

**KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik**



**Oleh:
MARIANA SASMITA JINA
NIM. 2018210112**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG
2024**

RINGKASAN

Melalui penyediaan layanan publik, instansi pemerintah pusat dan daerah menjalankan amanah pemerintah untuk membantu masyarakat. Salah satu bentuk layanan yang diberikan adalah penerbitan akta kelahiran. Dengan menghubungi petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang secara daring, masyarakat dapat dengan mudah melakukan pelayanan melalui program ini tanpa harus bertemu langsung. Pelayanan yang dapat dilakukan dari rumah menjadikan program ini sebagai sarana yang berguna untuk memperlancar prosedur pelayanan publik. Selain metode observasi, wawancara, dan pencatatan, penelitian kualitatif ini menggunakan purposive sampling untuk mencari informan. Peneliti menggunakan strategi pengumpulan data, penyajian data, kondensasi, dan simpulan/verifikasi dalam analisisnya. Berdasarkan hasil penelitian, akta kelahiran yang ada saat ini memiliki kualitas yang baik. Salah satu dari lima penanda pada jawaban yang menunjukkan penjelasan yang lengkap. Akta kelahiran yang diperoleh secara daring dari SIAPEL tidak diragukan lagi keabsahannya. Aplikasi SIAPEL kini memungkinkan penyerahan akta kelahiran fisik secara daring, dalam upaya mempercepat prosedur bagi masyarakat umum. Petugas yang simpatik akan lebih siap membantu mereka yang membutuhkan. Bagi petugas yang penempatannya tidak berdasarkan bidang keahliannya, mereka harus lebih diandalkan. Selain harus memenuhi semua aturan dan ketentuan yang relevan pada saat bertugas, keberlangsungan layanan penerbitan akta kelahiran bergantung pada ketersediaan infrastruktur dan fasilitas yang memadai. Layanan penerbitan akta kelahiran yang berkualitas rendah dapat disebabkan oleh kesalahan atau data yang hilang sehingga mempersulit prosedur pemrosesan komputer. Menyediakan akta kelahiran yang berkualitas tinggi merupakan tantangan karena sejumlah faktor.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Penerbitan Akta Kelahiran

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Beberapa standar sosial harus dipatuhi oleh kita sebagai warga negara yang taat hukum. Salah satu kewajiban tersebut adalah memiliki dokumen penting, seperti akta kelahiran, kartu keluarga, dan kartu tanda penduduk. Dokumen-dokumen ini diperlukan untuk menentukan keabsahan seseorang. Dokumen-dokumen tertentu diperlukan agar status kewarganegaraan kita diakui dan dipertahankan secara hukum. Kemampuan kita untuk menggunakan berbagai layanan publik dan memenuhi kewajiban sipil kita bergantung pada ketersediaan sumber daya administratif yang tepat.

Fungsi pengurusan akta kelahiran memiliki arti penting karena berfungsi sebagai pengakuan resmi identitas anak sejak lahir. Pencatatan kelahiran menjadi dasar penerbitan akta kelahiran yang merupakan langkah awal untuk mewujudkan hak-hak dasar anak, termasuk kesetaraan sosial. Pemerintah Kota Malang sebagai penyelenggara pelayanan publik harus memastikan bahwa layanan pengurusan ini berjalan dengan baik. Untuk menjamin pengakuan dan penegakan hak anak oleh lembaga hukum, orang tua wajib segera membuat akta kelahiran bagi anaknya setelah lahir.

Masih banyak masyarakat yang mengeluhkan seringnya terjadi keterlambatan dan ketidaklengkapan layanan akta kelahiran. Ketidakpuasan ini dikomunikasikan melalui media sosial maupun secara langsung. Memang sering terjadi permasalahan dalam layanan pengelolaan kependudukan, khususnya terkait akta kelahiran, dan permasalahan tersebut perlu mendapat perhatian yang cermat jika ingin meningkatkan layanan.

Berdasarkan hasil kajian pra pandemi, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang telah memberikan layanan perizinan yang akurat, cepat, dan terpercaya. Namun demikian, masyarakat masih menghadapi beberapa kendala yang menghambat kelancaran proses layanan ini. Terutama untuk mempermudah proses pengajuan layanan bagi pengguna yang belum mengenal situs ini (Rendo dkk., 2019). SIAPEL diterapkan pada masa pandemi Covid-19 sebagai upaya untuk memperlancar prosedur pengajuan layanan. Salah satunya adalah perlunya penyediaan akta kelahiran sebagai bagian dari proses layanan. Aplikasi SIAPEL yang diperkenalkan pada tahun 2021 ini masih digunakan hingga saat ini untuk membantu pelayanan selama masa pandemi Covid.

Terdapat kesulitan dalam menggunakan layanan daring. Pelanggan tidak senang dengan layanan tersebut, misalnya ketika mereka menelepon kantor untuk melaporkan dokumen yang hilang dan hanya mendapat jawaban otomatis. Banyak yang meremehkan manfaat internet karena data yang dikumpulkan dapat dipercaya. Sistem menolak aplikasi ketika salah satu persyaratan tidak lengkap (Rosita et al., 2020).

Menurut penelitian Rosita dkk. (2020), pelayanan akta kelahiran di Kota Malang belum maksimal karena kurangnya sosialisasi. Oleh karena itu, pelayanan akta kelahiran perlu ditingkatkan agar masyarakat lebih memahami prosesnya dan tidak merasa khawatir. Selain itu, pemerintah juga harus mengatasi kelemahannya dalam merespon klien yang membuat proses pembuatan akta kelahiran menjadi kurang maksimal.

Peneliti berencana untuk melakukan penelitian berjudul **Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.**

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini yaitu:

1. Seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang dalam hal penerbitan akta kelahiran?
2. Apa saja variabel yang membantu dan menghambat kemampuan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang dalam memberikan pelayanan penerbitan akta kelahiran yang bermutu?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu:

1. Mengkaji tingkat pelayanan penerbitan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang.
2. Mengkaji faktor-faktor yang dapat meningkatkan dan atau mengurangi mutu pelayanan penerbitan akta kelahiran.

1.4. Manfaat Penelitian

Keuntungan yang diharapkan peneliti dari penelitian ini ada dua, yaitu:

1. Secara Akademis

Memperdalam pengetahuan tentang layanan yang ditawarkan, khususnya terkait penerbitan akta kelahiran oleh kantor yang bersangkutan, adalah langkah penting bagi penulis.

2. Secara Praktis

Berkontribusi dan memberi dampak pada standar perawatan sambil membantu masyarakat dalam penerbitan akta kelahiran.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

BUKU PROFIL KEPENDUDUKAN TAHUN 2021.pdf

Hayat 2017, *Manajemen Pelayanan Public*, PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Moenir, A.S 1992, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksra: Jakarta.

Moleong, Lexy J 2009, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya: Bandung.

Mukarom, Zaenal dan Laksana, M W 2018, *Manajemen Pelayanan Public*, CV Pustaka Setia: Bandung.

Parasuraman, A. Valerie 2001, (diterjemahkan oleh Susanto) *Delivering Quality Service*, The Free Press: New York.

Sugiono 2018, *Metode Penelitian Kualitatif*, Alfabeta CV: Bandung.

Tjiptono. fandi 2012, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, Andi: Yogyakarta.

Usman, H, Akbar, P. S 2017, *Metodologi Penelitian Sosial*, Bumi Aksara: Jakarta.

Wijaya, H. H 2019, *Analisis Data Kualitatif*, Sekolah Tinggi Theologia Jaffray: Makassar.

Undang-Undang

HK 01.07/MENKES/328/2020 tanggal 20 Mei 2020 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 di tempat kerja perkantoran dan industri.

Kep. MENPAN. No. 63/2003 Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. https://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU_2006_23.pdf.
Diakses 28 Juni 2022.

Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Anak.

Jurnal

Rendo, Regina Ftriani, PS, Purwaningsih, Annisa 2019, 'Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang', *Jisip: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol. 8, no. 3, hal 22. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1781>. Diakses Pada 27 Juni 2022.

Rosita, Sofia Dewi, Afifudin, Suyeno 2020, 'Implementasi Kebijakan Pencatatan Akta Kelahiran Berbasis Online (Studi Kasus Inovasi Capil Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang', *Jurnal Respon Publik*, Vol. 14, No. 5, hal 43-47. <http://repository.unisma.ac.id/handle/123456789/1116>. Diakses Pada 18 Juli 2024.

Internet

Darwin, S dan Kunto, Y.S 2014, Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening dan Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya, Neliti, Vol. 2, No. 1, <https://media.neliti.com/media/publications/134874-ID-analisis-pengaruh-kualitas-layanan-terha.pdf>, Diakses pada 16 Januari 2023.

Dispenduk 2022. *Akta Kelahiran*, Dukcapil Jemبرانakab, diakses 16 Mei 2022, <https://dukcapil.jemبرانakab.go.id/akta-kelahiran>.

Dukcapil 2021, *Dirjen Dukcapil Ingatkan Masyarakat Pentingnya Akta Lahir*, dukcapil.kemendagri.go.id, diakses 16 Mei 2022, <https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/842/dirjen-dukcapil-ingatkan-masyarakat-pentingnya-akta-lahir>.

Koesnedi, K. N 2023, Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIAPEL Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, diakses 07 Juni 2023, <https://repository.unisma.ac.id/bitstream/handle>.

Sitorus, A. S. T 2020, New Normal di Tengah Pandemi Covid-19, dkjn. kemenkeu, diakses 29 Desember 2022, <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-sidempuan/baca-artikel/13169/New-Normal-di-Tengah-Pandemi-Covid-19.html>.