

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

**Heni Dwi Rahayu, Faksiannor, Beni Akhmad**

FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAAB ( UNISKA ) Banjarmasin

Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 18120189

**Email :** [heniar1704@gmail.com](mailto:heniar1704@gmail.com)

**ABSTRAK**

HENI DWI RAHAYU, NPM. 18120189 “ *Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin* “. Bimbingan Bapak Drs. Faksiannor sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Beni Akhmad sebagai Co-Pembimbing .

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Banjarmasin serta kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan di Disdukcapil. Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yaitu dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dapat disimpulkan sebagai berikut : dari 5 indikator yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian tentang kualitas pelayanan di Disdukcapil sudah baik tetapi masih ada beberapa yang harus diperbaiki seperti cara pegawai dalam melayani masyarakat dalam kepengurusan data kependudukan.

*Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Akta Kelahiran*

## ABSTRACT

HENI DWI RAHAYU, NPM. 18120189 “ *Quality of Birth Certificate Services at the Banjarmasin City Population and Civil Registration Service*”. Guidance of Mr. Fakhsiannor, Main Advisor and Mr. Beni Akhmad as Co-Survisor.

The purpose of this study was to determine how the quality of birth certificate services at the Disdukcapil City of Banjarmasin and the ability of employees to service quality at the Disdukcapil. The type of research used by the researcher is qualitative. The data collection techniques are interview, observation, and documentation methods. The results of the Service Quality research at the Banjarmasin City Population and Civil Registration Office can be concluded as follows: of 5 indicators, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and care about the quality of service at the Disdukcapil is good but still there some that must be improved, such as the way employees serve the community in managing population data.

Keywords: Quality of Service, Birth Certificate

## PENDAHULUAN

Fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah. Oleh karena itu pelayanan publik harus didekatkan kepada masyarakat sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, presentase anak yang memiliki akta kelahiran terus meningkat setiap tahun. Bahkan, presentase anak yang memiliki akta kelahiran sebesar 88,11% pada 2020, naik 2,1% dibanding tahun sebelumnya. Presentase anak yang memiliki akta kelahiran diperkotaan lebih tinggi daripada pedesaan. Rinciannya, ada 91,2% anak yang memiliki akta kelahiran diperkotaan, sedangkan dipedesaan jumlahnya sebesar 84,41%. Berdasarkan provinsi Kalimantan Selatan kepemilikan akta kelahiran anak terhitung dari tahun 2016 sebesar 86,42 % sedangkan tahun 2018 sebesar 89,03%.

### **Kualitas pelayanan**

Menurut Goesth dan Davis (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang

berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan yang mampu memenuhi dana atau melebihi harapan konsumen.

Ada 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan (Tjiptono, 2017) :

#### 1. Tangibles ( Bukti fisik )

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen.

#### 2. Reability ( Keandalan )

Reability adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan janji dan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.

#### 3. Responsiveness (Daya Tanggap )

Responsiveness adalah persediaan membantu pelanggan dalam menyediakan pelayanan sesuai dan merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

#### 4. Assurance ( Jaminan )

Assurance atau jaminan adalah pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan dalam mengonsumsi jasa yang ditawarkan dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa.

#### 5. Emphaty ( kepedulian )

Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.

#### **Akta Kelahiran**

Pengertian akta menurut (pasal 165 tahun 1941 Nomor 84) adalah:

“ surat yang diperbuat demikian oleh atau dihadapan pegawai yang berwenang untuk membuatnya menjadi bukti yang cukup bagi kedua belah pihak dan ahli warisnya maupun berkaitan dengan pihak lainnya sebagai hubungan hukum, tentang segala hal yang disebut didalam surat itu sebagai pemberitahuan hubungan langsung dengan perihal pada

akta itu “.

## **METODE PENELITIAN**

### **Metode dan Alasan Menggunakan Metode**

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian kualitatif, karena data yang akan diperoleh di lapangan lebih banyak bersifat informasi dan keterangan bukan dalam bentuk simpul atau angka yang diperoleh dari beberapa informan atau masyarakat yang ada di sekitar lokasi terkait penelitian yang dilakukan.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan dalam situasi yang alamiah dalam artian peneliti bersumber pada data primer, kegiatan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bukti fisik merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kriteria penilaian kualitas pelayanan, yang termasuk aspek ini ialah fasilitas untuk pengunjung perlihal menunggu antrian diloket atau ruang tunggu. Akan tetapi fasilitas di

dukcapil masih kurang oleh karena itu peneliti menyarankan Dukcapil untuk menyediakan buku bacaan atau koran agar masyarakat yang menunggu tidak merasa bosan dan juga peneliti menyarankan agar menyediakan pengeras suara untuk memanggil nomor antrian.

Sedangkan dalam penelitian terdahulu pada bukti fisik adalah pada ruang pelayanan di Dindukcapil sudah rapi dan bersih akan tetapi kurang luas. Begitupun dalam penelitian ini, Dukcapil Kota Banjarmasin dari segi ruang tunggu cukup luas akan tetapi masih didapati beberapamasyarakat yang berdiri untuk menunggu antrian.

Untuk keandalan adalah keefektifan sebuah sistem didalam instansi yang mana dalam proses bekerjanya sesuai dengan fungsi dan sistem yang ada tanpa ada hambatan dalam pelaksanaannya dalam waktu tertentu atau dalam waktu yang telah ditentukan. Dari ketiga informan dalam wawancara di atas dapat diketahui bahwa proses berjalannya dalam sebuah instansi beberapa informan menyebutkan standar pelayanan yang diberikan sesuai dengan

prosedur yang berlaku, akan tetapi setelah peneliti melihat langsung bagaimana keadaan ketika dilapangan bahwa bentuk pelayanan yang diberikan banyak masyarakat yang mengeluh dengan pelayanan yang diberikan. Karna pada

dasarnya Tiap kali masyarakat datang dan mengurus berbagai keperluan di instansi terkait akan tetapi masyarakat selalu dihadapkan dengan keadaan pelayanan yang terbatas yang membuat masyarakat dalam mengurus segala sesuatu itu dibatasi karna sebelumnya pelayanan yang diberikan tidak sesuai prosedur.

Sedangkan penelitian terdahulu dalam keandalan menyebutkan untuk ketetapan waktu cukup baik dan juga pembuatan dan kepengurusan gratis atau tidak di pungut biaya apapun sedangkan pada penelitian ini peneliti mengungkapkan bahwa dalam ketepatan waktu sedikit kurang baik dikarenakan adanya deskriminasi dalam pelayanan.

Daya tanggap merupakan respon cepat yang diberikan oleh pegawai atau pekerja instansi dalam itu membantu, melayani atau memberikan pelayanan

terbaik. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya oleh informan bahwa daya tanggap yang diberikan oleh karyawan yang ada di instansi sebelumnya pada pelayanan yang diberikan, dalam membantu perihal pengurusan segala yang diperlukan sebelumnya memang sesuai, akan tetapi dengan seiring berjalannya waktu pelayanan yang diberikan respon terhadap masyarakat kurang maksimal seperti masyarakat kebingungan dalam mengurus keperlunya. Seharusnya dalam instansi tersebut pada dasarnya setiap pegawai mempunyai standar kerja atau prosedur yang berlaku harus dijalankan secara maksimal.

Dalam hal daya tanggap penelitian terdahulu dengan peneliti sedikit berbeda yaitu dalam segi respon pegawai. Penelitian Achni Sutopo menyebutkan bahwa pegawai melayani masyarakat dengan baik, dan juga pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberikan arahan terkait dengan pernyataan tersebut.

Jaminan merupakan bentuk perjanjian atau pertanggungjawaban antara instansi

terkait dengan masyarakat. dari beberapa informasi penting yang sebelumnya telah didapatkan dari instansi tersebut bahwa setiap masyarakat yang mengurus keperluan contohnya seperti pengurusan akta kelahiran yang mana dalam hal ini sering terjadi ketidaktepatan waktu dan cepatnya dilakukan oleh pegawai terhadap masyarakat, seharusnya disaat masyarakat ingin mengurus dokumen kependudukan, pegawai harus memberikan jaminan dalam ketepatan waktu agar masyarakat yang mengurus tidak menunggu lama.

Dalam dimensi jaminan pada penelitian terdahulu ada sedikit kesamaan pada peneliti yaitu Dinducapil telah memberikan kemudahan akses yang memudahkan masyarakat diantaranya, dokumen akta yang sudah di proses, dinas mengirimkan SMS kepada pemohon untuk dapat diambil dokumen yang diurusnya.

Kepedulian merupakan sikap seseorang dalam melibatkan dirinya kepada orang lain yang mendasari perilaku seseorang dalam sebuah perubahan atas apa yang dilakukan dan apa yang telah diberikan.

Dari beberapa informan yang telah diwawancarai sebelumnya bahwa peneliti melihat bagaimana kepedulian setiap karyawan terhadap masyarakat yang mengeluh atas apa yang diberikan dalam pelayanan. Masyarakat menuntut seharusnya pelayanan yang diberikan semaksimal mungkin karena semakin maksimalnya pelayanan yang diberikan, semakin tinggi dan semakin percaya masyarakat terhadap karyawan didalam instansi tersebut.

Dalam dimensi kepedulian dalam penelitian terdahulu yaitu dari segi pelayanan, pegawai memberikan pelayanan dengan baik dan ramah kepada masyarakat.

### **Kesimpulan**

Pada bagian akhir skripsi ini, peneliti akan memaparkan beberapa kesimpulan yang dapat diambil dan saran yang didasarkan pada penemuan hasil penelitian dari judul skripsi yang peneliti tulis yaitu “ *Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin* “. Maka peneliti menyimpulkan sebagai berikut :

1) Dari bukti fisik untuk fasilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup baik

2) Untuk keandalan khususnya dibagian pelayanan dari hasil wawancara di atas peneliti melihat masih banyak keluhan masyarakat tentang pelayanan pegawai yang mereka terima, dikarenakan kurang tanggapnya pegawai atas aduan dari masyarakat dalam hal kepengurusan data kependudukan dimana masih ditemui kendala-kendala dalam mengurus berkas yang mereka butuhkan.

3) Dalam hal daya tanggap terutama dalam hal penyampaian informasi, peneliti melihat cukup baik dikarenakan adanya sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya akta kelahiran bagi anak,

4) Untuk jaminan Dalam hal ketepatan waktu peneliti rasa masih kurang baik dikarenakan peneliti melihat langsung bahwa jika masyarakat mempunyai hubungan dengan salah satu pegawai maka kepengurusan kependudukan akan segera di proses sedangkan untuk masyarakat yang tidak punya koneksi terpaksa menunggu sesuai antrian.

5) Untuk kepedulian dari dukcapil cukup baik karena dukcapil menyediakan pelayanan online apabila masyarakat tidak dapat datang ke dukcapil untuk mengurus kependudukan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Fidya Dwi Putri. “Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Anak Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru “. Jurnal JOM FISIP, Vol. 5: Edisi 1 Januari\_ Juni 2018
- Subagdja Oetje Raden.” Kompetensi Dalam Perspektif Penyelenggaraan Pelayanan Akte Kelahiran “. Jurnal Administrasi Kantor , Vo.9, No.2, Desember, 2021.
- Normajatun dan Herman Murdiansyah.” *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin* “. As Siyasa, Vol. 2, No. 1, Mei, 2017.
- Toda Hendrik, dkk.” *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Dan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kupang* “. Jurnal Administrasi Publik, Vo.17, No.1, Oktober, 2017.
- Soediro Astuty Bayu Dewi, dkk. “ *Optimalisasi Strategi Implementasi Kebijakan Percepatan Kepemilikan Akta Kelahiran* “. Jurnal Ilmial Administrasi Negara, Vo.8, No.1, April, 2021.
- Zainuddin Muslim, dan Mansari.” *Strategi Perluasan Cakupan Akta Kelahiran Sebagai Wujud Pemenuhan Hak Anak Di Banda Aceh Dan Aceh Besar* “. Jurnal Gender Equality : Internasional Journal Of Child And Gender Studies, Vol.4, No.1, Maret, 2018.
- Ustadus Sholihin, “ *Pengaruh 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan* “ Jurnal At-Tamwil : Kajian Ekonomi Syariah I VI. 1 No. Maret 2019.
- Laili Septaria, Puspitasari, Mochamad Makmur, Abdul Wachid, ” *Upaya Peningkatan Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo* ” Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1, No.2 hal. 231-237|231