

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



DOSEN PENGAMPU :

Intan Fitria Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D

Disusun untuk memenuhi tugas kuliah
Metode Penelitian Administrasi Publik

DI SUSUN OLEH :

NAMA :AMELIA INDRIANI

NPM :2256041038

KELAS :MAN B

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

2023

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 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. 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. Seiring dengan perubahan zaman dan perkembangan teknologi, kebutuhan akan pelayanan yang cepat, efisien, dan berkualitas semakin mendesak. Namun, seringkali, berbagai tantangan dan permasalahan muncul dalam pelaksanaan pelayanan ini dan pelayanan prima yaitu pelayanan terbaik yang diberikan kepada masyarakat yang sesuai dengan keinginan masyarakat .

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

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. Kebijakan ini mempermudah pencatatan kelahiran dan memberikan kepastian hukum kepada masyarakat, dengan harapan dapat diterapkan juga pada berbagai aspek kependudukan lainnya.

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. Kegiatan ini mencakup pemberian barang, jasa, dan layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik, atau yang dikenal sebagai public service, adalah layanan atau fasilitas umum yang diberikan kepada masyarakat oleh organisasi publik. 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.

Laju pertumbuhan penduduk dari tahun 2018 hingga 2021 mengalami peningkatan signifikan sebesar 35.179 jiwa. 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 Kabupaten Lampung Timur 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. Aspek, seperti yang disebutkan dalam penelitian Musabry (2020), mencatat bahwa kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki akta kelahiran masih rendah. 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 Kabupaten Lampung Timur, 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.

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.

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. 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. 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 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.

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

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.

BAB II

DEFINISI KONSEP,TEORI,HIPOTENSIS

2.1 Definisi Konsep

2.1 Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu konsep yang memiliki signifikansi penting dalam konteks masyarakat dan pemerintahan. Konsep ini mencerminkan kualitas hubungan antara pemerintah atau entitas yang bertindak atas nama pemerintah dengan warga negara dan penduduk.(Abdul Gofur 2019) Pelayanan yang baik memiliki dampak positif yang mendalam pada kehidupan sehari-hari individu, kelompok, dan komunitas secara keseluruhan. Dalam esai ini, kita akan menjelaskan konsep pelayanan secara detail, menguraikan komponen-komponennya, dan memahami pentingnya pelayanan dalam masyarakat dan pemerintahan.

Konsep pelayanan bisa diartikan sebagai serangkaian tindakan atau upaya yang dilakukan oleh pemerintah atau entitas yang mewakili pemerintah untuk memenuhi kebutuhan, harapan, dan hak-hak warga negara serta penduduk. Pelayanan ini dapat mencakup berbagai aspek, termasuk pemberian barang, jasa, dan layanan administratif.(Erlianti et al. 2019) Pelayanan bertujuan utama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Ini mencakup berbagai jenis kebutuhan, seperti layanan kesehatan, pendidikan, keamanan, transportasi, dan masih banyak lagi. Pemerintah dan lembaga publik bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kebutuhan ini terpenuhi secara efektif dan efisien.(Aditia et al. 2021)

Pelayanan juga berkaitan erat dengan pemberian hak kepada warga negara dan penduduk. Setiap individu memiliki hak-hak dasar, seperti hak atas informasi, hak atas perlindungan hukum, dan hak untuk mendapatkan layanan kesehatan. Konsep pelayanan menjamin bahwa hak-hak ini diakui dan diberikan dengan adil kepada semua individu tanpa diskriminasi.

Pelayanan yang baik tidak hanya memenuhi kebutuhan dan memberikan hak-hak, tetapi juga berfokus pada kualitas. Kualitas pelayanan mencakup efisiensi, kecepatan, kemudahan akses, dan kemampuan untuk memenuhi harapan pengguna. Ketika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, ini akan meningkatkan tingkat kepercayaan terhadap pemerintah dan lembaga pelayanan publik.

Konsep pelayanan juga mencakup keterbukaan dan transparansi dalam tindakan pemerintah.(Jackson R.S. Weenas 2013) Masyarakat berhak untuk mengetahui bagaimana kebijakan dibuat, bagaimana sumber daya digunakan, dan bagaimana layanan diselenggarakan. Pemerintah yang transparan dan terbuka akan lebih dipercayai oleh warga negara.(Triyoko 2022) Pelayanan yang efisien dan berkelanjutan adalah tujuan utama dalam konsep ini. Pemerintah harus mengelola sumber daya secara bijaksana, menghindari pemborosan, dan memastikan bahwa pelayanan dapat berlanjut dalam jangka panjang. Pentingnya konsep pelayanan dalam masyarakat dan pemerintahan tidak dapat dipandang sebelah mata.

Pelayanan yang efektif dan adil dapat membantu masyarakat merasa didukung dan dihargai oleh pemerintah.(Ibrahim and Thawil 2019) Ini mendorong partisipasi aktif dalam kehidupan sosial dan politik, serta pemberdayaan masyarakat untuk berkontribusi dalam pembuatan kebijakan dan perubahan positif. Pelayanan yang berkualitas memengaruhi langsung kualitas hidup masyarakat. Dengan akses yang mudah ke layanan kesehatan, pendidikan, dan fasilitas umum lainnya, individu memiliki peluang lebih besar untuk mencapai potensi mereka dan meningkatkan kualitas hidup. Pelayanan yang baik dapat memelihara stabilitas sosial dengan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Hal ini dapat mencegah ketidakpuasan sosial, ketidaksetaraan, dan konflik yang mungkin muncul jika pelayanan tidak memadai. Pelayanan yang transparan, adil, dan efektif membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Ini merupakan fondasi penting bagi sistem demokrasi yang stabil dan berfungsi.

Konsep pelayanan merupakan elemen utama dalam pembentukan hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Pelayanan yang baik memenuhi kebutuhan, memberikan hak-hak, mengutamakan kualitas, bersifat transparan, dan berkelanjutan. Pentingnya pelayanan ini tercermin dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat, peningkatan kualitas hidup, pemeliharaan stabilitas sosial, dan pembangunan kepercayaan terhadap pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah dan lembaga publik harus berkomitmen untuk menjalankan konsep pelayanan dengan baik guna mendukung perkembangan masyarakat yang lebih baik dan mewujudkan masyarakat yang lebih adil dan sejahtera.

Akta Kelahiran

Akta kelahiran adalah dokumen hukum yang mencatat fakta kelahiran seseorang. Meskipun terlihat sederhana, konsep akta kelahiran memiliki implikasi yang sangat penting dalam konteks sosial, hukum, dan hak asasi manusia. Dalam esai ini, kita akan menjelaskan secara detail konsep akta kelahiran, mengapa pencatatan kelahiran sangat diperlukan, dan bagaimana akta kelahiran memengaruhi kehidupan individu.

Akta kelahiran adalah dokumen resmi yang mencatat secara rinci informasi tentang seseorang yang baru saja lahir. Dokumen ini biasanya dikeluarkan oleh otoritas pemerintah atau badan catatan sipil setelah seseorang lahir. Informasi yang dicatat dalam akta kelahiran mencakup nama lengkap anak, tanggal, waktu, dan tempat kelahiran, serta nama orang tua. Dokumen ini juga mungkin mencantumkan nomor registrasi unik atau nomor identifikasi yang digunakan untuk tujuan administratif dan hukum.

Akta kelahiran adalah salah satu dokumen utama yang digunakan untuk mengidentifikasi seseorang. Ini adalah dasar untuk mendapatkan dokumen lain seperti kartu identitas, paspor, dan izin mengemudi. Tanpa akta kelahiran, individu mungkin akan menghadapi kesulitan dalam membuktikan identitas mereka, yang dapat mengganggu hak-hak dasar seperti kepemilikan properti dan akses ke layanan pemerintah.

Pencatatan kelahiran memungkinkan individu untuk mengakses layanan dasar seperti pendidikan, perawatan kesehatan, dan bantuan sosial. Banyak negara mensyaratkan akta kelahiran sebagai syarat untuk mendaftar di sekolah atau mendapatkan vaksinasi. Tanpa akta kelahiran, anak-anak mungkin kehilangan hak untuk pendidikan dan perawatan kesehatan yang mereka perlukan.

Akta kelahiran adalah bukti sah tentang kewarganegaraan dan status hukum seseorang. Ini melindungi hak-hak individu, termasuk hak atas perlindungan hukum, partisipasi dalam pemilihan, dan hak untuk tidak ditahan tanpa alasan yang sah. Pencatatan kelahiran juga dapat melindungi anak-anak dari pekerjaan anak dan eksploitasi lainnya.

Pencatatan kelahiran adalah sumber data penting untuk statistik demografi dan perencanaan pembangunan. Data kelahiran membantu pemerintah dalam merencanakan program kesehatan, pendidikan, dan sosial yang lebih efektif. Ini juga membantu dalam mengukur pertumbuhan populasi dan tren demografis.

Akta kelahiran adalah instrumen penting dalam perlindungan anak. Dengan memiliki catatan kelahiran yang sah, anak-anak memiliki hak hukum atas perawatan dan pendidikan yang layak. Selain itu, pencatatan kelahiran membantu dalam menentukan umur anak, yang penting dalam perlindungan anak dari eksploitasi dan kerja paksa.

Akta kelahiran adalah dokumen yang mencatat fakta kelahiran seseorang dan memiliki dampak yang sangat besar dalam berbagai aspek kehidupan individu dan masyarakat. Ini bukan hanya tentang identitas, tetapi juga tentang hak asasi manusia, akses ke layanan dasar, perlindungan hukum, data statistik, dan perlindungan anak. Oleh karena itu, upaya untuk memastikan bahwa semua kelahiran tercatat dengan benar dan akurat adalah langkah yang sangat penting dalam membangun masyarakat yang adil, aman, dan berkelanjutan. Pencatatan kelahiran adalah bagian penting dalam upaya global untuk menghormati hak asasi manusia dan meningkatkan kualitas hidup semua individu.

2.2 Teori

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah aspek kunci dari fungsi pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Dalam esai ini, kita akan membahas secara detail tentang konsep pelayanan publik, termasuk standar, prinsip, dan pentingnya pelayanan publik dalam memastikan kepuasan masyarakat serta pencapaian tujuan pemerintah. (Erlianti et al. 2019) Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau entitas yang bekerja atas nama pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Definisi pelayanan publik, menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah "kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik." Dengan kata lain, pelayanan publik adalah cara pemerintah menyediakan layanan, barang, atau jasa kepada masyarakat sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku. (Jackson R.S. Weenas 2013) Pelayanan publik ini menjadi salah satu parameter penting untuk mengukur efektivitas dan efisiensi pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan rakyat.

Standar pelayanan publik adalah panduan atau ukuran yang telah ditetapkan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan mencapai kualitas tertentu. Standar ini mencakup beberapa komponen, seperti:

-Prosedur Pelayanan: Tata cara yang harus diikuti oleh penyelenggara dan penerima pelayanan.

-Waktu Penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan.

-Biaya/Tarif: Biaya yang dikenakan kepada penerima layanan, jika ada.

-Produk Pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

-Sarana dan Prasarana: Fasilitas dan peralatan yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan.

-Kompetensi Petugas: Kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan petugas yang memberikan pelayanan.

Ada prinsip-prinsip yang harus diikuti dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik:

-Kesederhanaan: Standar pelayanan harus mudah dimengerti dan diikuti oleh masyarakat.

-Partisipatif: Penyusunan standar pelayanan harus melibatkan masyarakat dan pihak terkait.

-Akuntabel: Standar pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

-Berkelanjutan: Standar pelayanan harus terus diperbaharui dan ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

-Transparansi: Standar pelayanan harus dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.

-Keadilan: Pelayanan harus mencakup semua lapisan masyarakat tanpa diskriminasi.

Pelayanan publik adalah konsep yang penting dalam administrasi pemerintahan. Standar dan prinsip pelayanan publik yang baik sangat relevan untuk memastikan bahwa pemerintah memberikan layanan yang efisien, efektif, dan adil kepada masyarakat. Dengan pelayanan publik yang baik, tujuan pemerintah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dapat tercapai, dan masyarakat akan memiliki keyakinan yang lebih besar terhadap

pemerintah mereka. Oleh karena itu, pelayanan publik adalah aspek kunci dalam membangun masyarakat yang adil dan berkelanjutan.

Teori pelayanan publik adalah kumpulan prinsip, konsep, dan kerangka pemikiran yang digunakan untuk memahami, menganalisis, dan merumuskan strategi dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah atau entitas yang bekerja atas nama pemerintah. Teori ini memberikan landasan intelektual bagi para praktisi dan peneliti dalam mengembangkan pelayanan publik yang lebih baik.

Teori Birokrasi (Bureaucratic Theory) adalah salah satu kerangka pemikiran utama dalam analisis dan pemahaman penyelenggaraan pelayanan publik. Teori ini fokus pada peran dan fungsi birokrasi dalam mengelola dan menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat. Salah satu teori terkemuka yang terkait dengan konsep birokrasi adalah teori yang dikembangkan oleh Max Weber, seorang sosiolog dan ahli ilmu sosial terkenal.

Teori Max Weber tentang birokrasi menyajikan visi yang sistematis dan terstruktur mengenai bagaimana organisasi pemerintah atau birokrasi seharusnya beroperasi dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik. Pemikiran Weber ini menjadi dasar bagi pengembangan teori birokrasi yang lebih luas. Teori ini menganggap birokrasi sebagai sistem yang rasional. Artinya, semua keputusan dan tindakan diambil berdasarkan pertimbangan logis dan tujuan yang jelas. Tidak ada tindakan sewenang-wenang, melainkan semuanya didasarkan pada aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Birokrasi diatur dalam struktur hierarkis yang jelas. Setiap tingkatan memiliki tanggung jawab yang telah ditetapkan, dan setiap individu dalam organisasi tahu kepada siapa mereka harus melaporkan dan dari siapa mereka menerima instruksi. Otoritas dalam birokrasi berasal dari hukum dan peraturan. Pegawai pemerintah memiliki otoritas karena posisi mereka dalam struktur organisasi dan karena peraturan yang mengatur pekerjaan mereka. Otoritas ini harus digunakan sesuai dengan aturan yang ada.

Teori Birokrasi oleh Max Weber memberikan fondasi penting untuk pemahaman tentang bagaimana birokrasi berfungsi dalam konteks pelayanan publik. Meskipun teori ini telah mendapat kritik karena dapat mengarah pada kekakuan dan kurangnya responsivitas terhadap perubahan, konsep-konsep utama seperti efisiensi, hierarki, dan otoritas legal masih relevan dalam analisis organisasi pemerintah dan penyelenggaraan pelayanan publik saat ini. Semua aktivitas dalam birokrasi diatur oleh aturan dan prosedur tertentu. Hal ini mencakup cara pengambilan keputusan, pelaksanaan tugas, dan penilaian kinerja. Aturan ini memastikan

konsistensi dan prediktabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu prinsip utama dalam teori ini adalah efisiensi. Birokrasi harus mengoptimalkan sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara yang paling efisien. Hal ini berarti bahwa keputusan harus didasarkan pada pertimbangan rasional, bukan pada preferensi pribadi atau politik.

2.3 Hipotesis

Hipotesis Nol (H_0): Tidak ada perbedaan yang signifikan dalam kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Timur dibandingkan dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah.

Hipotesis Alternatif (H_1): Terdapat perbedaan yang signifikan dalam kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Timur dibandingkan dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian Kualitatif

Dalam penelitian ini, kami mengadopsi metode penelitian kualitatif. Menurut Sukmadinata (2009), metode kualitatif digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, kepercayaan, sikap, serta aktivitas sosial individu maupun kelompok. Metode kualitatif merupakan sekelompok pendekatan yang memungkinkan analisis mendalam mengenai makna yang terkandung dalam pengalaman individu atau kelompok terkait isu-isu kemanusiaan dan sosial (Creswell, 2015).

Penelitian kualitatif ini menggunakan metode penelitian eksplorasi. Penelitian eksplorasi adalah tahap awal dalam sebuah penelitian yang memiliki cakupan yang sangat luas. Dalam konteks penelitian eksplorasi, penting untuk menciptakan dasar yang kokoh bagi penelitian lebih lanjut. Yusuf (2004) menjelaskan bahwa tujuan dari penelitian eksplorasi adalah untuk mengumpulkan gagasan-gagasan terperinci tentang permasalahan yang mendasar serta untuk mengembangkan hipotesis.

Penelitian kualitatif ini dilakukan untuk memahami fenomena dalam konteks sosial yang alamiah, dengan fokus pada pemahaman perilaku individu. Dalam penelitian kualitatif, peneliti melakukan analisis mendalam dan melaporkan hasil analisis tersebut sebagai bagian dari temuan penelitian.

Metode penelitian kualitatif adalah pendekatan riset yang digunakan untuk mendeskripsikan, menganalisis, dan memahami fenomena sosial atau perilaku manusia dengan cara yang lebih mendalam. Metode ini bertujuan untuk menjelaskan makna, konteks, dan kompleksitas suatu fenomena, peristiwa, kepercayaan, sikap, atau aktivitas sosial yang diamati. Penelitian kualitatif seringkali berfokus pada pemahaman yang mendalam tentang bagaimana orang melihat dan menginterpretasikan dunia mereka, serta bagaimana faktor kontekstual memengaruhi tindakan dan pengalaman mereka.

Metode kualitatif tidak berfokus pada pengukuran kuantitatif atau statistik, tetapi lebih pada pengumpulan data seperti wawancara, observasi, analisis dokumen, atau studi kasus. Analisis data kualitatif biasanya melibatkan proses pengkodean, kategorisasi, dan

pengembangan tema-tema yang muncul dari data tersebut. Metode ini sering digunakan dalam penelitian sosial, antropologi, psikologi, dan berbagai bidang lainnya untuk menggali pemahaman yang mendalam tentang fenomena sosial dan manusia.

3.2 Subyek Penelitian

Dalam penelitian tentang "Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Timur," subjek penelitian merupakan sumber data yang akan memberikan informasi yang relevan terkait dengan masalah penelitian. Dalam hal ini, subjek penelitian merujuk pada individu atau kelompok yang memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait proses pembuatan akta kelahiran serta pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Timur.

Penentuan subjek penelitian harus memperhatikan kompetensi dan relevansi mereka terhadap kebutuhan data penelitian. Pemilihan subjek ini bisa dilakukan secara purposive untuk memastikan bahwa data yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian. Berikut adalah potensi subjek penelitian yang memenuhi parameter-parameter yang diperlukan dalam konteks penelitian ini:

- a. Petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil: Ini termasuk petugas yang terlibat langsung dalam proses pembuatan akta kelahiran, seperti petugas administrasi, petugas verifikasi, dan petugas pelayanan publik. Mereka memiliki pengetahuan tentang prosedur dan kualitas pelayanan yang diberikan.
- b. Orang tua atau Wali yang Mengajukan Permohonan Akta Kelahiran: Individu atau keluarga yang telah menggunakan layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk mengurus akta kelahiran anak mereka. Mereka dapat memberikan wawasan tentang pengalaman mereka selama proses.
- c. Pengguna Umum: Warga yang mungkin pernah menggunakan atau mencoba menggunakan layanan tersebut, bahkan jika tidak langsung terlibat dalam pembuatan akta kelahiran. Mereka bisa memberikan perspektif tentang kualitas pelayanan secara umum.
- d. Pihak terkait lainnya: Termasuk pihak yang memiliki pemahaman tentang kebijakan dan regulasi terkait pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Lampung Timur, seperti pejabat pemerintah daerah atau perwakilan organisasi masyarakat yang berkaitan.

- e. Pengawas atau Auditor: Individu atau kelompok yang bertugas untuk memantau dan mengevaluasi kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Timur. Mereka dapat memberikan pandangan dari sudut pandang pengawasan.

Dengan mempertimbangkan kelompok-kelompok tersebut, peneliti dapat memilih subjek yang paling sesuai dan relevan dengan fokus penelitian untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran.

3.3 Teknik Pengambilan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini didasarkan pada pandangan beberapa ahli. Burhan Bungin (2003) menggambarkan bahwa metode pengumpulan data adalah cara atau proses bagaimana data yang diperlukan dalam penelitian dapat dikumpulkan sehingga menghasilkan informasi yang valid dan reliabel. Suharsimi Arikunto (2002) juga menyebutkan bahwa metode penelitian adalah berbagai cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan meliputi:

- a. Metode Wawancara: Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab secara lisan antara peneliti dan subjek penelitian. Teknik ini dilakukan secara mendalam dan tidak terstruktur kepada subjek penelitian dengan pedoman yang telah disiapkan. Anas Sudijono (1996) mencatat beberapa kelebihan wawancara, seperti memungkinkan kontak langsung dengan peserta penelitian, memperoleh data secara mendalam, dan memungkinkan subjek untuk mengungkapkan pendapat mereka secara lebih luas. Wawancara akan digunakan untuk menggali informasi tentang bentuk partisipasi orang tua siswa, pelaksanaan partisipasi, manfaat partisipasi, serta faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi orang tua siswa dalam pembelajaran.
- b. Metode Dokumentasi: Metode dokumentasi adalah cara pengumpulan data dengan mencari informasi dari sumber-sumber tertulis seperti catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda, dan sebagainya. Dalam konteks penelitian ini, data akan diperoleh dari arsip kegiatan komite kelas V, serta arsip guru/wali kelas yang mencakup informasi tentang pembelajaran dan partisipasi orang tua siswa di SD Islam Terpadu Salman Al Farisi Yogyakarta.

Kombinasi metode wawancara dan dokumentasi akan memungkinkan peneliti untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif tentang kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Timur. Data yang diperoleh dari kedua metode ini akan digunakan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian dan menyajikan informasi yang valid.

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian untuk penelitian berjudul "Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Timur" adalah alat atau fasilitas yang akan digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dengan lebih mudah dan hasil yang lebih baik. Instrumen ini akan menggunakan panduan wawancara dan panduan dokumentasi, sesuai dengan teknik pengumpulan data yang telah dijelaskan sebelumnya.

Instrumen penelitian untuk penelitian berjudul "Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Timur" dapat mencakup sejumlah pertanyaan dan pedoman untuk wawancara serta item-item yang perlu diperiksa dalam studi dokumentasi.

Instrumen penelitian untuk penelitian berjudul "Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Timur" dapat mencakup sejumlah pertanyaan dan pedoman untuk wawancara serta item-item yang perlu diperiksa dalam studi dokumentasi. Berikut adalah contoh instrumen penelitian yang dapat digunakan:

Bagian 1: Panduan Wawancara

- a. Apa prosedur umum yang harus diikuti oleh orang tua saat mengajukan permohonan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Timur?
- b. Bagaimana proses pendaftaran akta kelahiran dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil?
- c. Bagaimana penanganan permohonan akta kelahiran yang diajukan oleh orang tua atau keluarga?

- d. Bagaimana fasilitas pelayanan prima yang diberikan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil selama proses pembuatan akta kelahiran?
- e. Apakah ada hambatan atau kendala yang sering dihadapi oleh orang tua atau keluarga saat mengurus akta kelahiran, dan bagaimana petugas menanganinya?
- f. Apakah ada upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran?

Bagian 2: Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi akan mencakup pemeriksaan dokumen dan catatan yang relevan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Timur. Item-item yang perlu diperiksa dalam studi dokumentasi meliputi:

- a. Dokumen berisi aturan dan kebijakan terkait proses pembuatan akta kelahiran.
- b. Catatan atau laporan mengenai jumlah permohonan akta kelahiran yang diterima oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam beberapa bulan terakhir.
- c. Laporan mengenai waktu rata-rata yang diperlukan untuk mengeluarkan akta kelahiran setelah permohonan diterima.
- d. Dokumen atau catatan yang mencatat masalah atau keluhan yang diajukan oleh orang tua atau keluarga terkait dengan pelayanan pembuatan akta kelahiran.
- e. Catatan rapat atau pertemuan yang membahas perbaikan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Instrumen penelitian ini akan membantu peneliti dalam mengumpulkan data yang diperlukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Timur.

3.5 Keabsahan Data

Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkap realitas yang subjektif, bukan untuk mencari kebenaran yang objektif. Oleh karena itu, dalam penelitian kualitatif, keabsahan data menjadi aspek yang sangat penting. Keabsahan data dalam penelitian kualitatif diperlukan untuk memastikan kredibilitas atau kepercayaan dalam penelitian tersebut. Salah satu metode yang digunakan untuk mencapai keabsahan data dalam penelitian kualitatif adalah triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang melibatkan penggunaan sumber

atau pendekatan lain di luar data yang sedang diinvestigasi untuk tujuan pengecekan atau perbandingan terhadap data tersebut.

Dalam upaya menjaga keabsahan data penelitian ini, dilakukan triangulasi dengan menggunakan sumber data lain. Triangulasi dengan sumber data lain merupakan pendekatan yang digunakan untuk membandingkan dan memeriksa tingkat kepercayaan informasi yang diperoleh melalui metode atau alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Moleong, 2007:29).

Contoh implementasi triangulasi dalam penelitian ini adalah dengan membandingkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan isi dokumen yang relevan yang berkaitan dengan topik penelitian. Dengan cara ini, peneliti dapat memastikan bahwa data yang diperoleh dari berbagai sumber dan metode berkontribusi pada pemahaman yang lebih mendalam dan kredibel terhadap fenomena yang sedang diteliti.

3.6 Teknik Analisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang lebih fokus pada uraian hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif dan diuraikan dalam bentuk deskriptif. Sebagaimana dijelaskan oleh Patton (dalam Moleong, 2001:103), analisis data dalam penelitian kualitatif adalah proses mengatur data, mengorganisasikannya menjadi pola, kategori, dan deskripsi dasar. Prinsip utama dalam penelitian kualitatif adalah menemukan teori dari data yang terkumpul. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengikuti langkah-langkah yang diuraikan oleh Burhan Bungin (2003:70) dan mencakup tahapan berikut:

- a. Pengumpulan Data: Tahap awal dalam analisis data adalah pengumpulan data, yang merupakan bagian penting dari proses analisis. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui wawancara dan studi dokumentasi.
- b. Reduksi Data: Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian, dan penyederhanaan data mentah yang berasal dari catatan-catatan lapangan. Reduksi data dimulai sejak pengumpulan data, dengan langkah-langkah seperti membuat ringkasan, pengkodean, identifikasi tema, pembuatan kelompok-kelompok data, dan penulisan
- c. memo. Tujuan dari tahap ini adalah untuk menyisihkan data atau informasi yang tidak relevan.

- d. Display Data: Display data melibatkan penyajian informasi yang tersusun dengan baik dan memungkinkan penarikan kesimpulan serta pengambilan tindakan. Data kualitatif biasanya disajikan dalam bentuk naratif teks, tetapi juga dapat berbentuk matriks, diagram, tabel, atau bagan.
- e. Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan: Tahap akhir dalam analisis data adalah verifikasi dan penegasan kesimpulan. Ini melibatkan interpretasi data untuk menemukan makna dari informasi yang telah disajikan. Verifikasi adalah langkah untuk memastikan bahwa kesimpulan yang ditarik sesuai dengan data yang ada.

Setiap tahap dalam proses analisis data ini dilakukan untuk memastikan keabsahan data dengan mengevaluasi data dari berbagai sumber yang telah dikumpulkan melalui wawancara dan studi dokumentasi. Hasil analisis data akan diuraikan dalam bentuk kata-kata untuk mendeskripsikan fakta-fakta yang ditemukan selama penelitian serta untuk menjawab pertanyaan penelitian.

BAB IV

PEMBAHASAN, HASIL

IV.1 Pelayanan Prima Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil

Kabupaten Lampung Timur

IV.1 Pembahasan

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan keinginan masyarakat, sesuai dengan suatu visi dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Lampung Timur. Yaitu dengan mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat dalam suatu rangka tertib administrasi kependudukan. Pelayanan prima ini berkaitan langsung dengan hak dan kewajiban warga negara, yang memastikan bahwa proses administrasi kependudukan berjalan dengan baik dalam pelayanan publik.

IV.2 Prosedur Pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran

Posedur pelayanan yang digunakan dalam pemberian pelayanan akta kelahiran di dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Lampung Timur.

- Prosedur pencatatan akta kelahiran:
 - a. Permohonan mengajukan akta kelahiran kepada kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil dengan mengisi formular, permohonan yang telah disediakan dan dilampiri syarat-syarat yang sudah di tentukan, pemohon adalah orang tua kandung.
 - b. Berkas permohonan lampiran persyaratan diserahkan kepada petugas.
 - c. Pemohon menandatangani buku registrasi kelahiran, di hadapan petugas.
 - d. Biaya pencatatan kelahiran gratis dan tidak di pungut biaya.
 - e. Pengambilan kutipan akta kelahiran dengan menunjukkan bukti pendaftaran.
- Persyaratan pencatatan akta kelahiran:
 - a. Surat pengantar dari Desa/Kelurahan.
 - b. Surat kelahiran dari Desa/Kelurahan.
 - c. Fotocopy akta nikah orang tua yang dilegalisir.
 - d. Fotocopy kartu keluarga dengan ketentuan anak yang didaftarkan akta kelahiran harus tercantum dalam kartu keluarga dan dilegalisir.

- e. Fotocopy ktp orang tua.
- Cara mengurus akta kelahiran:
 - a. Siapkan dokumen yang diperlukan.
 - b. Satukan dokumen dalam satu map dengan subyek “pencatatan kelahiran” dan serahkan kepada petugas di kantor disdukcapil.
 - c. Ketika datang ambil tanda pengenal sebelum mendapatkan layanan dari petugas.
 - d. Petugas akan mengarahkan pemohon ke customer service yang bertanggung jawab atas pencatatan kelahiran.
 - e. Customer service memeriksa kelengkapan dokumen yang di butuhkan.
 - f. Waktu pengambilan bukti pencatatan biasanya memakan waktu 5 hari.

Pemberian layanan

Pemberian layanan yang baik merupakan suatu aspek penting dalam memberikan pelayanan prima bagi Masyarakat. Pemberian layanan kepada Masyarakat dapat dilihat dari beberapa aspek seperti, kesadaran dan antusias petugas dalam memberikan pelayanan, peningkatan pelayanan, kesan pelayanan dan adanya evaluasi rutin. Ada suatu Masyarakat yang mengalami masalah dengan berkas yang kurang lengkap maka petugas yang bertugas akan memberikan arahan kepada Masyarakat untuk dapat melengkapi berkas yang belum ada. Pelayanan yang baik dapat dilihat dari perkembangan waktu ke waktu, Petugas pembuatan akta kelahiran di dinas kependudukan sudah melakukan perbaikan untuk meningkatkan kinerjanya.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran telah melakukan peningkatan , bukan hanya dalam biaya namun dari segi waktu yang diperlukan dalam proses pembuatan akta kelahiran. Yang dimana sebelumnya diperlukan waktu satu minggu lebih untuk mengurus ata kelahiran tetapi sekarang hanya dalam waktu dua sampai tiga hari waktu yang dibutuhkan untuk membuat akta kelahiran. Hal ini dibuktikan bahwa syarat yang dibutuhkan dalam mengurus akta kelahiran sudah terpenuhi apabila terdapat berkas yang kurang maka masyarakat yang bersangkutan harus melengkapi syarat yang ada sebelum mengurus kependudukan akta kelahiran.

Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan prima ini sangat diperlukan yang dimana partisipasi masyarakat juga dibutuhkan untuk mengawasi kinerja petugas yang sedang bertugas. Selain itu masyarakat juga yang akan menerima baik buruknya suatu pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dikembangkan hanya dengan adanya sebuah pendapat dari masyarakat. Masyarakat memiliki andil besar dalam suatu pelayanan dan masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari aparaturnya. Salah satu peran masyarakat yang dapat membantu meningkatkan pelayanan suatu instansi adalah dengan ikut melakukan pengawasan, pengawasan yang dilakukan dapat termasuk pengawasan informal atau sosial control.

Masyarakat yang mendapatkan pelayanan kurang baik atau kurang memuaskan dapat memberikan keluhannya kepada dinas yang bersangkutan. Masyarakat yang mengurus akta kelahiran pada dinas akta kelahiran dan catatan sipil Kabupaten Lampung Timur masih kurang dalam memberikan partisipasinya. Masyarakat yang menerima pelayanan yang kurang memuaskan tidak pernah melaporkan keluhannya secara resmi kepada suatu dinas yang bersangkutan.

Sarana dan prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai sangat mendukung dalam suatu pelayanan sehingga tercapainya suatu pelayanan prima. Sarana dan prasarana harus disesuaikan dengan kemampuan dari suatu instansi yang ada, kantor dinas kependudukan dan catatan sipil telah menyediakan sarana dan prasarana yang cukup memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seperti tersediannya teknologi yang mendukung, ruang tunggu, toilet dan lahan parkir. Suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat mencapai pelayanan prima apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Namun kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dinas kependudukan dan catatan sipil yaitu konektivitas jaringan internet, apabila jaringan internet tidak ada atau tidak tersedia maka pelayanan pencatatan akta kelahiran akan tersendak atau tertunda sehingga mengakibatkan pelayanan yang lama.

Faktor penghambat dan pendukung pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran

- Yang pertama faktor pendukung pelayanan adalah faktor yang mempengaruhi pelayanan sehingga bisa membuat pelayanan bisa tercapai sesuai dengan tujuan:

1) Kesadaran

Dalam pelayanan kesadaran sangat diperlukan dari seorang pegawai maupun pemberi pelayanan. Kesadaran dari diri pegawai akan menjadi dasar kesungguhan dalam bekerja, membuat semakin bersemangat dalam melakukan tugas dan tanggung jawab atas pekerjaan sehingga dapat memunculkan dampak dengan hasil yang maksimal. Dengan kesadaran yang ada pada petugas dalam bekerja mereka akan melaksanakan tugasnya dengan sungguh-sungguh, penuh dengan semangat, disiplin dan penuh keikhlasan. Dalam bekerja kesadaran ini sungguh mempunyai peran yang sangat berpengaruh dan sangat penting karena dengan adanya kesadaran pada diri pegawai akan mendorong atau memberikan pelayanan secara maksimal sesuai dengan harapan dan keinginan dari masyarakat.

Buktinya dengan adanya faktor kesadaran pada diri pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai tugasnya, bahkan bekerja tidak berpatokan pada bel pulang untuk menyelesaikan dokumen akta kelahiran.

2) Aturan

Aturan adalah sesuatu yang sangat diperlukan karna sebagai alat untuk mengukur setiap tindakan dan perbuatan. Dengan keberadaan aturan pelayanan akan berjalan sesuai dengan harapan. Aturan seperti prosedur , mekanisme pelayanan akan membuat masyarakat mematuhi aturan tersebut dengan sendirinya. Aturan sangat penting karena sebagai alat untuk mengatur pegawai dalam menjalankan tugasnya sehingga tidak adanya suatu penyimpangan.

- Yang kedua yaitu faktor penghambat pelayanan:

3) Kurang lengkapnya sarana dan prasarana

Faktanya bahwa sarana dan prasarana kurang memadai, dapat dilihat dari kurangnya luas ruang tunggu dan minimnya ketersediaan bangku atau tempat duduk untuk menunggu antrian. Sehingga menyebabkan masyarakat yang antri duduk terlalu rapat dengan penunggu lainnya. Fasilitas ini memberikan pengaruh terhadap pelayanan, selain itu masalah jaringan internet disaat mengimput data lancer akan tetapi disaat pelaksanaan tanda tangan tiba-tiba hilang. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas penunjang pelayanan masih kurang.

4) Kurang sumber daya manusia

Faktanya masih terdapat kekosongan pegawai dan tenaga operator, oleh sebab itu dalam memberikan pelayanan pegawai atau petugas merasa kesulitan. Karena terkadang satu orang pegawai harus merangkap pekerjaan, dengan keterbatasan tenaga dapat menghambat kerja pelayanan sehingga tidak berjalan secara maksimal.

5) Kurangnya kesadaran Masyarakat

Dinas kependudukan dan catatan sipil gagal dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan disebabkan partisipasi masyarakat dan kesadaran dari masyarakat dalam melaporkan suatu peristiwa seperti kelahiran masih sangat minim bahkan Masyarakat juga kurang memahami dan mengetahui betapa pentingnya akta kelahiran di catatan sipil dan dokumen kependudukan. Masyarakat malas untuk mengurus dan hanya ingin membuat dokumen jika dibutuhkan saja seperti persyaratan masuk sekolah. Kurangnya kesadaran akan kepemilikan akta kelahiran sehingga malas untuk pergi untuk mengurus akta kelahiran. Tidak hanya itu dokumen sebagai persyaratan dalam pembuatan akta kelahiran seperti, buku nikah, KTP orang tua ada yang tidak memiliki, sehingga dapat menghambat dalam proses pembuatan akta kelahiran.

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Dapat diambil kesimpulan bahwa ada suatu upaya yang dilakukan dalam peningkatan pelayanan akta kelahiran di dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Lampung Timur, meski dalam pelaksanaannya terdapat faktor penghambat dan faktor pendukung. Upaya yang dilakukan adalah sebuah kejelasan dari persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya, prosedur yang mudah dan jelas bahkan waktu penyelesaian pelayanan akta sesuai dengan standar pelayanan. Dan adanya penanganan pengaduan , sementara faktor pendukung terdiri dari finansial konsistensi sikap pelayan dan lingkungan organisasi, sedangkan faktor penghambat yaitu keterbatasan jumlah tenaga sdm , sarana dan prasarana yang kurang memadai , kesadaran masyarakat yang masih cenderung rendah.

Dan pelayanan prima dalam pembuatan akta kelahiran dinas kependudukan dan catatan sipil belum sepenuhnya terlaksana dengan baik. Hal ini dikarenakan masih adanya prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang tidak sesuai dengan prosedur yang seharusnya, selain itu fasilitas yang mendukung pelayanan masih sangat kurang memadai seperti kurangnya toilet yang disediakan dan sempitnya lahan parkir dan waktu pelayanan yang memakan waktu lama. Akan tetapi petugas memberikan pelayanan yg baik dengan seiringnya waktu baik itu dari segi prosedur, persyaratan waktu , biaya pelanggan dan ketersediaan sarana dan prasarana yg memadai.

V.2 Saran

1. Petugas seharusnya memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sehingga pelayanan dapat tercapai dan hal ini dilakukan salah satunya yaitu dengan meningkatkan kesadaran petugas dalam pelayanan.
2. Perlu melakukan suatu peningkatan fasilitas pendukung pada pelayanan seperti toilet dan lahan parkir.
3. Perlu memberikan transparansi kepada masyarakat tentang prosedur pelayanan yang diberikan, agar masyarakat bisa mengawasi pelaksanaan pelayanan baik itu persyaratan maupun pembuatan akta kelahiran.

DAFTAR PUSTAKA

Rahmayanti, Nina, 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ratminto., dan Atik Septi Winarsih. 2006. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Pasolong, Harbani, 2011. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta cv

Asrijal Andi, S.Sos., M.Si. Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran (Efektivitas Pelaksanaan Yang Dihadapi}, (CV. Mitra Cendekia Media), hlm. 22

Nugrahani, Dr. Farida, M.HUM., Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa. hlm 123.

Barata, A. A. 200. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.

Nurdin, Ismail. 2019. Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik). Penerbit Media Sahabat Cendikia: Surabaya.

Ahmad, Badu. 2018. Pelayanan Publik. Makassar: Phinatama Media

Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya). Penerbit Gava Media: Yogyakarta

Selling, Kamaruddin Dkk. 2019. Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator, dan Implementasinya. Qiara Media: Jawa Timur.

Aditia, Aditia, Anton Tirta Komara, Nita Yura Roslina, and Lungguh Jatmika. 2021.

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.”

Acman: Accounting and Management Journal 1(2): 104–14.

Erlianti, Dila et al. 2019. “Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci.” *Jurnal Administrasi*

Publik & Bisnis 1(1): 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>.

Tri Yuniningsih, Januari 2004, “Dasar-Dasar Pelayanan Instansi Pemerintah

Menuju Pelayanan Prima: Suatu telaah Teoritis”. “Dialogue” JIAKP, Vol.1

No. 1, <http://ejournal.undip.ac.index.php/dialogue/article/download/575/456>, 19

Februari 2015

Ibrahim, Malik, and Sitti Marijam Thawil. 2019. “Pengaruh Kualitas Produk Dan

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.”

Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT 4(1): 175–82.

Agustina, R. (2015). “Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas

Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Samarinda”. Ibrahim, Malik, and Sitti

Marijam Thawil. 2019. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap

Kepuasan Konsumen.” *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas*

Ekonomi UNIAT 4(1): 175–82.

Kurniasih, Laksmi Wahyu., Widowati, Nina. (2016). “Pelayanan publik dalam menciptakan

pelayanan prima di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Pemalang”. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol 5 No.2

Oktaviani, R. D & Setyاهرlambang, M. P. 2021. Inovasi Pelayanan Publik Dinas

Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabu*. 5 (1).

Abror, D. 2021. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat

Pembuat Akte Kelahiran di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari . *Jurnal Ilmiah*

Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial. 5 (2).

Rozana, Siti & Taufik, Achmad. 2018. Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Temanggung Dalam Upaya Peningkatan Kepemilikan Akta Kelahiran.

Journal of Politic and Government Studies, 7(2), 231-240.

Tuju, Melinda A. Michiko, Kimbal, Marthen & Mantiri, Michael. 2017. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan (Suatu Studi Tentang Pelayanan Akta Kelahiran). Jurnal Eksekutif, 2(2).