan Kepada Petugas Verifikasi							Komputer SIAK, Printer, ATK	10 Menit	Konsep Dokumen Kutipan Akta	-
4	Memverifikasi dan memberikan paraf pada draf dokumen Kutipan Akta Kelahiran, jika data tidak sesuai dengan berkas dikembalikan kepada Operator, jika sesuai berkas diteruskan kepada Kabid. Pencatatan Sipil							ATK	10 Menit	Konsep Dokumen Kutipan Akta	-
5	Melakukan Verifikasi/Validasi Dokumen (Paper Less)							Konsep Dokumen Kutipan Akta dan Perangkat Komputer	10 Menit	Konsep Dokumen Kutipan Akta	-
6	Membubuhkan Tanda Tangan Secara Elektronik (Paper Less)							Perangkat Komputer / Handphone	10 Menit	Register dan Kutipan Akta	-
7	Mencetak Dokumen Kutipan Akta Kelahiran yang sudah di tanda tangani secara Elektronik (TTE)dan diserahkan Ke Petugas Front Office							Cetakan Register dan Kutipan Akta Kelahiran	5 Menit	Register dan Kutipan Akta Kelahiran yang sudah	-
8	Menerima Kutipan Akta Kelahiran dari Operator untuk dan distribusikan kepada Pemohon							Bukti Pengambilan	5 Menit	Kutipan Akta Kelahiran	

Gambar 1.1 SOP Pelayanan Pembuatan/Kehilangan Akta Kelahiran

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang Tahun 2025

Dan dengan persyaratan :

a. Mengisi formulir yang telah disediakan
b. Fotokopi Kartu Keluarga
c. Fotokopi KTP Orang tua
d. Surat Keterangan Kelahiran dari Rumah Sakit /Polindes/Dokter/Bidan
e. Fotokopi Buku Nikah/Akta Perkawinan Orang tua
f. Fotokopi KTP-el 2 Orang saksi.

g. Jika mengurus Kehilangan Akta kelahiran perbedaan hanya terletak pada surat keterangan kehilangan dari kepolisian dan arsip atau fotokopi akta kelahiran asli pemohon yang bersangkutan.

SOP Pelayanan Pembuatan maupun Pengurusan Kehilangan Akta Kelahiran membutukan waktu penyelesaian antara 1-3 hari jam kerja. Melalui SOP inilah kita dapat melihat bagaimana realisasi dari pengurusan Akta Kelahiran,sudah sesuai atau belum dengan peraturan yang ada.

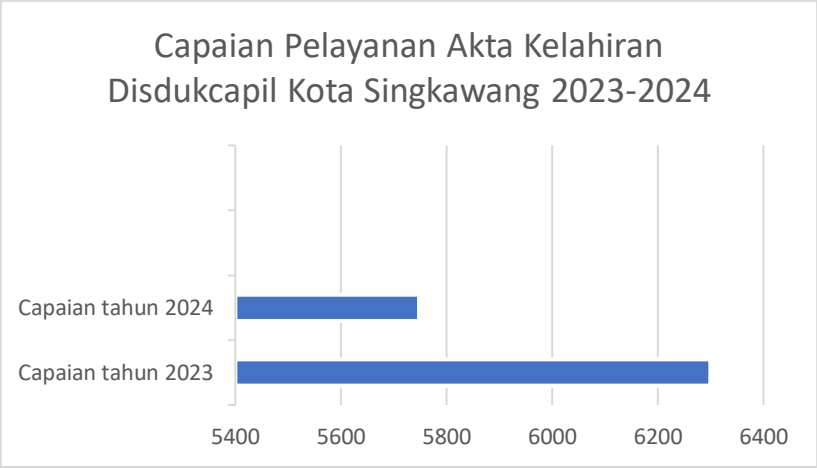
Berdasarkan data dan fenomena yang terjadi menunjukkan adanya penurunan capaian pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Singkawang.selain penurunan data capaian peklayanan data kepemilikan aktakelahiran juga menurun. penurunan jumlah kepemilikan akta kelahiran sebanyak 1.477 jiwa dari semester 2 tahun 2023 ke semester 2 tahun 2024, dengan persentase menurun dari 95,75% menjadi 94,88%. Penurunan ini menjadi sinyal penting yang perlu perhatian penting karena dapat berdampak pada tertib administrasi kependudukan di Kota Singkawang

Kendala yang muncul antara lain adalah ketidaksesuaian waktu penyelesaian pengurusan akta kelahiran dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, kurangnya transparansi informasi mengenai mekanisme pengurusan, serta kurangnya responsivitas petugas dalam melayani masyarakat. Hal ini diperkuat oleh keluhan masyarakat yang terekam melalui wawancara dan ulasan di platform digital seperti Google Maps, yang menunjukkan adanya ketidakpuasan terkait kepastian waktu pelayanan dan informasi yang disampaikan. Pengalaman negatif ini bisa berpotensi menyebar luas dan memengaruhi persepsi masyarakat

lain terhadap kualitas layanan Disdukcapil.yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang.

Berikut ini Lampiran Capaian Pelayanan Akta Kelahiran pada ahun 2023-2024:

Tabel 1.1 Capaian Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang Tahun 2023-2024



Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang Tahun 2025

Sebagai mana yang terlihat dari fenomena perubahan capaian pelayanan di Disdukcapil Kota Singkawang, bahwa terjadi penurunan sebesar 551 jiwa pada pengurusan Akta kelahiran dari tahun 2023 ke 2024. Perubahan dari 6.299 jiwa menjadi 5.748 jiwa ini merupakan indikator penting yang perlu ditelaah untuk memahami faktor-faktor yang mungkin mempengaruhinya.

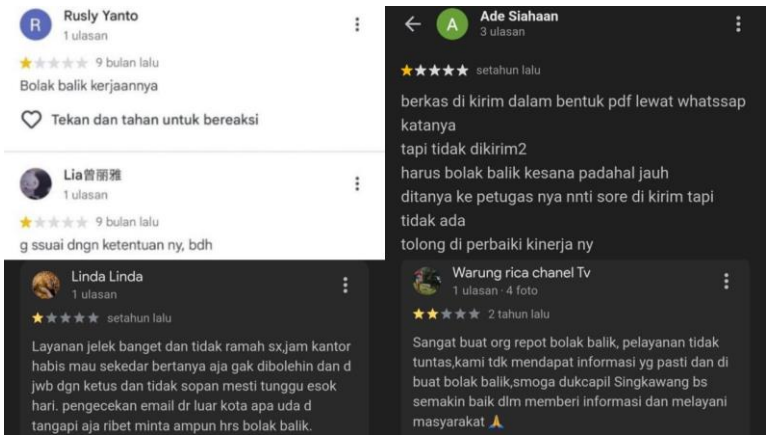
Dan berikut tabel jumlah kepemilikan Akta Kelahiran :

Tabel 1.2 Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran Masyarakat Kota Singkawang Tahun 2023-2024

Periode	Jumlah Kepemilikan Akta Kelahirann	Persentase (%)	Perubahan (%)
Tahun 2023 Semester 1	72,384	95,25	_
Tahun 2023 Semester 2	74.761	95,75	+0,50
Tahun 2024 Semester 1	73,786	95,56	-0,19
Tahun 2024 Semester 2	73,284	96,70	+1,14

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang Tahun 2025

Berikut ini keluhan melalui ulasan Media Elektronik yang berkaitan dengan masalah yang ada di lapangan :



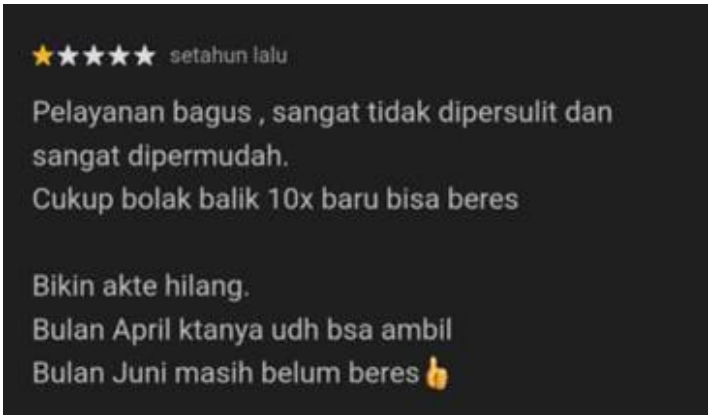
Gambar 1.2

Keluhan/Kritikan Dari Media Elektronik

Sumber : Penilaian dari Google Maps Di Screenshoot pada tanggal 12 Januari 2025

Berdasarkan ulasan Google Maps diatas menjelaskan serta menggambarkan bahwa masyarakat mengharapkan adanya kepastian waktu dalam proses pelayanan. Ketika informasi mengenai waktu penyelesaian dokumen kurang jelas, masyarakat mengalami kebingungan dan harus melakukan kunjungan berulang ke kantor Disdukcapil. Situasi ini berpotensi menimbulkan keengganan dalam pengurusan dokumen akta kelahiran ini.

Penurunan 551 jiwa dalam pelayanan akta kelahiran juga dapat dipengaruhi oleh kesan yang berkembang di masyarakat. Dalam era digital saat ini, pengalaman individu dapat dengan mudah tersebar melalui komunikasi dari mulut ke mulut atau melalui platform digital seperti ulasan Google Maps, yang nantinya bisa mempengaruhi pandangan masyarakat lain dalam mengakses layanan pengurusan Akta kelahiran.. Penting untuk memahami dampak jangka panjang dari fenomena ini apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi capaian pelayanan akta kelahiran menjadi sangat penting dapat dilakukan pada berbagai aspek, baik teknis, prosedur, maupun peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Dengan pendekatan yang menyeluruh, diharapkan pelayanan akta kelahiran dapat menjadi lebih optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.



Gambar 1.3

Keluhan/Kritikan Dari Media Elektronik

Sumber : Penilaian dari Google Maps Di Screenshoot pada tanggal 12 Januari 2025

Kedua, keluhan masyarakat melalui ringkasan ulasan Google Maps di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang. Belum terteranya informasi detail mengenai mekanisme pengurusan kehilangan, kerusakan atau pembetulan Akta Kelahiran di Papan informasi kantor secara spesifik serta kurangnya responsivitas petugas dalam menanggapi pemohon. Hal ini membuat beberapa pemohon merasakan kebingungan dalam proses pengurusan dilihat dari beberapa ulasan para pengguna layanan di Google Maps Dukcapil Kota Singkawang.yang pada akhirnya di khawatirkan membuat proses pelayanan menjadi lebih lama.

Oleh Karenanya diharapkan Disdukcapil Kota Singkawang mampu memberikan pelayanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga ramah dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator keberhasilan suatu instansi pemerintah. Kualitas pelayanan pada pengurusan Akta kelahiran di Disdukcapil Kota Singkawang menjadi fokus utama

dalam penelitian ini, mengingat kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Dalam Penelitian yang dilakukan Yusna, dkk (2023) dengan judul "Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten". Mengidentifikasi permasalahan seperti gangguan teknis sistem SIAK terpusat dari Ditjen Dukcapil Kemendagri, keterbatasan program inovasi PANDUSAKTI yang baru bekerjasama dengan 2 rumah sakit, dan fasilitas ruang tunggu yang kurang memadai. Sementara itu, persamaan kedua penelitian terletak pada fokus utama yaitu kualitas pelayanan publik pada pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil dan keduanya sama-sama mengidentifikasi adanya permasalahan dalam pelayanan yang memengaruhi kepuasan masyarakat.

Penelitian ini menjadi penting karena untuk mengetahui penyebab menyeluruh mengenai permasalahan pelayanan yang terjadi. Bukan sekedar mendokumentasikan keluhan yang ada, tetapi juga bermaksud memahami mekanisme sistem yang ada sehingga persoalan dari permasalahan tersebut dapat terselesaikan. Kedua, penelitian ini berpotensi menghasilkan rekomendasi untuk transformasi pelayanan pada pengurusan Akta kelahiran di Disdukcapil Kota Singkawang.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, Maka identifikasi masalah dari Kualitas Pelayanan Publik di Disdukcapil Kota Singkawang yaitu:

1. Terdapat perbedaan antara prosedur waktu pelayanan di lapangan dengan ketentuan SOP dan regulasi yang berlaku.

2. Informasi mengenai mekanisme dan persyaratan pengurusan kehilangan atau kerusakan Akta Kelahiran di Papan informasi kantor secara spesifik belum tersampaikan secara lengkap dan jelas kepada masyarakat.

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, agar penelitian ini terarah secara jelas maka peneliti memfokuskan penelitian pada "Kualitas Pelayanan pada Pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang".

1.4 Rumusan Masalah

Untuk menjelaskan masalah yang diteliti, maka dirumuskan permasalahannya ialah "Bagaimana Kualitas Pelayanan pada Pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang."

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan pada Pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoretis

1 Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi perkembangan konsep mengenai pelaksanaan pemerintahan daerah, khususnya kualitas pelayanan pada pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

2 Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu acuan untuk penelitian berikutnya yang sejenis.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Pemerintah, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan mengenai Kualitas Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Singkawang.
2. Bagi Masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi masyarakat mengenai Kualitas Pelayanan pada Pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Singkawang.
3. Bagi Peneliti, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengembangkan dan memperkaya pengetahuan serta wawasan penulis tentang Kualitas Pelayanan pada Pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Singkawang.