

Nama : Amelia Indriani

Npm : 2256041038

Kelas : Man B

Dosen Pengampu : Intan Fitria Meutia, S.A.N., M. A., Ph. D

Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Timur Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas memiliki dampak signifikan terhadap kehidupan masyarakat dan perkembangan sebuah daerah. Salah satu bidang pelayanan publik yang memiliki implikasi besar terhadap hak-hak individu dan identitas mereka adalah pembuatan akta kelahiran.¹ Akta kelahiran merupakan dokumen penting yang menetapkan status kependudukan seseorang dan merupakan dasar untuk mendapatkan akses ke berbagai layanan dan hak sosial, seperti pendidikan, kesehatan, dan hak-hak lainnya. Dalam konteks Kabupaten Lampung Timur, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki peran sentral dalam proses pembuatan akta kelahiran.² Seiring dengan perubahan zaman dan perkembangan teknologi, kebutuhan akan pelayanan yang cepat, efisien, dan berkualitas semakin mendesak.³ Namun, seringkali, berbagai tantangan dan permasalahan muncul dalam pelaksanaan pelayanan ini.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan aspek kunci dalam menjaga kepuasan masyarakat dan memastikan hak-hak dasar warga negara terpenuhi. Dalam konteks ini, pelayanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan,

¹ Devi Yulianti, D. (2017). PELAYANAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMPUNG TENGAH SEBAGAI BENTUK KINERJA YANG MENCERMINKAN ETIKA PUBLIK. PROSIDING: MEMBANGUN ETIKA SOSIAL POLITIK MENUJU MASYARAKAT YANG BERKEADILAN, 332-345.

² Muhammad, D. (2022). Implementasi pembuatan akta kelahiran melalui program pelayanan administrasi kependudukan hemat, benar, antar ditempat dan cetak ditempat (pelaku hebat dan cepat) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten lampung barat provinsi lampung (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).

³ Putri, D. M. (2022). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian Berbasis Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

seperti pembuatan akta kelahiran, memiliki peran yang sangat penting dalam mengukuhkan identitas dan hak-hak individu. Dalam rangka mengevaluasi kualitas pelayanan ini, penelitian ini akan membahas tentang “Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Timur.” Dalam bab ini, kita akan membahas latar belakang masalah, permasalahan yang dihadapi, dan tujuan penelitian untuk lebih memahami pentingnya isu ini dalam konteks pelayanan publik yang lebih luas.

Pemerintah mengeluarkan kebijakan Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan penerbitan akta kelahiran. Kebijakan ini memungkinkan penduduk yang tidak dapat memenuhi persyaratan berupa surat keterangan kelahiran untuk menggantinya dengan SPTJM Kebenaran Data Kelahiran. Sebelumnya, hanya sekitar 31,25% dari anak-anak di Indonesia yang memiliki akta kelahiran, mengakibatkan masalah hak-hak dasar dan identitas individu.⁴ Kebijakan ini mempermudah pencatatan kelahiran dan memberikan kepastian hukum kepada masyarakat, dengan harapan dapat diterapkan juga pada berbagai aspek kependudukan lainnya.⁵

Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk.⁶ Kegiatan ini mencakup pemberian barang, jasa, dan layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

⁴ Sari, D. R. (2018). IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI Smart Netizen PADA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH (Studi Kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih) (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).

⁵ Jimad, H., & Apriyani, I. (2009). Pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai bagian pelayanan pada dinas kependudukan Kota Bandar Lampung. *Jurnal Bisnis & Manajemen*, 5(3), 303-322.

⁶ Masruri, A. (2017). Aplikasi Perancangan Sistem Informasi Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah. *PROCIDING KMSI*, 2(1).

Pelayanan publik, atau yang dikenal sebagai public service, adalah layanan atau fasilitas umum yang diberikan kepada masyarakat oleh organisasi publik.⁷ Pelayanan ini mencakup baik jasa maupun barang, dan menjadi indikator utama dalam mengukur kinerja pemerintah. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan yang mereka terima. Salah satu contoh konkret terkait pelayanan publik ini dapat ditemukan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Undang-undang ini menguraikan beragam kegiatan yang berkaitan dengan penataan dan penerbitan dokumen serta data kependudukan melalui proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaannya untuk sektor pelayanan.

Berdasarkan data dalam tabel di atas, terlihat bahwa laju pertumbuhan penduduk dari tahun 2018 hingga 2021 mengalami peningkatan signifikan sebesar 35.179 jiwa.⁸ Pertumbuhan penduduk yang cepat ini, yang tidak merata dan tidak diimbangi dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM), telah memunculkan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan kependudukan. Dengan pertumbuhan penduduk yang terus meningkat, jumlah kelahiran dan kematian pun meningkat setiap tahunnya. Hal ini menimbulkan permasalahan dalam proses pembuatan akta kelahiran dan akta kematian. Permasalahan yang terkait dengan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Bandar Lampung adalah banyaknya keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan, khususnya dalam hal pencatatan sipil seperti pembuatan akta kelahiran dan pengurusan surat kematian. Keluhan tersebut mencakup kesulitan dalam proses pelayanan yang rumit, ketidakjelasan persyaratan administratif, ketidakadilan dalam pemberian pelayanan, dan juga akses yang jauh untuk mengurus data kependudukan. Asep, seperti yang

⁷ Utami, S. A. (2022). KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM MENINGKATKAN KEPEMILIKAN AKTA KEMATIAN MELALUI APLIKASI SLAMDUNG DI KABUPATEN LAMPUNG TENGAH (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).

⁸ Amarezha, O. (2023). IMPLEMENTASI APLIKASI SEWUATI DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PRINGSEWU PROVINSI LAMPUNG (Doctoral dissertation, IPDN).

disebutkan dalam penelitian Musabry (2020), mencatat bahwa kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki akta kelahiran masih rendah.⁹ Selain itu, masyarakat juga menghadapi kesulitan dalam mengurus akta kelahiran, baik karena kurangnya pemahaman tentang prosedur maupun karena kurangnya motivasi untuk mengurusnya. Faktor-faktor ini terkait langsung dengan kompleksitas prosedur pembuatan akta kelahiran. Menghadapi tantangan ini, diperlukan upaya untuk memperbaiki proses pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, menjadikannya lebih sederhana, adil, dan mudah diakses oleh masyarakat. Hal ini penting untuk memastikan bahwa hak-hak dasar penduduk, seperti akta kelahiran, dapat diakses dengan lancar dan efisien. Dalam konteks Kota Bandar Lampung, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertanggung jawab atas pemberian pelayanan kepada masyarakat yang ingin mengurus dokumen terkait administrasi kependudukan, termasuk Akta Kelahiran dan Akta Kematian. Kedua jenis pelayanan ini memiliki peran yang sangat penting dalam menjamin keberadaan, identitas warga, dan hak-hak sipil lainnya. Oleh karena itu, pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian menjadi sangat vital dalam kehidupan masyarakat.¹⁰

Beberapa permasalahan yang mungkin dihadapi meliputi lamanya waktu proses pembuatan akta kelahiran, birokrasi yang rumit, aksesibilitas pelayanan, serta potensi kesalahan administratif yang dapat mengakibatkan konsekuensi serius bagi individu yang terkena dampaknya. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Timur menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa warga negara dapat dengan mudah dan cepat mengakses hak-hak dasar mereka.

⁹ Rohmah, N. (2018). Strategi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Masyarakat di KUA Kalirejo Lampung Tengah (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).

¹⁰ Selfira, T. (2022). PELAYANAN JEMPUT BOLA DALAM MENINGKATKAN KEPEMILIKAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah).

Dalam kerangka inilah, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dan memahami sejauh mana kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Lampung Timur. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan yang mungkin ada dalam pelayanan tersebut, serta mencari solusi dan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik ini. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan kontribusi yang berarti dalam upaya meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pemerintah bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan menjalankan ketentuan perundang-undangan. Oleh karena itu, pemerintah diharapkan untuk terus berinovasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu langkah untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik adalah melalui inovasi dalam sektor pelayanan kependudukan. Konsep ini didukung oleh penelitian Musabry (2020), yang menegaskan bahwa memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat adalah tujuan utama yang harus dikejar oleh pemerintah sebagai kewajiban.¹¹ Mengingat pentingnya pelayanan yang berkualitas, sektor publik harus melakukan reformasi melalui kebijakan inovasi. Hal ini bertujuan untuk memenuhi harapan masyarakat dan menjadi lebih responsif terhadap perubahan lingkungan yang cepat. Inovasi dalam pelayanan kependudukan menjadi langkah strategis untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan menarik bagi masyarakat. Dengan demikian, pemerintah dapat memastikan bahwa masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan yang mereka butuhkan.

Akta kelahiran adalah bentuk identitas yang tak terpisahkan dari hak sipil dan politik setiap warga negara, terutama anak-anak.¹² Identitas ini adalah pengakuan resmi negara terhadap keberadaan individu di mata hukum. Sayangnya, pada zaman ini masih banyak anak yang tidak memiliki akta kelahiran, sehingga

¹¹ Mulyadi, D. (2016). Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik.

¹² Dwiyanto, A. (2021). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Ugm Press.

mereka kehilangan akses ke pendidikan dan jaminan sosial. Hak identitas anak diatur secara tegas dalam undang-undang, seperti Pasal 5 No. 23 tahun 2002 yang menyatakan bahwa “setiap anak berhak atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan.” Selain itu, Pasal 27 ayat (1) dan ayat (2) juga menegaskan bahwa identitas anak harus diberikan sejak lahir dan dicatat dalam akta kelahiran.¹³ Orang tua yang memiliki anak diharapkan untuk segera mengurus akta kelahiran anak mereka, karena ini adalah langkah penting untuk mengesahkan status kewarganegaraan anak. Namun, proses pembuatan akta kelahiran seringkali memerlukan banyak persyaratan yang harus dipenuhi. Orang tua yang sibuk sering merasa kesulitan dan terhambat oleh waktu serta antrian. Oleh karena itu, penulis mengusulkan pembuatan aplikasi pendaftaran akta kelahiran berbasis web untuk mempermudah proses ini. Aplikasi ini akan membantu orang tua mengumpulkan semua persyaratan secara lebih efisien, menghemat waktu, dan mengurangi kebingungan dalam proses pendaftaran akta kelahiran anak mereka.

Pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu pilar utama dalam menjaga kesejahteraan masyarakat dan menjamin hak-hak dasar individu. Dalam konteks Indonesia, administrasi kependudukan, termasuk pembuatan akta kelahiran, adalah salah satu aspek penting dalam pelayanan publik. Akta kelahiran adalah dokumen yang menetapkan identitas dan status kependudukan seseorang, yang kemudian menjadi dasar untuk mengakses berbagai layanan dan hak-hak sosial, seperti pendidikan, pelayanan kesehatan, dan hak-hak sipil lainnya. Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Timur memiliki peran sentral dalam menyediakan layanan pembuatan akta kelahiran. Di era modern ini, dengan perubahan teknologi dan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks, ada kebutuhan yang semakin meningkat untuk pelayanan yang cepat, efisien, dan berkualitas. Namun, seringkali, berbagai kendala dan permasalahan muncul dalam pelaksanaan pelayanan ini. Lamanya waktu proses, prosedur yang kompleks, aksesibilitas yang terbatas, dan potensi kesalahan

¹³ Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).

administratif adalah beberapa masalah yang mungkin dihadapi oleh individu yang berusaha mendapatkan akta kelahiran. Permasalahan semacam ini bisa berdampak serius pada hak-hak dan identitas individu. Oleh karena itu, evaluasi mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Timur menjadi sangat penting. Penelitian ini akan memeriksa sejauh mana pelayanan tersebut memenuhi standar kualitas yang diharapkan dan mencari solusi untuk meningkatkannya. Peningkatan kualitas pelayanan ini akan memberikan kontribusi yang signifikan untuk memastikan bahwa masyarakat Kabupaten Lampung Timur dapat dengan mudah mengakses hak-hak dasar mereka dengan lancar dan efisien.

Dalam era reformasi saat ini, masyarakat memiliki persepsi yang kurang memuaskan terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Sejumlah instansi pemerintah di Indonesia dianggap belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat, yang tercermin dalam proses pelayanan yang terkesan rumit dan sikap birokrat yang kurang ramah. Data dari World Bank mengungkapkan bahwa pelayanan publik di Indonesia belum memadai jika dibandingkan dengan negara-negara ASEAN lainnya. Pada tahun 2007, Indonesia berada di peringkat ke-135 dari 150 negara dalam hal pelayanan publik. Meskipun ada upaya untuk meningkatkannya pada tahun 2010, peringkatnya hanya mencapai ke-122 dari 183 negara yang disurvei. Pada tahun 2011, peringkatnya bahkan turun menjadi ke-129, kalah dengan Vietnam, Malaysia, dan Thailand.

Data ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam pelaksanaan program pelayanan publik di Indonesia untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan. Ini juga sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang bertujuan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah. Etika publik dan pelayanan publik saling terkait. Etika publik berkembang dari keprihatinan terhadap pelayanan publik yang buruk karena konflik kepentingan dan korupsi. Konflik kepentingan adalah masalah ketika pejabat publik menggunakan kekuasaannya untuk kepentingan pribadi atau kelompok, merusak

kinerja dalam tugas pelayanan publik. Pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat memerlukan hubungan baik antara pemerintah dan warga masyarakat. Hal ini juga memerlukan budaya organisasi yang fleksibel, inovatif, dan efisien. Ini sesuai dengan konsep New Public Management (NPM), yang menekankan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dibahas dalam penelitian ini adalah pembuatan akta kelahiran. Akta kelahiran adalah identitas penting bagi setiap anak yang baru lahir. Kepemilikan akta kelahiran adalah tanggung jawab pemerintah untuk melindungi hak dan kebutuhan anak, sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) merupakan institusi pemerintah yang bertanggung jawab atas pencatatan kelahiran. Setiap anak yang lahir harus memiliki akta kelahiran, yang digunakan untuk berbagai keperluan administratif seperti pendidikan, hak waris, asuransi, dan lainnya. Akta kelahiran juga adalah bentuk perlindungan terhadap anak dari berbagai bentuk kekerasan dan eksploitasi. Untuk memenuhi hak anak atas akta kelahiran, orang tua harus melaporkan kelahiran anak mereka kepada Disdukcapil. Proses ini sebelumnya melibatkan pengadilan jika melampaui batas waktu tertentu, tetapi aturan tersebut telah diubah pada tahun 2013 untuk mempermudah pengurusan akta kelahiran. Kabupaten Lampung Tengah, dengan jumlah penduduk terbesar di Provinsi Lampung, telah melaksanakan program pelayanan akta kelahiran berdasarkan peraturan tersebut. Namun, jumlah penduduk yang memiliki akta kelahiran masih kurang dari jumlah total penduduk, menunjukkan perlunya upaya lebih lanjut untuk memastikan bahwa setiap anak memiliki akta kelahiran.

Akta kelahiran merupakan dokumen administratif penting yang menjadi identitas setiap individu dan memberikan akses ke berbagai hak dan layanan di masyarakat. Karena pentingnya akta kelahiran ini, pelayanan yang berkualitas dalam pembuatannya sangat diperlukan. Namun, terdapat beberapa masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di kabupaten tersebut. Salah satu masalah utama adalah kompleksitas prosedur yang seringkali membingungkan masyarakat yang ingin mengurus akta kelahiran.

Selain itu, kurangnya kepastian terkait persyaratan administratif dan kurangnya keadilan dalam pemberian pelayanan juga menjadi permasalahan. Pertumbuhan penduduk yang pesat dan tanpa peningkatan yang sebanding dalam kualitas layanan pemerintah juga telah menciptakan tantangan dalam pembuatan akta kelahiran. Semakin banyak kelahiran yang terjadi setiap tahunnya, semakin tinggi pula permintaan untuk membuat akta kelahiran. Selain itu, rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki akta kelahiran juga menjadi masalah tersendiri. Masyarakat seringkali tidak mengetahui prosedur pembuatan akta kelahiran atau kurangnya kesadaran untuk mengurusnya. Ini bisa disebabkan oleh ketidaktahuan akan pentingnya akta kelahiran atau kesulitan dalam mengakses prosedur pembuatannya. Semua permasalahan ini mengindikasikan perlunya perbaikan dalam sistem pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Timur. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah-masalah ini secara lebih rinci dan mencari solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran.

Latar belakang dari topik “Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Timur”. Pembuatan akta kelahiran adalah salah satu aspek penting dalam administrasi kependudukan suatu daerah. Akta kelahiran adalah dokumen resmi yang mencatat data identitas seseorang yang baru lahir, termasuk nama, tanggal, dan tempat kelahiran. Dokumen ini bukan hanya sebagai tanda pengakuan resmi oleh pemerintah terhadap keberadaan individu, tetapi juga merupakan dasar untuk mengakses berbagai hak dan pelayanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, dan hak-hak sipil lainnya. Kabupaten Lampung Timur, sebagai salah satu wilayah di Provinsi Lampung, memiliki jumlah penduduk yang signifikan. Dengan pertumbuhan penduduk yang terus meningkat, pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Timur menjadi semakin penting. Kualitas pelayanan dalam hal ini memiliki dampak langsung terhadap hak-hak warga yang baru lahir, seperti akses ke pendidikan dan

pelayanan kesehatan. Kemajuan teknologi dan perkembangan administrasi kependudukan juga memengaruhi cara pembuatan akta kelahiran. Dalam era digital, efisiensi dan kemudahan dalam proses pembuatan akta kelahiran menjadi sangat penting. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Timur perlu dilakukan untuk memastikan bahwa masyarakat dapat dengan mudah dan cepat mengakses layanan tersebut. Selain itu, tantangan dalam hal persyaratan, birokrasi, dan aksesibilitas juga perlu diperhatikan. Sejumlah masyarakat mungkin mengalami kesulitan dalam mengurus akta kelahiran karena kurangnya pemahaman terhadap prosedur atau kendala administratif lainnya. Oleh karena itu, penelitian tentang kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran menjadi relevan dan penting untuk dilakukan guna memastikan hak-hak dasar anak-anak yang baru lahir terlindungi dengan baik di Kabupaten Lampung Timur.

Pelayanan publik yang berkualitas dalam pembuatan akta kelahiran memiliki dampak besar terhadap kehidupan masyarakat dan perkembangan suatu daerah. Akta kelahiran adalah dokumen penting yang menetapkan status kependudukan individu dan merupakan dasar untuk mendapatkan akses ke layanan dan hak sosial. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Timur memiliki peran sentral dalam proses ini. Namun, berbagai tantangan seperti lamanya waktu proses, kompleksitas prosedur, akses terbatas, dan rendahnya kesadaran masyarakat masih menjadi masalah. Evaluasi kualitas pelayanan ini sangat penting untuk memastikan hak-hak dasar individu terpenuhi.

Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan untuk mempermudah pencatatan kelahiran dengan Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) Kebenaran Data Kelahiran. Meskipun demikian, masih ada permasalahan yang perlu diatasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memahami kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Lampung Timur serta mengidentifikasi permasalahan yang ada dan mencari solusi untuk meningkatkannya. Inovasi dalam sektor pelayanan kependudukan juga dianggap penting.

Kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran memiliki dampak langsung pada hak-hak dan identitas individu. Masalah kompleksitas prosedur, kurangnya kepastian persyaratan administratif, dan kesadaran masyarakat yang rendah adalah beberapa permasalahan yang harus diatasi. Penelitian ini akan memberikan kontribusi dalam upaya meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di Kabupaten Lampung Timur.

Daftar Pustaka

- Amarezha, O. (2023). IMPLEMENTASI APLIKASI SEWUATI DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PRINGSEWU PROVINSI LAMPUNG (Doctoral dissertation, IPDN).
- Devi Yulianti, D. (2017). PELAYANAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMPUNG TENGAH SEBAGAI BENTUK KINERJA YANG MENCERMINKAN ETIKA PUBLIK. PROSIDING: MEMBANGUN ETIKA SOSIAL POLITIK MENUJU MASYARAKAT YANG BERKEADILAN, 332-345.
- Dwiyanto, A. (2021). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Ugm Press.
- Jimad, H., & Apriyani, I. (2009). Pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai bagian pelayanan pada dinas kependudukan Kota Bandar Lampung. Jurnal Bisnis & Manajemen, 5(3), 303-322.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 1(2).
- Masruri, A. (2017). Aplikasi Perancangan Sistem Informasi Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah. PROCIDING KMSI, 2(1).

Muhammad, D. (2022). Implementasi pembuatan akta kelahiran melalui program pelayanan administrasi kependudukan hemat, benar, antar ditempat dan cetak ditempat (pelaku hebat dan cepat) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten lampung barat provinsi lampung (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).

Mulyadi, D. (2016). Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik.

Putri, D. M. (2022). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian Berbasis Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

Rohmah, N. (2018). Strategi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Masyarakat di KUA Kalirejo Lampung Tengah (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).

Sari, D. R. (2018). IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI Smart Netizen PADA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH (Studi Kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih) (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).

Utami, S. A. (2022). KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM MENINGKATKAN KEPEMILIKAN AKTA KEMATIAN MELALUI APLIKASI SLAMDUNG DI KABUPATEN LAMPUNG TENGAH (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).