

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI AKTA KELAHIRAN DIKANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT

Rizki Amelia¹, Beni Akhmad², Sitna Hajar Malawat³

¹⁾²⁾³⁾FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin, Kalimantan Selatan

Email:rzkiamelizel@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Tanah Laut dan untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelayanan administrasi akta kelahiran di kantor kependudukan dan pencatatan sipil. kantor Pemerintah Kabupaten Tanah Laut.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, yaitu mendeskripsikan dan menganalisis keterangan dengan cara mengumpulkan keterangan berdasarkan kondisi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Wawancara, Observasi dan Dokumentasi

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Laut dinilai dari dimensi bukti fisik (tangible), kehandalan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).). Berdasarkan (1) dimensi bukti fisik (tangible), fasilitas penunjang pelayanan di Dindikcapil Kabupaten Tanah Laut belum memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan tidak adanya loudspeaker untuk memanggil antrian, pivot well pivot tidak adanya buku bacaan atau koran yang bisa dibaca sambil menunggu proses pelayanan antrian, (2) dimensi kehandalan, pegawai memproses produk jasa tepat waktu, (3) daya tanggap (responsiveness), pegawai menanggapi hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberikan arahan terkait pertanyaan tersebut, (4) jaminan berupa kemudahan pelayanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang melamar pelayanan, dan (5) empati (empathy) sikap petugas ramah dalam menghadapi permintaan, kritik, dan saran yang diberikan masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Administrasi Akta Kelahiran, Pemkab Tanah Laut

ABSTRACT

This study aims to find out how the quality of birth certificate administration services at the Office of Population and Civil Registration of the Tanah Laut Regency Government and to find out the inhibiting factors in the birth certificate administration service at the office of the population and civil registration office of the Tanah Laut Regency Government.

The research method used is descriptive method, which describes and analyzes data by collecting data based on real conditions. Data collection techniques used in this study are: Interviews, Observations and Documentation. The results of this study indicate that the quality of public services at the Department of Population and Civil Registration in Tanah Laut Regency is assessed from the dimensions of physical evidence (tangible), reliability (responsiveness), assurance (assurance), and empathy (empathy). Based on (1) the dimensions of physical evidence (tangible), the service support facilities at the Dindikcapil Tanah Laut Regency are not yet adequate and satisfying the community. This is because there are no loudspeakers to call the queue, as well as the absence of reading books or newspapers that can be read while waiting for the service process queue, (2) the dimension of reliability, employees processing service products on time, (3) responsiveness (responsiveness), employees respond to things that are asked by the community and provide direction related to these questions, (4) assurance in the form of ease of service and security guarantees to people who apply for services, and (5) empathy (empathy) attitude of officers friendly in dealing with requests, criticisms, and suggestions given by the community.

Keywords: Service Quality, Birth Certificate Administration, Tanah Laut Regency Government

Dindukcapil Kabupaten Tanah Laut telah memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Hal ini tercapai karena pegawai yang melayani masyarakat memiliki sikap yang ramah dalam menghadapi permintaan, kritik, dan saran yang diberikan oleh masyarakat.

2. Terdapat beberapa faktor yang mendukung serta menghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut. Faktor pendukung yang berasal dari Sarana dan prasarana, kerjasama antar sesama petugas dan antara petugas dengan masyarakat, dan dasar hukum yang jelas. Sedangkan di sisi lain, ada pula faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Laut meliputi kurang optimalnya penggunaan sarana dan prasarana, kurangnya sumber daya manusia, letak geografis dan kurangnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan dokumen akta kelahiran.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press
- Kusdarini, Eny. (2011). *Dasar – Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas – Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. Muhammad. (2011). *Metode Penelitian Bahasa*. Yogyakarta :
- Nur Alam, Harmon Harun. 2003. *Himpunan Undang-Undang Kepegawaian 2002-2003 Reformasi Administrasi Publik*, Jakarta
- Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- Rahmawati, Ria. 2010. *Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Kependudukan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)*. Skripsi sarjana, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
- Ratminto dan Winarsih, S.A. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Edisi kedua. Yogyakarta : PT. Pustaka Pelajar.
- Samosir, Zurni Zahara. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*. Volume 1, No. 1, Juni 2005
- Siagian, Sondang, P. 1992. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Gunung Agung.
- Sinambela, Litjan Poltak dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sjamsuddin, Sjamsiar. 2010. *Dasar-dasar dan Teori Administrasi Publik*. Malang: Agritek YPN.
- Soewondo, Nani. 1983. *Pengantar Hukum dan Kependudukan*. Jakarta: Konsorium Ilmu Hukum Dan Keluarga Berencana Nasional
- Suffiani, Andi Ni'mah. 2012. *Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo*. Skripsi Fisip UNHAS Makasar.
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumartono. 2007. *Reformasi Administrasi Publik dalam Pelayanan Publik*. Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar dalam Ilmu Reformasi

Administrasi Negara pada Fakultas
Ilmu Administrasi. Universitas
Brawijaya: Malang.
Undang-Undang 23 tahun 2006 tentang
Administrasi Kependudukan,

Undang-Undang No. 25/2009 tentang
Pelayanan Publik
Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013
Tentang Administrasi Kependudukan.
Wibowo, 2013.*Perilaku Dalam Organisasi*.
Jakarta: PT Raja Grafindo Persada