

**PELAYANAN AKTA KELAHIRAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BARITO UTARA**

Putri Patimah Gunawan, Dewi Merdayanty¹, Junaidy²
Ilmu Administrasi Publik, Fisip, Uniska, 19120262
Ilmu Administrasi Publik, Fisip, Uniska, 1104017302
Ilmu Administrasi Publik, Fisip, Uniska, 1102088702
Email : PutriPatimah13@gmail.com

ABSTRACT

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara. Penelitian ini merupakan penelitian Kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara serta mengetahui faktor penghambat dan pendukung pelayanan akta kelahiran. Informan dalam penelitian ini adalah kepala bidang pencatatan sipil kabupaten barito utara, Operator Akta Kelahiran, serta masyarakat yang melakukan pelayanan akta kelahiran. Analisis data menggunakan Model Miles and Huberman.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan akta kelahiran di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara sudah cukup baik dari segi memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dilihat dari Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible. Para pegawai sudah cukup handal serta tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang kurang memahami pelayanan. Bukan hanya itu saja, jaminan bahwa pelayanan akta kelahiran tersebut gratis tidak dikenakan biaya. Empati para pegawai dalam menghadapi keluhan masyarakat dan tidak membedakan masyarakat yang melakukan pelayanan. Serta saran dan prasarana yang mendukung jalannya pelayanan Akta Kelahiran yang baik.

Kata Kunci: *Pelayanan, Pelayanan Publik, Akta Kelahiran, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible*

**BIRTH CERTIFICATE SERVICE
AT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
DISTRICT BARITO UTARA**

Patimah Patimah Gunawan, Dewi Merdayanty¹, Junaidy²
Public Administration Science, Social Sciences, Uniska, 19120262
Public Administration Science, Social Sciences, Uniska, 1104017302
Public Administration Science, Social Sciences, Uniska, 1102088702
Email : PutriPatimah13@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research is to identify, describe, and analyze birth certificate services at the Department of Population and Civil Registration of North Barito Regency. This research is a qualitative research with a descriptive approach. Data collection techniques in this study used observation, interview, and documentation techniques. The purpose of this study was to determine birth certificate services at the Department of Population and Civil Registration of North Barito Regency and to find out the inhibiting and supporting factors for birth certificate services. The informants in this study were the heads of the civil registration division of Barito Utara district, birth certificate operators, and the people who provide birth certificate services. Data analysis uses the Miles and Huberman Model.

The results of this study indicate that birth certificate services at the Department of Population and Civil Registration of North Barito Regency are quite good in terms of providing services to the community. This is seen from Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible. The employees are quite reliable and responsive in providing services to people who do not understand service. Not only that, the guarantee that the birth certificate service is free is free of charge. Empathy of employees in dealing with public complaints and does not discriminate between people who provide services. As well as suggestions and infrastructure that support the proper delivery of Birth Certificate services.

Keywords: Service, Public Service, Birth Certificate, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- nurchotimah iman sholichah aulia. (2021). Pengawasa Pelayanan Publik. In *pengawasan pelayanan publik*. Yogyakarta Jejak Pustaka.
- Hadiwijoyo, S. S., & Anisa, F. D. (2021). *Pelayanan Publik Berbasis Regional Complex Analisis*. Depok: PT RajaGrafindo Persada
- Mardawani. (2020). *Praktis penelitian Kualitatif Teori Dasar dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Mulyadi, D., Gedeona, H. T., & Afandi, M. N. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. (E. Jubaedah, & E. Yustiono, Eds.) Bandung: Alfabeta.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative, Research, Approach)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- SUYITNO. (2018). *Metode Penelitian kualitatif: Konsep, prinsip, dan operasionalnya*. Tulungagung: Akademika Pustaka.
- Ahmad, J. (2015). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

JURNAL

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Agustina, A. D., & Ismiyati. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau dari Aspek Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty. *Economic Education Analysis Journal*, 2(1), 18–23. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i3.34953>
- Choirunnasih. (2019). Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam. *Jurnal Ilmiah*, 10(2), 1–94. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v23i1.2602>
- Lj Moleong. (2017). Metode Penelitian Kualitatif. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, April 2021, 1–9.

- Mahadhika, N. S., & Larasati, E. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(4), 1–12.
- Novrizal, R., & Jumiati, J. (2021). Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(4), 36–43.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11, Nomor 2, 101- 112.
- Peirisal, T., Ilmu, F., Universitas, A., Subang, S. K., Data, R., & Data, P. (2017). *Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang*.
- Risky, I. & K. (2019). teknik pengumpulan data. *BUDIDAYA AYAM RAS PETELUR (Gallus Sp.)*, 21(58), 99–104. <https://www.unhcr.org/publications/manuals/4d9352319/unhcr-protection-training-manual-european-border-entry-officials-2-legal.html?query=excom> 1989
- Rendo, R. F. (2019). Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(3), 22–28.
- Salma. (2023). Metode Penelitian Kualitatif: Definisi, Jenis, Karakteristiknya. *Penerbitdeepublish*. <https://penerbitdeepublish.com/metode-penelitian-kualitatif/>
- Silfiah, R. I., & Nabila, A. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Aplikasi Dan Inovasi Ipteks SOLIDITAS*, 4 Nomor 1,, 43-52.
- deting jateng* . (2022, Juni 30). Retrieved maret 4, 2023, from Detikcom: <https://www.etik.com/jateng/berita/d-6153053/cara-membuat-akta-kelahiran-online-praktis-tanpa-ribet-antre/amp>

PERATURAN MENTERI

- Pemerintah RI. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang PEDOMAN PENYELENGGARAAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK NASIONAL. 53(9), 1689–1699.

PERATURAN BUPATI BARITO UTARA No 26 Tahun 2022 tentang KEDUDUKAN, SUSUNAN ORGANISASI, TUGAS DAN FUNGSI SERTA TATA KERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL. (n.d.).

Undang undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. (2009). *JDIH KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF*, 5(August), 12–42.