SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KABUPATEN SINTANG BAGI MASYARAKAT KECAMATAN SINTANG

Program Studi Administrasi Publik
Kajian Manajemen Publik

Oleh:

Loli
NIM. E1011221068

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KABUPATEN SINTANG BAGI MASYARAKAT KECAMATAN SINTANG

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana

Perogram Studi Administrasi Publik

Kajian Manajemen Publik

Oleh:

Loli
NIM. E1011221068

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

LEMBAR PERSETUJUAN

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KABUPATEN SINTANG BAGI MASYARAKAT KECAMATAN SINTANG

Tangung Jawab Yuridis Pada:

Loli
NIM. E1011221068

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Yulius Yohanes, M.Si.
NIP. 19640527199202100

Tanggal: 17 Juli 2026

Dosen Pembimbing Pendamping

Hairil Anwar, S.E., M.Si.
NIP. 196905142007011004

Tanggal: 14 - Juli - 2026

UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK

HALAMAN PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KABUPATEN SINTANG BAGI MASYARAKAT KECAMATAN SINTANG

Oleh:
Loli
NIM E1011221068

Dipertahankan di:
Pada Hari/Tanggal : Pontianak, Rabu, 29 Juli 2026
Waktu : 09:00 Wib
Tempat : Ruang Sidang FISIP UNTAN

Tim Penguji

Ketua

Dr. Yulius Yohanes, M.Si
NIP 196405271992021001

Sekretaris

Hairil Anwar, S.E, M.Si
NIP 196905142007011004

Penguji Pertama

Dr. Lina Sunyata, M.Si
NIP 196111111987032002

Penguji Kedua

Ade Risna Sari, S.H, M.Si
NIP 197309302025212009

Disahkan Oleh:
Dekan Fisip Untan

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

ABSTRAK

Penelitian ini membahas kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sintang bagi Masyarakat Kecamatan Sintang. Penelitian dilatarbelakangi oleh adanya keluhan masyarakat terkait lamanya waktu penyelesaian dokumen akta kelahiran, serta adanya keluhan masyarakat terkait sikap pegawai yang kurang ramah. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan pelayanan pembuatan akta kelahiran. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memahami secara mendalam fenomena pelayanan pembuatan akta kelahiran. Pengumpulan data dilakukan melaui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis penelitian menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Lenvinne (1990) yang meliputi *responsiveness* (responsivitas), *responsibility* (responsibilitas), dan *accountability* (akuntabilitas). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi *responsiveness* (responsivitas), petugas telah memberikan pelayanan yang tanggap melalui pemberian informasi, bantuan, dan media pengaduan, meskipun masih terkendala gangguan jaringan, antrean, dan kelengkapan persyaratan. Pada dimensi *responsibility* (responsibilitas), pelayanan telah dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP), namun belum sepenuhnya optimal karena masih terjadi keterlambatan penyelesaian dokumen dan kesalahan administrasi. Sementara itu, pada dimensi *accountability* (akuntabilitas), pelayanan telah dilaksanakan secara transparan, adil, tanpa biaya, serta disertai tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat.Saran meliputi meningkatkan kualitas sistem pelayanan untuk mengurangi terjadinya gangguan sistem yang dapat menghambat proses penerbitan akta kelahiran, ketelitian petugas dalam proses pemeriksaan dan verifikasi data sebelum dokumen diterbitkan, serta melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan pelayanan, terutama terkait ketepatan waktu penyelesaian dokumen dan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP).

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

ABSTRACT

This study discussed the service quality of birth certificate issuance at the Population and Civil Registration Office (*Disdukcapil*) in Sintang District, Sintang Regency. This study was based on public complaints about the lengthy processing times for birth certificates, as well as the unwelcoming attitude of service employees. This study aimed to describe the birth certificate issuance service. This study employed a qualitative approach with a descriptive research method to thoroughly understand the phenomenon of birth certificate issuance service. The techniques of data collection were observation, interviews, and documentation. The analysis of this study employed Levine's service quality theory (1990), which consisted of responsiveness, responsibility, and accountability. The results of this study revealed that regarding the responsiveness dimension, employees delivered responsive service through the provision of information, assistance, and complaint mechanisms, despite ongoing constraints such as network disruptions, queues, and incomplete document requirements. On the responsibility dimension, services had been performed in accordance with Standard Operating Procedures (SOP); however, implementation remained suboptimal due to lingering document processing delays and administrative errors. Meanwhile, on the accountability dimension, service delivery had been conducted transparently, fairly, free of charge, and with appropriate follow-up on public grievances. Therefore, the researcher suggests enhancing the quality of the service delivery system to reduce technical disruptions that hinder the process of birth certificate issuance, improving personnel accuracy during the data examination and verification process before document issuance, and conducting periodic evaluations of service delivery, particularly regarding the timeliness of document processing and adherence to Standard Operating Procedures (SOP).

Keywords: Birth Certificate, Service Quality, Public Service.

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul "Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sintang Bagi Masyarakat Kecamatan Sintang". Penelitian dilatarbelakangi oleh adanya temuan dan laporan masyarakat terkait pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, khusunya di Kecamatan Sintang. Penelitian bertujuan menganalisis kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran dengan menggunakan teori kualitas pelayanan publik menurut Levine (1990) dalam Hardiyansyah (2011), yang meliputi dimensi *Responsiveness* (Responsivitas), *Responsibility* (Responsibilitas), dan *Accountability* (Akuntabilitas). Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap Kepala Disdukcapil Kabupaten Sintang, petugas pelayanan, serta masyarakat pengguna layanan, kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan pengujian keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan teknik.

Hasil penelitian pada dimensi *Responsiveness* (Responsivitas), menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan akta kelahiran telah berjalan dengan baik. Petugas mampu memberikan informasi yang jelas mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan, membantu masyarakat dalam melengkapi dokumen, memberikan penjelasan terhadap kendala yang dihadapi, serta menyediakan media pengaduan secara daring maupun luring sebagai bentuk respons terhadap aspirasi

masyarakat. Namun, kecepatan pelayanan masih dipengaruhi oleh gangguan jaringan, tingginya jumlah antrean, dan ketidaklengkapan persyaratan administrasi dari masyarakat. Pada dimensi *Responsibility* (Responsibilitas), Disdukcapil Kabupaten Sintang telah memiliki dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman pelayanan yang dapat diakses masyarakat. Meskipun demikian, pelaksanaannya belum sepenuhnya konsisten karena masih ditemukan keterlambatan penyelesaian dokumen serta kesalahan administrasi pada penerbitan akta kelahiran yang mengharuskan masyarakat melakukan perbaikan data.

Pada dimensi *Accountability* (Akuntabilitas), hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan telah dilaksanakan secara transparan, adil, dan dapat dipertanggungjawabkan melalui keterbukaan informasi pelayanan, tidak adanya pungutan biaya, pelayanan tanpa diskriminasi, serta tersedianya mekanisme penyampaian kritik dan pengaduan yang ditindaklanjuti oleh petugas. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang tergolong cukup baik dan telah memenuhi indikator kualitas pelayanan menurut Levine, terutama pada aspek responsivitas dan akuntabilitas. Namun, dimensi responsibilitas masih memerlukan peningkatan melalui penguatan penerapan SOP, peningkatan ketelitian dalam verifikasi data, evaluasi pelayanan secara berkala, serta perbaikan sistem pelayanan untuk mengatasi kendala seperti gangguan jaringan, tingginya antrean, keterlambatan penyelesaian dokumen, dan kesalahan administrasi

sehingga pelayanan dapat berlangsung lebih efektif, tepat waktu, akurat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama	: Loli
Nomor Induk Mahasiswa	: E1011221068
Program Studi	: Administrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi maupun Lembaga Pendidikan yang lain. Sejauh yang saya ketahui, tidak terdapat karya maupun hasil tulisan orang lain, baik itu yang telah diterbitkan maupun yang belum diterbitkan, kecuali yang secara tertulis di dalam naskah skripsi ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 29 Juli 2026

Loli

NIM. E1011221068

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

"Bersukacitalah dalam pengharapan, sabarlah dalam kesesakan, dan bertekunlah dalam doa!"

(Roma 12:12 TB)

"Silakan bermimpi, tidak ada yang tidak mungkin, mimpi itu gratis, silakan ambil yang paling mahal"

(Raim Laode)

PERSEMBAHAN:

Dalam nama Bapa dan Putra dan Roh Kudus

Puji Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan kasih karunia yang sangat luar biasa, memberi peneliti kekuatan dan kasih yang tanpa batas, membekali penulis dengan ilmu pengetahuan. Atas kasih karunia serta kemudahan yang engkau berikan, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Perjalanan panjang ini tidak akan dapat tercapai sepenihnya tanpa dukungan, cinta, dan kasih sayang dari orang-orang terdekat saya. Maka dari itu, skripsi ini saya persembahkan untuk mereka yang luar biasa, yang selalu menjadi sumber pengharapan dan motivasi saya selama menempuh studi ini:

1. Teristimewa untuk bapak Yohanes Manan dan Ibu Ellis Farida, Terima kasih atas segala doa, dukungan, semangat, dan kasih sayang yang tak pernah habis untuk penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga perjuangan saya ini dapat membanggakan bapak dan Ibu.

2. Teruntuk Kakak Lola dan Adik Neli Agustin. Terima kasih sudah terlibat dalam proses penulis menempuh Pendidikan selama ini, terima kasih banyak untuk doa, dukungan, serta semangat yang selalu diberikan kepada penulis. Tetaplah tumbuh dan bermimipi Saudaraku.
3. Teruntuk bibik Lusiana Bidai. Terima kasih atas segala dukungan dan semangat yang telah diberikan selama ini.

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur saya ucapkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sampai selesai. Adapun judul penelitian ini "**Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sintang Bagi Masyarakat Kecamatan Sintang"**

Penulisan penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat dan kewajiban yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura. Selanjutnya penulis menyadari akan kekurangan dari penulisan usulan penelitian ini, karena hasil yang dicapai dalam penelitian ini merupakan langkah awal dari suatu perjalanan panjang khasanah ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan. Keberhasilan dalam penulisan penelitian ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan berbagai bantuan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan penelitian ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya 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 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Dr. Yulius Yohanes, M.Si, selaku Koordinator Program Studi Administrasi

Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak, dan juga sebagai Dosen Pembimbing utama pada penulisan skripsi saya atas saran, serta masukan yang sangat membantu peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

4. Hairil Anwar S.E, M.Si selaku dosen pembimbing pendamping yang telah bersedia memberikan kemudahan dan arahan, motivasi dan bimbingan selama proses penulisan usulan penelitian ini.
5. Dr. Lina Sunyata, M.Si. selaku dosen penguji utama yang telah memberikan kritik, serta saran yang berguna bagi peneliti, agar mencapai karya ilmiah yang lebih baik.
6. Ade Risna Sari, S.H, M.Si. selaku dosen penguji pendamping yang telah memberikan saran yang berguna bagi peneliti agar karya ilmiah yang ditulis menjadi lebih baik.
7. Rasidar, S.E, M.Si selaku dosen pembimbing akademik.
8. Wakil dekan, Bapak/Ibu Dosen, Staf Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura yang telah banyak memberikan dukungan selama dalam perkuliahan.
9. Serta untuk Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, para pegawai, beserta masyarakat di Kecamatan Sintang yang telah bersedia memberikan informasi dan data yang sangat membantu peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Terima kasih kepada Yakobus Juliandri yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan perkuliahan penulis. Terima kasih banyak telah menjadi

tempat bersandar dan menjadi rumah untuk melepas keluh kesah, segala usaha yang diberikan untuk penulis. Terima kasih telah menjadi orang baik, dan senantiasa setia dalam mendukung penulis menyusun skripsi ini sampai selesai.

11. Terimakasih untuk sahabat seperjuangan penulis Eva Erlina, Jesica Amanda, Daranitasia Monika, yang telah setia memberikan dukungan dan semangat yang tiada henti kepada penulis dan bantuan dalam segala hal selama menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Angkatan 2022. Terima kasih, telah menjadi bagian dari perjalanan penuh makna, perjuangan dan semangat hingga akhirnya sampai pada titik ini.

Pihak-pihak tersebut sangat membantu penulis dalam proses penyusunan penelitian ini. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini belum sempurna dan masih banyak kekurangannya. Untuk itu maka saya sebagai penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca agar penulisan ini dapat menjadi wadah ilmu dan dapat menambah wawasan untuk saya sebagai penulis dan para pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Pontianak, 29 Juli 2026

Loli

NIM.E1011221068

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK iii
RINGKASAN SKRIPSI v
PERNYATAAN KEASLIAN vii
MOTO DAN PERSEMBAHAN viii
KATA PENGANTAR x
DAFTAR ISI xiii
DAFTAR TABEL xvi
DAFTAR GAMBAR xvii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1.Latar Belakang Penelitian 1
1.2.Identifikasi Masalah 12
1.3.Fokus Penelitian 13
1.4.Rumusan Masalah 13
1.5.Tujuan Penelitian 13
1.6.Manfaat Penelitian 13
1.6.1.Manfaat Teoritis 14
1.6.2.Manfaat Praktis 14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 15
2.1.Definisi Konsep 15
2.1.1.Definisi Kualitas 15
2.1.2.Pelayanan Publik 16
2.1.3.Jenis-Jenis Pelayanan Publik 18
2.1.4.Prinsip Pelayanan Publik 18
2.1.5.Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 19
2.1.6.Akta Kelahiran 20
2.2.Teori 21
2.2.1.Kualitas Pelayanan Publik 21
2.3.Hasil Penelitian Yang Relevan 23
2.4.Alur Pikir Penelitian 28

2.5.Pertanyaan Penelitian 30
BAB III METODE PENELITIAN..... 31
3.1 Jenis Penelitian..... 31
3.2.Langkah-Langkah Penelitian..... 32
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian..... 34
3.3.1 Lokasi Penelitian 34
3.3.2 Waktu Penelitian 34
3.4 Subjek dan Objek Penelitian 35
3.4.1 Subjek Penelitian..... 35
3.4.2 Objek Penelitian 36
3.6. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data..... 38
3.7 Analisis Data 40
3.7.1 Keabsahan Data..... 40
3.7.2 Analisis Data 41
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 43
4.1.Gambaran Umum Kabupaten Sintang..... 43
4.2 Sejarah Kabupaten Sintang 45
4.3.Kondisi Geografis 47
4.4.Jumlah Penduduk Kabupaten Sintang..... 48
4.5.Gambaran Umum Kecamatan Sintang 50
4.6.Jumlah Penduduk Kecamatan Sintang 52
4.7.Visi dan Misi Kabupaten Sintang..... 54
4.7.1.Visi 54
4.7.2.Misi..... 54
4.8.Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sintang 55
4.8.1.Visi Dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sintang. 56
4.8.2.Visi 56
4.8.3.Misi..... 56
4.8.4.Struktur Organisasi Disdukcapil Sintang 56
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 58
5.1 Deskripsi Hasil Penelitian 58

5.1.1 Dimensi *Responsiveness (*Responsivitas)..... 60
5.1.2 Dimensi *Responsibility* (Responsibilitas)..... 69
5.1.3 Dimensi *Accountability (*Akuntabilitas)..... 77
5.2 Hasil Pembahasan 82
5.2.1 Dimensi *Responsiveness (*Responsivitas)..... 82
5.2.2 Dimensi *Responsibility (*Responsibilitas)..... 85
5.2.3 Dimensi *Accountability* (Akuntabilitas)..... 88
BAB VI PENUTUP 90
6.1 Kesimpulan..... 90
6.2 Saran..... 92
6.3 Keterbatasan Penelitian 93
DAFTAR PUSTAKA 94
LAMPIRAN..... 96

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1. 1 Standar Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Disdukcapil Sintang 6
1. 2 Data Kepemilikan Akta Kelahiran per Kecamatan 10
2. 1 Penelitian Yang Relevan 26
4. 1 Data Kecamatan Di Kabupaten Sintang 44
4. 2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kecamatan 49
4. 3 Penduduk Berdasarkan Kelurahan/Desa di Kecamatan Sintang 52
4. 4 Struktur Organisasi Disdukcapil Sintang 56

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

1. 1 Janji Pelayanan Publik 4
1. 2 Keluhan Masyarakat Waktu Penyelesaian Pembuatan Akta Kelahiran..... 8
1. 3 Keluhan Masyarakat Sikap Pegawai di Disdukcapil Sintang 9
4. 1 Peta Kabupaten Sintang Per Kecamatan 43
4. 2 Peta Kecamatan Sintang..... 51
4. 3 Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sintang 55
5. 1 Alur Pengaduan Online Pada Website Dukcapil Sintang 62
5. 2 Proses Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Disdukcapil Sintang 64
5. 3 Kondisi Ruang Tunggu 66
5. 4 Standar Operasional Prosedur (SOP) Akta Kelahiran 70

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik *(good governance).* Pemerintah berkewajiban menyediakan layanan yang mudah diakses, tepat waktu, akurat, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Azam et al., 2025). Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila masyarakat merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien, hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik (Lestari dan Santoso, 2022). Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal (1) ayat (1), pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam konteks otonomi daerah, Kabupaten sebagai perangkat daerah kota memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan kepada

masyarakat (Adiatma et al., 2023). Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran sangat penting dan bersentuhan langsung dengan seluruh lapisan masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan mencakup pengelolaan data kependudukan dan penerbitan dokumen resmi seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), Akta Kelahiran, serta pencatatan peristiwa penting lainnya. Dokumen-dokumen tersebut tidak hanya menjadi bukti identitas warga negara, tetapi juga merupakan syarat utama dalam mengakses berbagai pelayanan publik lainnya seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, dan keuangan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi kependudukan menjadi aspek krusial dalam mendukung tertib administrasi dan kesejahteraan masyarakat. Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 3 Tahun 2015 tentang Administrasi Kependudukan dalam pasal 1 (ayat 1) dijelaskan bahwa Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Berikut adalah jenis pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang:

1. Penerbitan KK baru (Pecah KK karena pernikahan)

2. Penerbitan KK (Disebabkan perubahan data)
3. Penerbitan KK (Karena hilang)
4. Penerbitan KK (Karena rusak)
5. Lapor kedatangan dan perpindahan domisili
6. Pengajuan dan cetak akta kelahiran dan kematian
7. Penerbitan KTP (Karena hilang dan rusak)
8. Pengajuan cetak Kartu Identitas Anak (KIA)

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang telah menetapkan "Maklumat Pelayanan Publik" yang memuat 19 komitmen utama sebagai pedoman perilaku dan standar pelayanan bagi seluruh pegawai. Komitmen tersebut mencakup berbagai aspek penting, antara lain menepati jam pelayanan, mempercepat prosedur pelayanan, menjamin kualitas pelayanan, memberikan solusi, selalu komunikatif, selalu ramah dan tersenyum, menjamin keamanan, menata ruangan, memberlakukan antrian, membina petugas, mengawasi operator, melakukan koordinasi, melakukan sosialisasi, menggunakan atribut seragam dan identitas, bertanggung jawab penuh, mendengarkan keluhan, melaukan pembinaan, melakukan pengawasan serta menindaklanjuti aduan masyarakat..

Keberadaan Maklumat pelayanan publik tersebut tidak hanya berfungsi sebagai pedoman internal bagi aparatur, tetapi juga sebagai bentuk komitmen eksternal kepada masyarakat untuk menjamin kualitas layanan yang diberikan.

Dengan adanya standar yang jelas, masyarakat memiliki dasar untuk menilai kinerja pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait. Berikut Maklumat pelayanan publik yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sintang, dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 1. 1

Maklumat Pelayanan Publik



Sumber: Website resmi Disdukcapil sintang 2025

Sebagai instansi pelaksana di daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sintang memegang 19 Maklumat Pelayanan Publik dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, tepat, dan transparan.

Pelayanan pembuatan akta kelahiran merupakan salah satu bentuk pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Pelaksanaan pelayanan ini mengacu pada ketentuan administrasi kependudukan yang berlaku, yaitu Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018.

Secara teknis, pelayanan pembuatan akta kelahiran diawali dengan pemohon mengajukan permohonan kepada petugas loket di Disdukcapil dengan melengkapi seluruh persyaratan administrasi yang telah ditentukan. Selanjutnya, petugas loket melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas. Apabila persyaratan dinyatakan lengkap, data pemohon diinput ke dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) untuk diproses lebih lanjut. Data yang telah diinput kemudian diverifikasi dan divalidasi oleh pejabat yang berwenang sebelum dilakukan sertifikasi elektronik oleh Kepala Dinas. Setelah seluruh tahapan selesai, kutipan akta kelahiran dicetak dan diserahkan kepada pemohon sesuai standar pelayanan yang berlaku.

Sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang menetapkan Standar Pelayanan yang memuat persyaratan administrasi, mekanisme pelayanan, jangka waktu penyelesaian, dan jaminan pelayanan sebagaimana disajikan pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1. 1

Standar Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Disdukcapil Sintang

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan administrasi	1. Fotocopi KK 2. Fotocopi KTP-El Orang tua (suami istri) 3. Surat Keterangan Kelahiran dari RS/Klinik bersalin/bidan praktek 4. Fotocopi Surat Nikah/Kutipan Akta Perkawinan (legalisir) 5. Fotocopi KTP-El 2 (dua) orang saksi 6. Mengisi Formulir permohonan 7. Surat Pernyataan Pertanggungjawaban Mutlak Data kelahiran apabila huruf c tidak ada
2.	Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan dan mengisi formulir dengan dilengkapi persyaratan yang ditentukan 2. Petugas depan menerima dan mengkoreksi kelengkapan persyaratan (pengadministrasian Akta Kelahiran) 3. Menginput data dan mencetak konsep akta kelahiran (operator SIAK) 4. Mengkoreksi, memverifikasi,

		memberikan paraf konsep akta kelahiran (fungsional analis kebijakan setara kasi kelahiran) 5. Mengkoreksi, memverifikasi, memberikan paraf konsep akta kelahiran (administrasi/KABID) 6. Verifikasi Sertifikasi Elektronik akta kelahiran (KADIS) 7. Mencetak register dan kutipan akta kelahiran (operator SIAK) 8. Memilah register dan Kutipan akta kelahiran serta menyerahkan kepada pemohon (pengadministrasian) 9. Pemohon menerima hasil dan memberikan paraf pada buku kendali terima hasil.
3.	Jangka Waktu	3 (tiga) hari kerja
4.	Jaminan Pelayanan	Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran yang nyaman, transparan, cepat dan tepat waktu.

Sumber: Website resmi Disdukcapil Sintang 2025

Pada tabel 1.1 diatas standar pelayanan dalam pembuatan dokumen akta kelahiran yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten sintang, diantaranya terkait persyaratan adminstrasi yaitu fotocopy KK, KTP, surat nikah, surat keterangan kelahiran, serta surat pertanggungjawaban.Tahap mekanisme/prosedur yaitu pengajuan formulir, petugas mengoreksi dan menginput data akta kelahiran, proses verifikasi akta kelahiran oleh kadis, hingga akta kelahiran dapat dicetak dan dibetikan kepada pemohon. Adapun jangka waktu yang diperlukan dalam pembuatan akta kelahiran yaitu 3 hari kerja, serta jaminan pelayanan yang transparan, nyaman, cepat dan tepat waktu.

Gambar 1. 2

Keluhan Masyarakat Waktu Penyelesaian Pembuatan Akta Kelahiran



Sumber: Google Maps, diakses Oktober 2025 (https://goo.gl/maps/YcKsJMnAwo43J6hV9)

Berdasarkan gambar 1.2 terdapat keluhan masyarakat yang terpublikasi melalui media sosial, terlihat adanya ketidaksesuaian antara standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan kenyataan di lapangan. Salah satu bentuk ketidaksesuaian tersebut terlihat pada aspek waktu penyelesaian dokumen akta kelahiran memerlukan waktu 1 bulan lamanya, sehingga masyarakat sampai bolak-balik ke kantor untuk mengurus

dokumen tersebut. Sedangkan pada standar pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran hanya memerlukan waktu 3 hari kerja.

Gambar 1. 3

Keluhan Masyarakat terkait Sikap Pegawai di Disdukcapil Sintang



Sumber: Google Maps, diakses Oktober 2025 (https://goo.gl/maps/VKzM3oP6Hk7q2jMs8?g_st=aw)

Berdasarkan gambar 1.3 permasalahan yang muncul adalah adanya keluhan terhadap kualitas pelayanan, yaitu terkait sikap pegawai dalam memberikan pelayanan yang menunjukan kurang ramah, dan terkesan jutek. Keluhan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan Janji Pelayanan Publik khususnya pada poin nomor 6 *"selalu ramah dan tersenyum"* belum dapat di jalankan dengan baik. Komitmen pelayanan yang seharusnya menjadi

pedoman dan budaya kerja pegawai belum sepenuhnya diinternalisasi dan diimplementasikan dalam praktik pelayanan sehari-hari. Akibatnya, masih terdapat kesenjangan antara komitmen normatif (janji pelayanan) dan implementasi empiris (pelayanan nyata di lapangan). Secara umum, hasil pengamatan dari gambar ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Disdukcapil Kabupaten Sintang masih belum sesuai dengan prosedur. Permasalahan utama yang perlu mendapatkan perhatian mencakup aspek kedisiplinan, ketepatan waktu pelayanan, serta sikap petugas. Diperlukan upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta penerapan standar pelayanan publik yang lebih ketat.

Sebagai gambaran mengenai kondisi administrasi kependudukan di Kabupaten Sintang, khususnya terkait kepemilikan akta kelahiran, peneliti menyajikan data kepemilikan akta kelahiran berdasarkan kecamatan yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Tahun 2025 sebagai berikut.

Tabel 1. 2

Data Kepemilikan Akta Kelahiran per Kecamatan

No	Kecamatan	Penduduk	Akta lahir (belum memiliki)	Akta lahir (memiliki)	Akta Lahir (%)
1.	Sintang	87.816	43.158	44.658	50,85
2.	Tempunak	32.283	17.748	14.535	45,02
3.	Sepauk	57.743	29.466	28.277	48,97

4.	Ketungau hilir	26.462	13.296	13.166	49,75
5.	Ketungau tengah	33.697	17.026	16.671	49,47
6.	Ketungau hulu	24.139	14.049	10.090	51,32
7.	Dedai	31.696	17.687	14.009	44,2
8.	Kayan hilir	29.866	16.328	13.538	45,33
9.	Kayan hulu	24.139	14.049	10.090	41,8
10.	Serawai	24.451	15.256	9.195	37,61
11.	Ambalau	14.032	8.468	5.564	39,65
12.	Kelam permai	19.579	10.442	9.137	46,67
13.	Sungai tebelian	39.693	21.119	18.574	46,79
14.	Binjai hulu	15.366	7.817	7.549	49,13
Jumlah		462.057	244.143	217.914	47,16

Sumber: Website resmi dukcapil Sintang 2025

Berdasarkan Tabel 1.2, diketahui bahwa jumlah penduduk di Kabupaten Sintang sebanyak 462.057 jiwa. Dari jumlah tersebut, 217.914 jiwa (47,16%) telah memiliki akta kelahiran, sedangkan 244.143 jiwa masih belum memiliki akta kelahiran. Data tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Sintang masih belum optimal karena persentase penduduk yang telah memiliki akta kelahiran belum mencapai 50%. Jika dilihat berdasarkan kecamatan, Kecamatan Ketungau Hulu memiliki persentase kepemilikan akta kelahiran tertinggi, yaitu 51,32%, diikuti oleh Kecamatan Sintang sebesar 50,85%. Sementara itu,

persentase kepemilikan akta kelahiran terendah terdapat di Kecamatan Serawai, yaitu 37,61%, disusul Kecamatan Ambalau sebesar 39,65% dan Kecamatan Kayan Hulu sebesar 41,80%. Berdasarkan data tersebut, Kecamatan Sintang dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki jumlah penduduk terbesar, yaitu 87.816 jiwa, serta jumlah masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan relatif lebih tinggi dibandingkan kecamatan lainnya. Meskipun persentase kepemilikan akta kelahiran di Kecamatan Sintang telah mencapai 50,85%, masih terdapat 43.158 jiwa yang belum memiliki akta kelahiran. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran masih perlu dikaji lebih lanjut sebagai upaya peningkatan pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Sintang.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sintang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya di bidang pelayanan publik, serta menjadi masukan bagi Disdukcapil Kabupaten Sintang dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran khususnya di Kecamatan Sintang.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah:

1. Adanya keluhan masyarakat terkait lamanya waktu penyelesaian dalam pembuatan dokumen Akta Kelahiran.
2. Adanya keluhan masyarakat terkait aspek sikap pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi pembuatan Akta Kelahiran.

1.3. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah penelitian maka penulis memfokuskan masalah pada Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sintang bagi masyarakat Kecamatan Sintang.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sintang bagi masyarakat Kecamatan Sintang?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sintang bagi masyarakat Kecamatan Sintang.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah manfaat teoritis dan praktis yaitu sebagai berikut:

1.6.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian teoritis dalam bidang pelayanan publik, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kecamatan Sintang Kabupaten Sintang. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi akademik bagi peneliti selanjutnya yang meneliti topik serupa di bidang administrasi publik.

1.6.2. Manfaat Praktis

Manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah:

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang

   Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

2. Bagi Masyarakat

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Disdukcapil Kabupaten Sintang khususnya di wilayah Kecamatan Sintang.

3. Bagi Peneliti

   Sebagai bahan untuk menambah pengetahuan dan juga memahami berbagai permasalahan yang terjadi dalam lingkungan masyarakat khususnya di Kecamatan Sintang Kabupaten Sintang.