SKRIPSI

ANALISIS KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM MENINGKATKAN KEPEMILIKAN AKTA KELAHIRAN DI KOTA SINGKAWANG

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Oleh:

Deni

Nim. E1032221031

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2026

SKRIPSI

ANALISIS KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM MENINGKATKAN KEPEMILIKAN AKTA KELAHIRAN DI KOTA SINGKAWANG

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Oleh:

Deni

Nim. E1032221031

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM MENINGKATKAN KEPEMILIKAN AKTA KELAHIRAN DI KOTA SINGKAWANG

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Deni
NIM. E1032221031

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Ori Fahriansyah, S.IP., M.Si
NIP. 196911122002121002

Tanggal: 1 Juli 2026

Dosen Pembimbing Pendamping

Silverius Tey Seran, S.STP, M.A.P
NIP. 199110022012061003

Tanggal: 23/6 2026

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM MENINGKATKAN KEPEMILIKAN AKTA KELAHIRAN DI KOTA SINGKAWANG

Oleh :

Deni

NIM. E1032221031

Dipertahankan di	:	Pontianak
Pada Hari/Tanggal	:	Kamis, 9 Juli 2026
Waktu	:	09.30 WIB
Tempat	:	Ruang Sidang 2

Tim Penguji

Ketua	Sekretaris
Ori Fahriansyah, S.IP, M.Si	Silverius Tey Seran, S.STP, M.A.P
NIP. 196911222002121002	NIP. 199110022012061003

Penguji Utama	Penguji Pendamping
Dr. Yulius Yohanes, M.Si	Bima Sujendra, S.IP, M.Si
NIP. 196405271992021001	NIP. 198805072014041002

Disahkan Oleh :

Dekan FISIP Untan

Dr. Herlan, S.Sos, M.Si

NIP. 197205212006041001

ABSRAK

Skripsi ini bertujuan menganalisis kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran berdasarkan indikator kinerja organisasi publik menurut Agus Dwiyanto, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan dari pihak Disdukcapil serta masyarakat. Analisis data menggunakan model interaktif yang meliputi pengumpulan, reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.Hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas pelayanan cukup baik, ditandai capaian kepemilikan akta kelahiran anak usia 0–18 tahun yang melampaui target, meskipun belum merata karena keterbatasan waktu, jarak, pemahaman, dan kekhawatiran terhadap persyaratan. Kualitas layanan cukup baik melalui penerapan SOP dan program 3-in-1, tetapi informasi mengenai kemudahan pelayanan belum sepenuhnya diketahui masyarakat. Responsivitas dan responsibilitas telah berjalan cukup baik, namun perlu diperkuat dalam menjangkau masyarakat yang belum memperoleh akta kelahiran dan meningkatkan pemahaman terhadap prosedur. Akuntabilitas juga cukup baik melalui pelaporan kinerja, tetapi penyampaian informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan masih perlu ditingkatkan. Dengan demikian, kinerja Disdukcapil Kota Singkawang sudah cukup baik, namun diperlukan peningkatan konsistensi pelayanan, penyampaian informasi, dan upaya proaktif dalam menjangkau masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran.

Kata Kunci: Kinerja Organisasi, Pelayanan Publik, Akta Kelahiran, Disdukcapil.

ABSTRACT

This study aimed to analyse the performance of the Population and Civil Registry (Disdukcapil) of Singkawang City in the service of birth certificate issuance according to Agus Dwiyanto's public organisation performance indicators, specifically productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. This study employed a descriptive research method wth a qualitative approach. The data were collected through interviews, observation, and documentation with informants from Disdukcapil's side and the community. The data analysis employed an interactive model, which included collection, reduction, data display, and conclusion. The results of this study revealed that the service productivity was quite good, marked by the achievement of birth certificate ownership for children aged 0–18 years exceeding the target, although it remained uneven due to limited time, distance, awareness, and concerns regarding requirements. Service quality was fairly good through the implementation of SOPs and the 3-in-1 program, but information regarding service convenience was not yet fully known by the public. Responsiveness and responsibility functioned fairly well already, yet they needed to be strengthened in reaching unserved populations who had not obtained birth certificates and in improving procedural understanding. Accountability was also quite good through performance reporting, but the distribution of information concerning procedures, requirements, fees, and processing times still needed improvement. Therefore, the performance of the Disdukcapil of Singkawang City is already fairly good, though enhancement is required in service consistency, information delivery, and proactive outreach to individuals without birth certificates.

Keywords: ***Organisation Performance, Public Service, Birth Certificate, Disdukcapil.***

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
UPA BAHASA

RINGKASAN SKRIPSI

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang penting adalah pelayanan administrasi kependudukan, khususnya penerbitan akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan dokumen negara yang berfungsi sebagai bukti identitas hukum seseorang dan menjadi dasar dalam memperoleh berbagai layanan publik lainnya.

Skripsi ini dilatar belakangi oleh masih ditemukannya berbagai permasalahan dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang. Berdasarkan Data Agregat Kependudukan Semester II Tahun 2024, tingkat kepemilikan akta kelahiran di Kota Singkawang baru mencapai 63,08% dari total 249.954 jiwa penduduk, dengan sebaran yang belum merata antarkecamatan. Selain itu, masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan lamanya proses pelayanan, perbedaan informasi yang diberikan oleh petugas, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan administrasi, serta adanya ketidaksesuaian antara informasi pelayanan yang tersedia dengan kondisi yang dirasakan masyarakat di lapangan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat aspek-aspek pelayanan yang perlu dikaji lebih mendalam untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan.

Skripsi ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran. Analisis dilakukan menggunakan teori kinerja organisasi publik menurut Agus Dwiyanto yang terdiri atas lima indikator, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Metode yang digunakan dalam skripsi ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang. Informan penelitian terdiri atas Kepala Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil, Sub Bagian Pencatatan Sipil, petugas pelayanan, serta masyarakat yang pernah mengurus maupun belum memiliki akta kelahiran. Teknik

pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil skripsi menunjukkan bahwa dari aspek produktivitas, pelayanan penerbitan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Singkawang telah berjalan cukup baik. Berdasarkan Laporan Kinerja Tahun 2025, indikator persentase kepemilikan akta kelahiran anak usia 0–18 tahun dengan target 96,75% berhasil terealisasi sebesar 97,72%, atau tercapai 101%. Sepanjang tahun 2025, Disdukcapil Kota Singkawang telah menerbitkan sebanyak 4.770 dokumen akta kelahiran, terdiri atas 2.354 akta kelahiran pokok dan 2.416 akta kelahiran terlambat. Secara keseluruhan, persentase kepemilikan akta kelahiran Kota Singkawang meningkat dari 63,08% pada Semester II Tahun 2024 menjadi 64,64% pada Semester II Tahun 2025, dengan penambahan 6.714 jiwa yang berhasil memperoleh akta kelahiran, serta peningkatan yang terjadi di seluruh kecamatan, tertinggi di Kecamatan Singkawang Utara sebesar 1,79 poin persentase. Upaya peningkatan produktivitas turut didukung oleh program jemput bola serta aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Pada indikator kualitas layanan, hasil skripsi menunjukkan bahwa pelayanan telah didukung oleh adanya Standar Operasional Prosedur (SOP), program pelayanan 3-in-1, serta sikap petugas yang dinilai cukup baik oleh sebagian besar masyarakat dari kelima kecamatan. Masyarakat juga menilai bahwa pelayanan saat ini lebih mudah dibandingkan sebelumnya. Meskipun demikian, dari hasil wawancara dengan masyarakat masih ditemukan adanya perbedaan sikap pelayanan antarpetugas serta ketidaksesuaian informasi mengenai waktu penyelesaian pelayanan. Dari aspek responsivitas, Disdukcapil Kota Singkawang telah menyediakan berbagai mekanisme penanganan keluhan, baik secara langsung maupun melalui media pengaduan yang tersedia, termasuk sistem notifikasi melalui WhatsApp dan petugas pemandu pada awal proses pelayanan. Petugas juga berupaya memberikan penjelasan dan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat. Namun, sebagian masyarakat masih menilai bahwa informasi yang

diberikan belum sepenuhnya lengkap dan beberapa penjelasan petugas masih dianggap kurang rinci sehingga masyarakat perlu bertanya kembali untuk memperoleh pemahaman yang lebih jelas. Pada indikator responsibilitas, pelayanan penerbitan akta kelahiran pada umumnya telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Hal ini terlihat dari penerapan SOP pelayanan, penggunaan persyaratan yang mengacu pada regulasi, pelaksanaan evaluasi internal secara berkala, serta adanya mekanisme pelayanan khusus untuk kasus tertentu melalui Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM). Namun demikian, masih ditemukan adanya perbedaan informasi antarpetugas dan sebagian masyarakat yang belum memahami persyaratan pelayanan secara menyeluruh.

Sementara itu, dari aspek akuntabilitas, Disdukcapil Kota Singkawang telah melaksanakan pelaporan kinerja secara rutin dan terjadwal setiap tanggal 15 setiap bulannya kepada pemerintah provinsi dan pemerintah pusat, serta menyediakan berbagai informasi pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi, keterbukaan informasi kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan karena masih terdapat masyarakat yang mengaku belum memperoleh informasi yang mudah dipahami mengenai persyaratan, biaya, dan prosedur pelayanan sejak awal proses pengurusan.

Berdasarkan hasil skripsi dapat disimpulkan bahwa kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran secara umum telah berjalan cukup baik, dengan capaian kinerja tahun 2025 yang melampaui target dan tren kepemilikan akta kelahiran yang terus meningkat di seluruh kecamatan. Namun demikian, masih diperlukan perbaikan terutama dalam meningkatkan konsistensi pelayanan antarpetugas, serta penyampaian informasi persyaratan pelayanan yang lebih jelas dan mudah dipahami masyarakat. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan kepuasan yang lebih baik kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"SESUNGGUHNYA ALLAH TIDAK MENGUBAH KEADAAN SUATU KAUM SAMPAI MEREKA MENGUBAH KEADAAN YANG ADA PADA DIRI MEREKA SENDIRI." (QS. AR-RA'D: 11).

SKRIPSI INI DIPERSEMBAHKAN UNTUK :

1. Kepada Kedua Orang Tua saya, Bapak **Banjir Sabri** dan Ibu **Fauziah.** Terima kasih selama ini telah tanpa henti memberikan dukungan kepada saya, terima kasih telah memberikan doa terbaik untuk anak nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar tanpa mereka kalian berdua saya bukan lah apa-apa di dunia ini, maaf belum banyak hal yang bisa saya kasih untuk kalian berdua tapi saya janji akan melakukan yang terbaik.
2. Kepada Keluarga Besar, Abang-abang Kandung Saya **Kiki Riski** dan **Reno** dan Kakak-kakak Kandung Saya **Oktaria**, **Reni**, **Desti**, **Sela** dan **Seli**. Saya sangat berterimakasih karena selalu mendukung dan mendoakan saya. Dan saya juga tidak lupa ingin mengucapkan terimakasi banyak kepada Abang dan Kakak Ipar saya yang selama ini juga selalu mendukung saya dan memberikan saya banyak motivasi untuk bertumbuh.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang Bertanda Tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa	:	Deni
Nomor Mahasiswa	:	E1032221031
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan
Jenjang Studi	:	Strata Satu (S1)

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh 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, 10 Mei 2026



Deni

E1032221031

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan Rahmat karena berkat dan karunianya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Kepemilikan Akta Kelahiran Di Kota Singkawang" dengan tepat waktu. Skripsi ini selesaikan untuk memenuhi ketentuan kurikulum yang berlaku pada Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Dalam penyusunan Skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan arahan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan ucapa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos, M.Si selaku Desan 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. Bima Sujendra, S.IP, M.Si selaku Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univesitas Tanjungpura Pontianak dan juga sebagai Dosen Penguji kedua.

4. Ori Fahriansyah, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing utama yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan dalam penyusunan proposal penelitian ini.
5. Silverius Tey Seran, S.STP, M.A.P selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan saran, dorongan, dan motivasi sehingga proposal penelitian ini dapat terselesaikan.
6. Dr. Yulius Yohanes, M.Si selaku Dosen Penguji pertama yang sudah bersedia membahas usulan penelitian dan memberikan masukan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan usulan penelitian dengan optimal.
7. Kepada Ibu Darnila, S.E. selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang yang sudah bersedia menerima saya untuk melakukan penelitian dan bersedia memberikan informasi yang saya butuhkan.
8. Kepada Masyarakat Kota Singkawang saya ucapkan terima kasih karena telah bersedia menjadi informan saya dalam penelitian ini.
9. Kepada Teman-teman saya Bang Deni, Anas, Hambali, dan Reva serta Anggi, yang selama ini juga telah mendukung dan menjadi motivasi saya untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tampa kalian saya mungkin hanya seseorang yang selalu berdiam diri tampa kemajuan.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan kekurangan, baik dari segi penyusunan maupun pembahasan. Oleh karena itu, peneliti memohon kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan skripsi ini di masa yang akan datang. Dengan selesainya skripsi ini, peneliti berharap hasil penelitian yang telah

dilakukan dapat memberikan manfaat, khususnya bagi peneliti dalam menambah wawasan dan pengalaman di bidang penelitian, serta bagi pembaca yang ingin memahami lebih lanjut mengenai kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan penerbitan dan meningkatkan kepemilikan akta kelahiran.

Selain itu, peneliti berharap hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang dalam meningkatkan kualitas kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam pelayanan pencatatan akta kelahiran. Peneliti juga berharap skripsi ini dapat menjadi salah satu referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji permasalahan yang serupa dengan ruang lingkup dan sudut pandang yang lebih luas.

Pontianak, 10 Mei 2026

Deni

Nim: E1032221031

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **ii**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**
ABSRAK ..... **iv**
ABSTRACT ..... *v*
RINGKASAN SKRIPSI ..... **vi**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **ix**
PERNYATAAN KEASLIAN ..... **x**
KATA PENGANTAR ..... **xi**
DAFTAR ISI ..... **xiv**
DAFTAR TABEL ..... **xvii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xviii**
BAB I **1**
PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang *1*
1.2 Identifikasi Masalah *13*
1.3 Fokus Penelitian *14*
1.4 Rumusan Masalah *14*
1.5 Tujuan Penelitian *15*
1.6 Manfaat Teoritis *15*
1.6.1 Manfaat Teoritis 15
1.6.2 Manfaat Praktis 15
BAB II **17**
TINJAUAN PUSTAKA **17**
2.1 Kinerja *17*
2.2 Kinerja Organisasi Publik *19*
2.3 Akta Kelahiran *26*
2.4 Hasil Penelitian yang Relevan *30*
2.5 Alur Pikir Penelitian *33*

2.6 Pertanyaan Penelitian *35*
BAB III **36**
METODE PENELITIAN **36**
3.1 Jenis Penelitian *36*
3.2 Langkah-langkah Penelitian *37*
3.3 Lokasi Penelitian *37*
3.3.1 Lokasi Penelitian 37
3.3.2 Waktu Penelitian 38
3.4 Subjek Dan Objek Penelitian *39*
3.4.1 Subjek Penelitian 39
3.4.2 Objek Penelitian 41
3.5 Teknik Pengumpulan Data *42*
3.6 Alat Pengumpulan Data *43*
3.7 Analisis Data *44*
3.8 Keabsahan Data *46*
BAB IV **48**
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN **48**
4.1 Gambaran Umum Wilayah Kota Singkawang *48*
4.1.1 Keadaan Geografis 48
4.1.2 Keadaan Demografi 52
4.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang *55*
4.2.1 Dasar Hukum 55
4.2.2 Jenis Pelayanan Dan Visi Misi 55
4.2.3 Struktur Organisasi 58
BAB V **72**
HASIL DAN PEMBAHASAN **72**
5.1 Hasil Penelitian *72*
5.2 Analisis Kinerja Dinas Kependudukan Dalam Kepemilikan Akta Kelahiran Di Kota Singkawang *75*

5.2.1 Produktivitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Kepemilikan Akta Kelahiran Di Kota Sngkawang 75

5.2.2 Kualitas Layanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Kepemilikan Akta Kelahiran Kota Singkawang 93

5.2.3 Responsivitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Kepemilikan Akta Kelahiran Di Kota Singkawang 105

5.2.4 Responsibilitas Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipiil Dalam Meningkatkan Kepemilikann Akta Kelahiran Di Kota Singkawang 118

5.2.5 Akuntabilitas Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Menigkatkan Kepemilikan Akta Kelahiran Di Kota Singkawang..... 131

BAB VI 140

PENUTUP.....140

6.1 Kesimpulan *140*

6.2 Saran *145*

6.3 Keterbatasan Penelitian *146*

DAFTAR PUSTAKA 147

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1. 1 Proporsi Jumlah Penduduk Kota Singkawang Menurut Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran 6
3. 1 Waktu Penelitian.....38
4. 1 Luas Wilayah Kota Singkawang Berdasarkan Kecamatan.....50
4. 2 Proporsi Jumlah Penduduk Kecamatan menurut Jenis Kelamin Tahun 2024 52
4. 3 Jumlah Penduduk Kota Singkawang Tahun 2024 53
4. 4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota 58
4. 5 Keadaan Pegawai Disdukcapil Kota Singkawang Berdasarkan Tingkat Pendidikan 69
4. 6 Keadaan Pegawai Disdukcapil Kota Singkawang Berdasarkan Golongan/Ruang.....70
5. 1 Pengukuran Realisasi Kinerja Tahun 2025.....78
5. 2 Rekapitulasi Penerbitan Akta Kelahiran Tahun 2025 80
5. 3 Perbandingan Kepemilikan Akta Kelahiran Per Kecamatan Tahun 2024–2025 82

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

1.1 SOP Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran.....10
1.2 SOP Mekanisme Alur Pembuatan Akta Kelahiran.....11
1.3 Ulasan Masyarakat Dari Platfrom Google Map.....12
2. 1 Alur Pikir Penelitian.....34
4. 1 Peta Administrasi Kota Singkawang 49
5.1 Antrian Masyarakat yang Mengurus Pelayanan Administrasi Di Disdukcapil Kota Singkawang.....90
5.2 SOP Pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran Tahun 2025..... 94
5.3 Petugas Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat.....101
5.4 Contoh Pencatatan Pengaduan Pelayanan Yang di Catatat Oleh Bidang Piak dari Bulan Januari- Maret 2026.....107
5.5 Banner Informasi Alur Pelayanan dan Persyaratan Akta Kelahiran.....112
5.6 Pelayanan Petugas Front Office Kepada Masyarakat.....114
5.7 Rapat Internal Yang Dilakukan Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil...119
5.8 SOP Mekanisme Alur Pencatatan Kelahiran.....121
5.9 Formulir Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) Kebenaran Data Kelahiran.....127
5.10 Letak Banner Alur dan Persyaratan Pengurusan Dokumen Akta Kelahiran.....135

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Halaman

1. Pedoman Wawancara 149
2. Tabel Informan.....153
3. Pedoman Observasi.....154
4. Dokumentasi Wawancara.....155
5. Surat Tugas 158
6. Daftar Riwayat Hidup.....161

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia sebagai negara kesatuan menganut sistem otonomi daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan guna mewujudkan pemerataan pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Salah satu daerah yang menjalankan otonomi daerah adalah Kota Singkawang. Kota Singkawang merupakan daerah otonom yang dibentuk berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam kerangka otonomi daerah di Indonesia. Sebagai daerah otonom, Kota Singkawang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan.

Negara Indonesia mengesahkan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut Undang-Undang tersebut, Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Serta salah satu bentuk pemenuhan pelayanan adalah administrasi kependudukan. 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.

Dan juga salah satu komponen penting dalam administrasi kependudukan adalah akta kelahiran, akta kelahiran merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah sebagai bukti sah atas kelahiran seseorang. Akta kelahiran merupakan dokumen fundamental yang tidak hanya berfungsi sebagai identitas resmi individu, tetapi juga sebagai syarat utama untuk mengakses berbagai layanan publik. Dalam konteks pelayanan publik, akta kelahiran memainkan peran krusial dalam memastikan hak-hak dasar anak dan orang dewasa, serta memfasilitasi berbagai urusan administrasi yang terkait dengan kependudukan.

Berikut adalah beberapa fungsi akta kelahiran;

1. Perlindungan Hukum dan Identitas

   Menurut Undang-Undang 1945 Pasal 28D ayat (1) menyebutkan bahwa setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.

2. Akses Pelayanan Publik

   Dengan akta kelahiran, anak-anak dan orang dewasa dapat mengakses berbagai layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, dan perlindungan sosial. Akta kelahiran juga menjadi syarat untuk pendaftaran masuk sekolah, mendapat izin sosial, dan pengurusan hak ahli waris. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

3. Perlindungan dari Tindakan Kriminal

Anak yang tidak memiliki akta kelahiran rentan terhadap tindakan kriminal seperti perdagangan orang dan pernikahan di bawah umur. Akta kelahiran berfungsi sebagai pelindung anak dari tindakan-tindakan tersebut.

4. Integrasi Pelayanan Administrasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) telah memberikan pelayanan terintegrasi, sehingga permohon dapat mendapatkan dokumen akta kelahiran yang sesuai juga dengan Undang-Undang Nomor. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Kepemilikan akta kelahiran ini di atur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Undang-Undang ini diperkuat dengan Permendagri Nomor 108 Tahun 2019, Permendagri Nomor 109 Tahun 2019, dan Permendagri Nomor 9 Tahun 2016 tentang percepatan cakupan kepemilikan akta kelahiran. Regulasi tersebut menegaskan bahwa pencatatan kelahiran adalah kewajiban hukum, bukan sekadar kebutuhan administratif.

Di Kota Singkawang kewenangan pencatatan kelahiran berada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Instansi ini menjadi ujung tombak pelayanan administrasi kependudukan, mulai dari akta kelahiran, KTP, KK, hingga pencatatan peristiwa penting lainnya. Kinerja Disdukcapil sangat menentukan keberhasilan peningkatan kepemilikan akta kelahiran melalui pelayanan yang cepat, sosialisasi kepada masyarakat, serta inovasi seperti layanan

digital maupun jemput bola ke wilayah terpencil. Dengan upaya tersebut, diharapkan semua masyarakat dapat memiliki dokumen kependudukan yang sah tanpa hambatan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Dalam satuannya sebagai Perangkat Daerah Kota Singkawang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang mempunyai tugas membantu Walikota melaksankan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang menyelenggarakan fungsi :

1. Perumusan program kerja dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Perumusan dan Pelaksanaan kebijakan dibidang pembinaan pelayanan pendafatran penduduk, pembinaan pencatatan sipil, pembinaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pembinaan pemanfaatan data dan inovasi pelayanan;
3. Pelaksanaan kebijakan dibidang pembinaan pelayanan pendafatran penduduk, pembinaan pencatatan sipil, pembinaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pembinaan pemanfaatan data dan inovasi pelayanan;

4. Penyelenggaraan urusan pemerintah dibidang pembinaan pelayanan pendafatraan penduduk, pembinaan pencatatan sipil, pembinaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pembinaan pemanfaatan data dan inovasi pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
5. Pengoordinasian dan pembinaan teknis di bidang pembinaan pelayanan pendafatraan penduduk, pembinaan pencatatan sipil, pembinaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pembinaan pemanfaatan data dan inovasi pelayanan;
6. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di pembinaan pelayaanan pendafatraan penduduk, pembinaan pencatatan sipil, pembinaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pembinaan pemanfaatan data dan inovasi pelayanan;
7. Pelaksanaan reformasi, birokrasi, Sistem Informasi Akuntabilitas Kinerja Instansi dilingkungan Dinas; Pemerintah (SAKIP), dan pelayanan publik
8. Pelaksanaan administrasi dilingkungan Dinas, dan;
9. Pelaksanaan fungsi lain dan tugas pembantuan yang diberikan oleh Wali Kota di bidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tabel 1. 1
Proporsi Jumlah Penduduk Kota Singkawang Menurut Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran

No	Kecamatan	Sudah Memiliki Akta Kelahiran	Belum Memiliki Akta Kelahiran	Penduduk	Persentase Kepemilikan (%)
1	Singkawang Tengah	45,629	29,121	74,750	61.04
2	Singkawang Barat	32,223	22,279	54,502	59.12
3	Singkawang Timur	16,437	8,690	25,127	65.42
4	Singkawang Utara	23,363	13,408	36,771	63.54
5	Singkawang Selatan	40,013	18,791	58,804	68.04
Jumlah		157,665	92,289	249,954	63.08

Sumber : Data Agregat Kependudukan Semester II Disdukcapil Kota Singkawang, Tahun 2025.

Berdasarkan Tabel 1.1 tentang Proporsi Jumlah Penduduk Kota Singkawang Menurut Kepemilikan Akta Kelahiran, dapat dijelaskan bahwa tingkat kepemilikan akta kelahiran di Kota Singkawang masih belum merata. Secara keseluruhan, dari total jumlah penduduk Kota Singkawang sebanyak 249.954 jiwa, penduduk yang sudah memiliki akta kelahiran berjumlah 157.665 jiwa, sedangkan 92.289 jiwa lainnya belum memiliki akta kelahiran. Akibatnya masih ada masyarakat yang tidak mendapatkan kepastian hukum serta terhambat dalam menerima pelayanan publik. Dengan demikian, persentase kepemilikan akta kelahiran secara agregat baru mencapai 63,08%, sedangkan idealnya adalah 100% karena akta kelahiran merupakan hak dasar penduduk yang dijamin undang-undang.

Jika dilihat per kecamatan, Kecamatan Singkawang Selatan memiliki tingkat kepemilikan akta kelahiran tertinggi, yaitu 68,04%, dengan jumlah penduduk yang telah memiliki akta kelahiran sebanyak 40.013 jiwa dari total 58.804 jiwa. Sebaliknya, Kecamatan Singkawang Barat menunjukkan persentase kepemilikan terendah, yaitu 59,12%, di mana dari total 54.502 jiwa, sebanyak 22.279 jiwa belum memiliki akta kelahiran.

Kecamatan Singkawang Tengah sebagai wilayah dengan jumlah penduduk terbesar, yaitu 74.750 jiwa, memiliki tingkat kepemilikan akta kelahiran sebesar 61,04%, dengan 29.121 jiwa penduduk belum memiliki akta kelahiran. Sementara itu, Kecamatan Singkawang Utara dan Singkawang Timur masing-masing mencatat persentase kepemilikan sebesar 63,54% dan 65,42%, yang menunjukkan bahwa meskipun relatif lebih baik dibandingkan kecamatan lain, masih terdapat jumlah penduduk yang cukup signifikan yang belum memiliki akta kelahiran.

Angka ini memperlihatkan bahwa kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Singkawang masih perlu ditingkatkan. Cakupan ini menandakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Disdukcapil dituntut untuk lebih proaktif melalui inovasi pelayanan publik, misalnya memperluas layanan digital, mempercepat prosedur pencatatan, serta melakukan program jemput bola ke wilayah yang sulit dijangkau. Selain itu, kinerja Disdukcapil juga diukur dari sejauh mana instansi ini mampu melakukan sosialisasi dan edukasi agar masyarakat memahami pentingnya akta kelahiran.

Lalu dalam Dokumen Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang Tahun 2024, pada bagian Permasalahan Utama (Strategic Issued) dijelaskan bahwa berdasarkan hasil evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, masih terdapat beberapa permasalahan yang memengaruhi penyelenggaraan pelayanan. Salah satu permasalahan utama yang dihadapi adalah belum optimalnya pelayanan pada bidang pencatatan sipil. Kondisi tersebut disebabkan oleh masih rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kepemilikan dokumen pencatatan sipil, khususnya akta kelahiran dan akta kematian. Selain itu, Disdukcapil Kota Singkawang juga masih menghadapi keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang berpengaruh terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan.

Masih rendahnya kesadaran masyarakat terkait kepemilikan dokumen pencatatan sipil, terutama akta kelahiran dan akta kematian, menjadi salah satu kendala utama dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Banyak masyarakat yang belum memahami bahwa dokumen tersebut merupakan bukti hukum yang sah atas status keperdataan seseorang dan menjadi persyaratan penting dalam memperoleh berbagai layanan publik, seperti pendidikan, pelayanan kesehatan, bantuan sosial, hingga pengurusan dokumen administrasi lainnya. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tidak hanya berfokus pada penilaian kinerja pelayanan oleh masyarakat yang telah menerima pelayanan penerbitan akta kelahiran, tetapi juga menggali informasi dari masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran. Informasi tersebut bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang

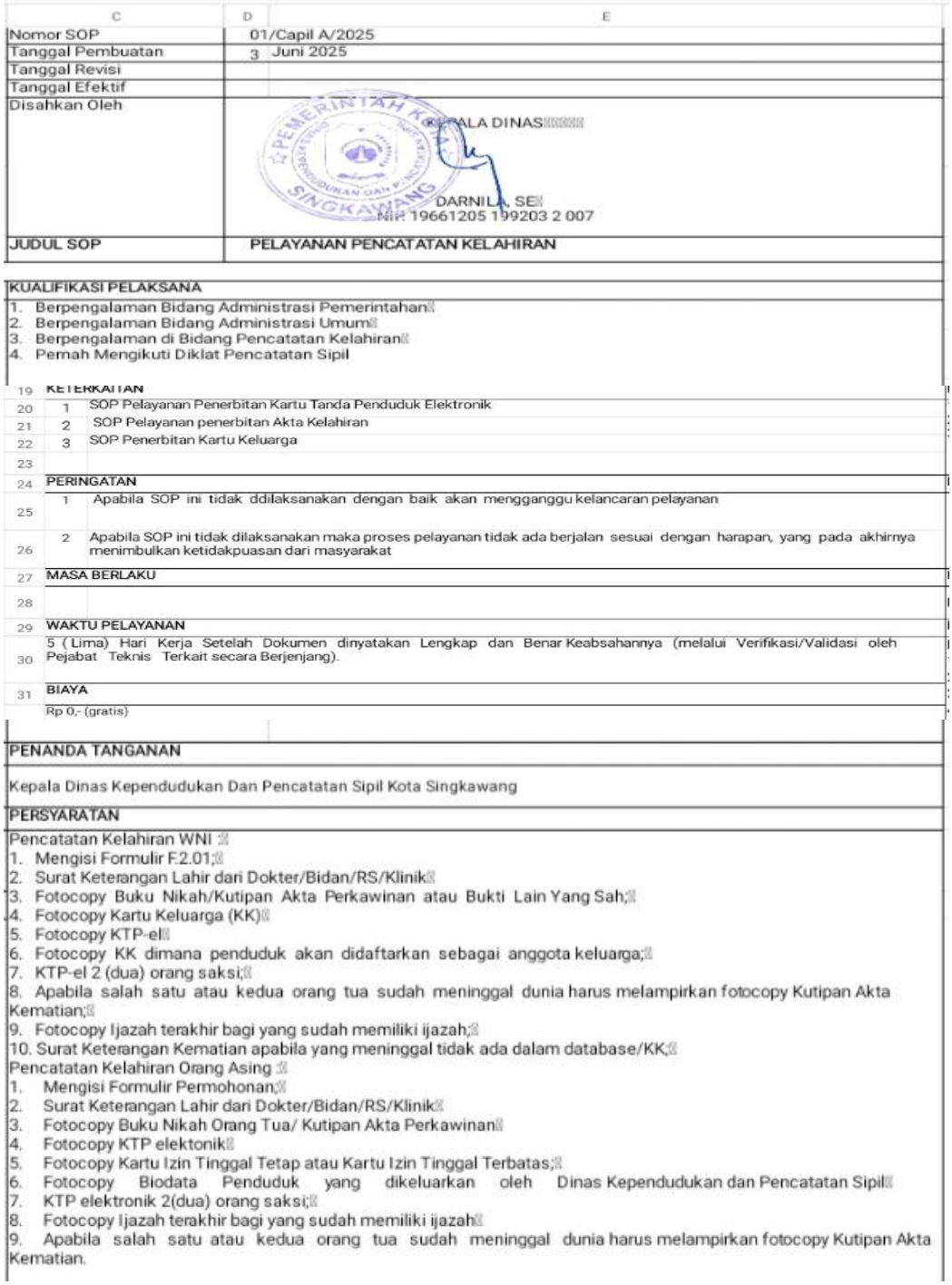
menyebabkan masyarakat belum memiliki akta kelahiran, seperti rendahnya kesadaran, kurangnya informasi, maupun kendala administratif yang dihadapi. Data tersebut digunakan sebagai informasi pendukung untuk memahami konteks permasalahan kepemilikan akta kelahiran di Kota Singkawang.

Selain rendahnya kesadaran masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia (SDM) juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi optimalisasi pelayanan administrasi pencatatan sipil. Jumlah petugas yang tersedia belum sepenuhnya sebanding dengan jumlah masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan, terutama pada waktu-waktu tertentu ketika jumlah pemohon meningkat. Kondisi tersebut menyebabkan beban kerja petugas menjadi lebih besar, sehingga berpotensi memengaruhi kecepatan dan efektivitas pelayanan. Di samping itu, peningkatan kompetensi aparatur, khususnya dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan administrasi kependudukan secara digital, masih perlu terus dilakukan agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat

Untuk mendukung penelitian ini, peneliti juga menyajikan Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai persyaratan dan alur pelayanan penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang. Penyajian SOP ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai tahapan pelayanan yang telah ditetapkan sebagai pedoman bagi petugas maupun masyarakat dalam proses penerbitan akta kelahiran. SOP tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.1 dan Gambar 1.2 di bawah ini.

Gambar 1.1

SOP Pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran



C	D	E
Nomor SOP	01/Capil A/2025	
Tanggal Pembuatan	3 Juni 2025	
Tanggal Revisi		
Tanggal Efektif		
Disahkan Oleh	KEPALA DINAS DARNILA, SE NIP 19661205 199203 2 007	
JUDUL SOP	PELAYANAN PENCATATAN KELAHIRAN	

KUALIFIKASI PELAKSANA		
1. Berpengalaman Bidang Administrasi Pemerintahan		
2. Berpengalaman Bidang Administrasi Umum		
3. Berpengalaman di Bidang Pencatatan Kelahiran		
4. Pernah Mengikuti Diklat Pencatatan Sipil		
19 KETERKAITAN		
20	1	SOP Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik
21	2	SOP Pelayanan penerbitan Akta Kelahiran
22	3	SOP Penerbitan Kartu Keluarga
23		
24 PERINGATAN		
25	1	Apabila SOP ini tidak ddilaksanakan dengan baik akan mengganggu kelancaran pelayanan
26	2	Apabila SOP ini tidak dilaksanakan maka proses pelayanan tidak ada berjalan sesuai dengan harapan, yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpuasan dari masyarakat
27 MASA BERLAKU		
28		
29 WAKTU PELAYANAN		
30 5 (Lima) Hari Kerja Setelah Dokumen dinyatakan Lengkap dan Benar Keabsahannya (melalui Verifikasi/Validasi oleh Pejabat Teknis Terkait secara Berjenjang).		
31 BIAYA		
Rp 0,- (gratis)		
PENANDA TANGANAN		
Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang		
PERSYARATAN		
Pencatatan Kelahiran WNI :		
1. Mengisi Formulir F.2.01;		
2. Surat Keterangan Lahir dari Dokter/Bidan/RS/Klinik		
3. Fotocopy Buku Nikah/Kutipan Akta Perkawinan atau Bukti Lain Yang Sah;		
4. Fotocopy Kartu Keluarga (KK)		
5. Fotocopy KTP-el		
6. Fotocopy KK dimana penduduk akan didaftarkan sebagai anggota keluarga;		
7. KTP-el 2 (dua) orang saksi;		
8. Apabila salah satu atau kedua orang tua sudah meninggal dunia harus melampirkan fotocopy Kutipan Akta Kematian;		
9. Fotocopy Ijazah terakhir bagi yang sudah memiliki ijazah;		
10. Surat Keterangan Kematian apabila yang meninggal tidak ada dalam database/KK;		
Pencatatan Kelahiran Orang Asing :		
1. Mengisi Formulir Permohonan;		
2. Surat Keterangan Lahir dari Dokter/Bidan/RS/Klinik		
3. Fotocopy Buku Nikah Orang Tua/ Kutipan Akta Perkawinan		
4. Fotocopy KTP elektonik		
5. Fotocopy Kartu Izin Tinggal Tetap atau Kartu Izin Tinggal Terbatas;		
6. Fotocopy Biodata Penduduk yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil		
7. KTP elektronik 2(dua) orang saksi;		
8. Fotocopy Ijazah terakhir bagi yang sudah memiliki ijazah		
9. Apabila salah satu atau kedua orang tua sudah meninggal dunia harus melampirkan fotocopy Kutipan Akta Kematian.		

Sumber : Sekretariat Disdukcapil Kota Singkawang, Tahun 2025.

Gambar 1.2

SOP Mekanisme Alur Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran

SOP PENCATATAN KELAHIRAN

NO.	KEGIATAN	PELAKSANA						MUTU BAKU			KET
		PEMOHON	FRONT OFFICE	OPERATOR SIAK	KASI KELAHIRAN DAN KEMATIAN	KABID. PENCATATAN SIPIL	KEPALA DINAS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Mengajukan Permohonan Pencatatan Kelahiran/Kutipan Akta Kelahiran							Berkas Permohonan dan persyaratan ATK	5 menit	Berkas Permohonan	Jika Persyaratan Lengkap
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 Kasi Kelahiran dan Kematian							Komputer SIAK, Printer, ATK	10 Menit	Konsep Dokumen Kutipan Akta	
4	Kasi Mengoreksi, Memverifikasi dan Memberikan Paraf Konsep Dokumen Kutipan Akta Kelahiran -- Jika Data tidak sesuai dengan Berkas dikembalikan kepada Operator SIAK -- Jika sesuai dengan berkas diteruskan kepada Kabid. Pencatatan Sipil							ATK	10 menit	Konsep Dokumen Kutipan Akta	
5	Kabid. Pencatatan Sipil melakukan Verifikasi/Validasi Dokumen (Paper Less)							Konsep Dokumen Kutipan Akta dan Perangkat Komputer /Handphone	10 Menit	Konsep Dokumen Kutipan Akta	
6	Kepala Dinas Membubuhkan Tanda Tangan Secara Elektronik (Paper Less)							Perangkat Komputer / Handphone	10 Menit	Register dan Kutipan Akta	
7	Operator 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 ditandatangani	
8	Front Office Menerima Kutipan Akta Kelahiran dari Operator SIAK untuk di distribusikan kepada Pemohon							Kutipan Akta Kelahiran yang sudah ditandatangani	5 Menit	Kutipan Akta Kelahiran yang sudah ditandatangani	
9	Menerima Kutipan Akta dengan menunjukkan bukti pengambilan							Bukti Pengambilan	5 Menit	Kutipan Akta Kelahiran	

Sumber: Sekretariat Disdukcapil Kota Singkawang, Tahun 2025.

Gambar 1.1 menunjukan bahwa dari sisi regulasi dan standar pelayanan, Disdukcapil Kota Singkawang telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) Pencatatan Kelahiran dengan Nomor SOP 01/Capil A/2025 yang ditetapkan pada tanggal 3 Juni 2025. SOP tersebut mengatur kompetesi pegawai, persyaratan serta waktu penyelesaian yang ditetapkan secara resmi selama 5 hari kerja dan biaya pelayanan sebesar Rp 0,- (gratis). Adanya SOP ini menunjukkan bahwa Disdukcapil telah memiliki acuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya Gambar 1.2 menunukan bahwa dalam pelayana pembuatan akta kelahiran harus mengikuti alur pelayanan yang sudah di tentukan, sehingga di harapkan kedepannya pelayanan dapat di lakukan secara konsisten dan tidak berubah-ubah.

Untuk melengkapi dan mendukung analisis, penelitian ini juga memanfaatkan data pendukung berupa ulasan masyarakat yang tersedia pada platform Google Maps. Data tersebut digunakan untuk memberikan gambaran riil mengenai persepsi masyarakat terhadap kinerja Disdukcapil.

Gambar 1. 3

Ulasan Masyarakan Di Platfrom Google Maps



Sumber: Google Maps Disdukcapil Kota Singkawang, Tahun 2025.

Gambar 1.3 menyatakan dapat dilihat pada platform Google Maps ulasan masyarakat yang dianalisis mengungkapkan sejumlah keluhan, seperti ulasan yang mengatakan pelayanan yang tidak baik karena tidak mendapati staf jam operasional yang seharusnya masih berlangsung, dan juga dapat di lihat dari ulasan yang mengatakan lamanya pembuatan surat rekomendasi akta kelahiran untuk syarat pernikahan tetapi dalam SOP hanya membutuhkan waktu 5 hari kerja dari permohonan pembuatan. Selain itu, ada juga masyarakat mengatakan merasa di persulit dan pelayanan yang kurang ramah yang mana hal ini tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan setiap pelaksana pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan secara sopan, ramah, profesional, serta menyampaikan informasi yang

benar dan jelas kepada masyarakat. Oleh karena itu, sikap petugas dalam melayani masyarakat menjadi salah satu aspek penting dalam menilai kualitas pelayanan sehingga memicu munculnya berbagai keluhan terhadap layanan Disdukcapil, serta yang mana Gambar 1.3 ini juga bertolak belakang dengan Gambar 1.1 terkait waktu pelayanan berdasarkan SOP.

Berdasarkan latar belakang dan data yang telah diuraikan, kepemilikan akta kelahiran merupakan kebutuhan mendasar bagi setiap warga negara karena berfungsi sebagai identitas hukum sekaligus syarat berbagai urusan administrasi, seperti pernikahan, pekerjaan, pendidikan, jaminan sosial, dan hak waris. Namun, tingkat kepemilikan akta kelahiran di Kota Singkawang masih rendah, yakni 63,08%, yang menunjukkan adanya kesenjangan antara capaian administratif dan kondisi riil di masyarakat, khususnya pada penduduk dewasa. Keluhan terkait prosedur, waktu pelayanan, keterbatasan SDM, profesionalisme pelayanan, serta rendahnya kesadaran masyarakat turut menjadi indikator perlunya peningkatan kinerja. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang dalam meningkatkan kepemilikan akta kelahiran secara menyeluruh dan berkelanjutan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Capaian kepemilikan akta kelahiran di Kota Singkawang belum optimal, ditunjukan oleh persentase kepemilikan hanya sebesar 63,08% yang idealnya

100%, karena akta kelahiran merupakan hak dasar penduduk yang di jamin dalam peraturan perundang-undangan.

2. Terdapat perbedaan persentase kepemilikan akta kelahiran antar kecamatan, yang mengindikasikan adanya ketimpangan akses dan kinerja pelayanan administrasi kependudukan di wilayah Kota Singkawang.
3. Profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan belum sepenuhnya dirasakan secara merata oleh masyarakat, terutama dari aspek sikap pelayanan.
4. Ketidakpastian waktu pelayanan yang diterima masyarakat, yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

1.3 Fokus Penelitian

Merujuk pada latar belakang yang telah dijelaskan, pembahasan ini memiliki fokus penelitian yang jelas. Hal ini dimaksudkan agar peneliti tidak menyimpang dari topik yang akan dibahas. Fokus penelitian ini adalah Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Kepemilikan Akta Kelahiran Di Kota Singkawang.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian sebagaimana dijelaskan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah ”Bagaimana Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Kepemilikan Akta Kelahiran Di Kota Singkawang?”.

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian yang baik tentunya memiliki tujuan atau kegunaan penelitian yang dilakukan. Pada permasalahan yang diangkat, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Kepemilikan Akta Kelahiran Di Kota Singkawang.

1.6 Manfaat Teoritis

1.6.1 Manfaat Teoritis

1. Secara teoritis, Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi salah satu bahan ajar atau studi kasus dalam kegiatan pembelajaran di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak, terutama dalam mata kuliah yang berkaitan dengan Analisis Kinerja Suatu Pemerintahan.

2. Melalui penelitian ini, pemerintah diharapkan dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas dan terstruktur mengenai berbagai tantangan yang dihadapi oleh Disdukcapil Kota Singkawang, serta solusi-solusi praktis yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepemilikan akta kelahiran dan dokumen administrasi kependudukan yang lainnya.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi kinerja pelayanan, khususnya dalam aspek produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas dalam penerbitan akta kelahiran. Selain itu, penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar perumusan strategi peningkatan kepemilikan akta kelahiran, seperti perbaikan prosedur pelayanan, optimalisasi waktu pelayanan,

peningkatan sosialisasi kepada masyarakat, serta penguatan koordinasi lintas kecamatan.

2. Bagi Pemerintah Daerah Kota Singkawang, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam penyusunan kebijakan dan pengambilan keputusan terkait peningkatan pelayanan administrasi kependudukan, termasuk dalam pengalokasian anggaran, penambahan sumber daya manusia, serta pengembangan inovasi pelayanan publik.
3. Bagi Masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya akta kelahiran sebagai dokumen dasar kependudukan, serta mendorong kesadaran untuk segera melakukan pencatatan kelahiran.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi referensi empiris dan bahan perbandingan dalam kajian kinerja pelayanan publik, khususnya pada bidang administrasi kependudukan.