

# **Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin**

**Zainal Arifin<sup>1</sup>, H. Deli Anhar<sup>2</sup>, Akhmad Nikhrawi Hamdie<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 19120069

<sup>2</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 0010106201

<sup>3</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1105026401

E-mail : [afnzainal56@gmail.com](mailto:afnzainal56@gmail.com)

## **ABSTRAK**

ZAINAL ARIFIN, NPM. 19120069 “ **Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin** “. Bimbingan Bapak Drs. H. Deli Anhar, M.AP sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Akhmad Nikhrawi Hamdie SH. M.H sebagai Co-Pembimbing .

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan penyediaan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Banjarmasin dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas di Di dukcapil.

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**

ZAINAL ARIFIN, NPM. 19120069 "Quality of Service in Making Birth Certificates at the Banjarmasin City Population and Civil Registration Service". Guidance from Drs. H. Deli Anhar, M.AP as Main Supervisor and Mr. Akhmad Nikhrawi Hamdie SH. M.H as Co-Supervisor.

The aim of this research is to determine the quality of birth certificate preparation services at the Banjarmasin City Dukcapil Department and the ability of officers to provide quality services at the Dukcapil District.

The type of research used by researchers is qualitative. The data collection techniques are interview, observation and documentation methods.

The results of the research on Service Quality at the Banjarmasin City Population and Civil Registration Service can be concluded as follows: from 5 indicators, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and concern about the quality of service at the Population and Civil Registration Office, it is good but there are still some things that need to be improved, such as the way employees work. in serving the community in managing population data.

Keywords: Service Quality, Birth Certificate

## DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- Ustadus Sholihin, “ *Pengaruh 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan* “ Jurnal At-Tamwil : Kajian Ekonomi Syariah I VI. 1 No. Maret 2019
- Soediro Astuty Bayu Dewi, dkk. “ *Optimalisasi Strategi Implementasi Kebijakan Percepatan Kepemilikan Akta Kelahiran* “. Jurnal Ilmial Administrasi Negara, Vo.8, No.1, April, 2021.
- Subagdja Oetje Raden.” *Kompetensi Dalam Perspektif Penyelenggaraan Pelayanan Akte Kelahiran* “. Jurnal Administrasi Kantor , Vo.9, No.2, Desember, 2021.
- 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.
- 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.
- 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
- 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.