

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN
AKTA LAHIR DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Sahar Bin Bahari
181010024**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN
AKTA LAHIR DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Sahar Bin Bahari
181010024**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Sahar Bin Bahari

NPM : 181010024

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA LAHIR DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BATAM

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar sarjana yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 01 Agustus 2022



Sahar Bin Bahari

181010024

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN
AKTA LAHIR DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Sahar Bin Bahari
181010024**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 01 Agustus 2022



**Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP.
Pembimbing**



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Pemerintah memiliki kewajiban dalam menyediakan dan memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat, salah satunya yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Pemerintah Kota Batam sebagai perpanjangan tangan pemerintah pusat di daerah, membentuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan di wilayah Kota Batam, namun masih terdapat masalah terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, di antaranya keterlambatan dalam pengurusan dan pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Batam. Beberapa penelitian terdahulu juga mengungkapkan bahwa pelayanan yang kurang berkualitas sangat rentan terjadi di Disdukcapil dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Tujuan penelitian ini yaitu mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan pembuatan akta lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam dari indikator *reliability*, pelayanan pembuatan akta lahir telah diberikan sesuai dengan seluruh informasi yang didapatkan oleh masyarakat di awal. Indikator *tangibles*, beberapa sarana prasarana masih belum mencukupi. Indikator *responsiveness*, pelayanan pembuatan akta lahir yang diberikan memiliki kecepatan yang baik. Indikator *assurance*, pegawai berperilaku baik dalam memberikan pelayanan pembuatan akta lahir. Indikator *emphaty*, upaya mencari tahu apa saja aspirasi dan harapan masyarakat terkait pelayanan pembuatan akta lahir telah dilakukan.

Kata kunci: Akta Lahir, Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

The government has an obligation to provide and provide quality public services to the community, one of which is population administration services. The Batam City Government as an extension of the central government in the region, established the Batam City Population and Civil Registry Office as the agency responsible for providing population administration services in the Batam City area, but there are still problems related to service delivery, including delays in managing and making birth certificate at Disdukcapil Batam City. Several previous studies have also revealed that poor quality services are very vulnerable to occur in Disdukcapil in providing population administration services. The purpose of this study is to describe and analyze the quality of service for making birth certificates at the Batam City Population and Civil Registry Office. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. The results of the study concluded that the service at the Batam City Population and Civil Registration Service from the reliability indicator, the service for making birth certificates had been provided in accordance with all the information obtained by the community at the beginning. Tangibles indicators, some infrastructure facilities are still not sufficient. The responsiveness indicator shows that the birth certificate service provided has a good speed. Assurance indicator, employees have good behavior in providing birth certificate making services. Empathy indicator, an effort to find out what are the aspirations and expectations of the community regarding services for making birth certificates have been carried out.

Keywords: *Birth Certificate, Quality of Public Service, Public Service.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah Swt. yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara di Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial & Humaniora;
3. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP. selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
4. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP. selaku Pembimbing Skripsi serta Pembimbing Akademik penulis pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
5. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP., Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si., Bapak Azhar Abbas, S.Sos., M.Si., Ibu Ulima Harma, S.AP., M.A.P., Bapak Dr. Razaki Persada, S.E., M.Si., Bapak Bobby Mandala Putra, S.Ip., M.Si., Ibu Lubna Salsabila, S.IP., M.I.P., Bapak Dedi Epriadi, S.Sos., M.Si., dan Ibu Etika Khairina, S.Sos., M.I.P. selaku Dosen Program Studi Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya kepada penulis;
6. Segenap Dosen dan Staf Universitas Putera Batam;
7. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam;
8. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Kepala Seksi Kelahiran dan Staf, beserta seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam melakukan penelitian;
9. Seluruh narasumber dalam penelitian ini yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk penulis;
10. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si. selaku Ketua Penguji dan Ibu Lubna Salsabila, S.IP., M.I.P. selaku Anggota Penguji yang telah memberikan masukan kepada penulis;
11. Ibunda Sahida dan Ayahanda Bahari tercinta, serta Adinda Nurul Syafiah terkasih yang tidak putus-putusnya memberikan doa, perhatian, dukungan morel dan materiel kepada penulis;
12. Tante Samsiar dan Keluarga, Seluruh Keluarga Syamda, serta segenap keluarga besar yang selalu memberikan doa dan motivasi kepada penulis;

13. Asih Kurnia, Fitriana Fadilah, Vinda Hariviandita, Teh Nath, Mey, Nuzul Fitria, Odet, Monica, Adreanna, Adis, Ann, Fahri Arysandi, dan Hastuti yang selalu mendukung, mendoakan, dan menyemangati penulis;
14. Nailil Izza Af Korina, Lorena Alfiyani Gultom, Tiardas Siburian, Desy Yanti Hutagalung, Yasmin Amalia Br Sebayang, Muhammad Syahrul Nizam, Laura Kristiyani Napitupulu, Setia Rahmat Laoli, dan Royanti Sihotang yang senantiasa memberikan bantuan serta masukan kepada penulis;
15. Rekan Mahasiswa/I Universitas Putera Batam khususnya Program Studi Administrasi Negara Angkatan 2018 yang selalu memberikan dorongan positif kepada penulis; dan
16. Seluruh pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung atau tidak dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah Swt. membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Aamiin.

Batam, 01 Agustus 2022



Sahar Bin Bahari.



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Praktis	7
1.4.2 Manfaat Akademis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Konsep Pelayanan Publik	8
2.1.1 Definisi Pelayanan Publik.....	8
2.1.2 Klasifikasi Pelayanan Publik	10
2.1.3 Penyelenggaraan Pelayanan Publik	11
2.1.4 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	13
2.1.5 Standar Pelayanan Publik	15
2.1.6 Kualitas Pelayanan Publik	16
2.1.7 Indikator Kualitas Pelayanan Publik	18
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Fokus Penelitian.....	31
3.3 Sumber Data	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	34
3.5 Metode Analisis Data	35
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	37
3.6.1 Lokasi Penelitian	37
3.6.2 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Hasil Penelitian.....	38
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam	38
4.1.2 Visi dan Misi	38
4.1.3 Struktur Organisasi	39

4.1.4 Kedudukan, Tugas, dan Fungsi	42
4.1.5 Profil Pegawai.....	44
4.1.6 Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam.....	48
4.2 Pembahasan	75
4.2.1 Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam.....	75
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	84
5.1 Simpulan.....	84
5.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2. 1	Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 3. 1	Komponen dalam Analisis Data (Interactive Model)	36
Gambar 4. 1	Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Batam	39
Gambar 4. 2	Status Pegawai Disdukcapil Kota Batam.....	45
Gambar 4. 3	Jenjang Pendidikan Pegawai Disdukcapil Kota Batam	45
Gambar 4. 4	Jenis Kelamin Pegawai Disdukcapil Kota Batam.....	46
Gambar 4. 5	Persyaratan Pelayanan Pembuatan Akta Lahir	49
Gambar 4. 6	Tata Cara Pelayanan Pembuatan Akta Lahir	50
Gambar 4. 7	Spanduk Pengumuman.....	51
Gambar 4. 8	Meja Informasi dan Formulir Pembuatan Akta Lahir.....	58
Gambar 4. 9	Ruang Pelayanan Akta Kelahiran (Loket 5 dan Loket 6)	58
Gambar 4. 10	Loket Pengambilan Akta Lahir (Loket 16)	59
Gambar 4. 11	Loket Data Bermasalah untuk Akta Lahir (Loket 17)	59
Gambar 4. 12	Ruang Tunggu untuk Loket 5 dan Loket 6	60
Gambar 4. 13	Ruang Tunggu untuk Pengambilan Formulir dan Loket 17....	60
Gambar 4. 14	Ruang Tunggu untuk Loket 16	61
Gambar 4. 15	Pendingin Ruangan (Loket 5 dan Loket 6)	61
Gambar 4. 16	Toilet Pria dan Wanita	62
Gambar 4. 17	Ruang Menyusui	62
Gambar 4. 18	Kotak Saran.....	73

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3. 1	Informan Penelitian.....	33
Tabel 3. 2	Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	37
Tabel 4. 1	Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam..	44
Tabel 4. 2	Pegawai Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	47
Tabel 4. 3	Pegawai Pelaksana Pelayanan Pembuatan Akta Lahir	48
Tabel 4. 4	Kegiatan dan Durasi Waktu Pelayanan Pembuatan Akta Lahir ..	51
Tabel 4. 5	Kualifikasi Pelaksana Pelayanan Pembuatan Akta Lahir	53
Tabel 4. 6	Jumlah Pegawai Pelaksana Pelayanan Pembuatan Akta Lahir....	56
Tabel 4. 7	Sarana dan Prasarana Pelayanan Pembuatan Akta Lahir.....	57
Tabel 4. 8	Peralatan dan Perlengkapan Pelayanan Pencatatan Kelahiran	63
Tabel 4. 9	Budaya Kerja Unggul “RAMAH”	69
Tabel 4. 10	Kontak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam	72