

**Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan  
Publik DiDinas Kependudukan Dan Catatan Sipil  
Kota Payakumbuh**  
*(Studi Kasus Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran)*

**SKRIPSI**

*Diajukan kepada tim penguji skripsi jurusan ilmu administrasi negara  
sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh  
gelar sarjana administrasi publik*



Oleh :

**DANDY FADHILLAH ASRAH**  
**TM/NIM:12937/2009**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2014**

## PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik  
Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Payakumbuh  
(Studi Kasus Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran)

Nama : Dandy Fadhillah Asrah  
TM/NIM : 2009/12937  
Prodi : Ilmu Administrasi Negara  
Jurusan : Ilmu Sosial Politik  
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 20 Januari 2014

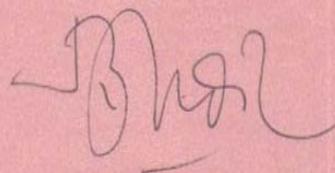
Disetujui oleh :

Pembimbing I



Aldri Frinaldi, SH, M.Hum  
NIP.19700212 199802 1 001

Pembimbing II



Adil Mubarak, S.JP, M.Si  
NIP. 19790108 200912 1 003

## PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang

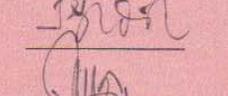
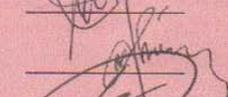
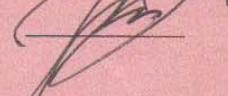
Pada Hari Senin Tanggal 20 Januari 2014 Pukul 10.00 s/d 12.00 WIB

**Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Payakumbuh  
(Studi Kasus Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran)**

Nama : Dandy Fadhillah Asrah  
TM/NIM : 2009/12937  
Prodi : Ilmu Administrasi Negara  
Jurusan : Ilmu Sosial Politik  
Fakultas : Ilmu Sosial

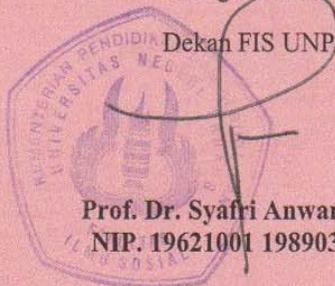
Padang, 20 Januari 2014

### Tim Penguji :

Nama	Tanda Tangan
Ketua : Aldri Frinaldi, SH, M.Hum	
Sekretaris : Adil Mubarak, S.IP, M.Si	
Anggota : Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D	
Anggota : Lince Magriasti, S.IP, M.Si	
Anggota : Zikri Alhadi, S.IP, MA	

Mengesahkan :

Dekan FIS UNP



**Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd**  
NIP. 19621001 198903 1 002

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dandy Fadhillah Asrah

TM/NIM : 2009/12937

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Payakumbuh (Studi Kasus Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran)”** adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sesungguhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 20 Januari 2014

Saya yang menyatakan,



**Dandy Fadhillah Asrah**

**2009/12937**

## ABSTRAK

### **DANDY FADHILLAH ASRAH TM/NIM: 2009/12937, Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Payakumbuh.**

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan masih adanya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Payakumbuh. Masih kurang berkualitaskannya pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat sehingga kebanyakan masyarakat mempersepsikan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Payakumbuh buruk. Maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Payakumbuh (Studi kasus pada pelayanan pengurusan akta kelahiran).

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Payakumbuh (Studi kasus pada pelayanan pengurusan akta kelahiran). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah atau telah berurusan dengan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, sedangkan sampel penelitian diambil 85 orang melalui penarikan sampel dengan rumus Slovin. Data diambil dari alat pengumpul data yang digunakan berupa angket model skala *likert* dengan menyebarkannya kepada masyarakat Kota Payakumbuh. Data yang terkumpul tersebut dianalisis dengan menggunakan frekuensi, persentase dan rata-rata. Dengan alat bantuan program SPSS (*Statistic Product Service Solution*) versi 16.00 *for windows* setelah itu dideskripsikan dengan metode deskriptif.

Berdasarkan analisis data, ditemukan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Payakumbuh pada aspek *tangibles* nilai TCR sebesar 70,46% dengan kategori Cukup Baik. Pada aspek *reability* nilai TCR sebesar 67,4% dengan kategori Cukup Baik. Sedangkan pada aspek *responsiveness* nilai TCR sebesar 65,95% dengan kategori Cukup Baik. Kemudian pada aspek *assurance* nilai TCR sebesar 65,4% dengan kategori Cukup Baik dan pada aspek *empathy* nilai TCR sebesar 69,73% dengan kategori Cukup Baik. Sehingga bila dirata-ratakan kelima aspek pelayanan publik diatas, maka masyarakat mempersepsikan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Payakumbuh (Studi kasus pada pelayanan pengurusan akta kelahiran) memiliki kategori **Cukup Baik** dengan nilai TCR sebesar 67,79%.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamiin, segala puji bagi Allah SWT, rasa syukur yang tak terhingga penulis ucapkan atas curahan karunia dan ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Payakumbuh.”**. Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Ucapan terima kasih terdalem untuk Ibunda tercinta (Reflini) dan Ayahanda tercinta (M. Zaini Sani) yang menjadi motivator utama dalam penyelesaian skripsi ini. Selanjutnya penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Bapak Aldri Frinaldi, S.H, M.Hum selaku Dosen Pembimbing I dan kepada Bapak Adil Mubarak, S.IP, M.Si selaku Pembimbing II yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pemikiran, waktu dan berbagai masukan yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini. Juga untuk para dosen penguji yakni Bapak Drs, Syamsir, M.Si, Ph.D, Ibu Lince Magriasti, S.IP, M.Si dan Bapak, Zikri Alhadi, S.IP, MA terimakasih telah memberikan masukan-masukan yang sangat berguna bagi skripsi ini.

Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih untuk pihak pihak yang secara integratif memiliki andil dalam penyelesaian skripsi ini:

1. Bapak Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Ketua Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

3. Bapak Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
4. Bapak dan Ibu staf pengajar pada Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
5. Staf kepastakaan dan staf administrasi Jurusan Ilmu Sosial Politik dan Staf administrasi Fakultas Ilmu Sosial Politik Universitas Negeri Padang.
6. Bapak Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Payakumbuh yang telah mengeluarkan izin penelitian.
7. Seluruh keluarga besar penulis yang penulis cintai.
8. Rekan-rekan mahasiswa Ilmu Administrasi Negara 2009, terimakasih untuk ide-ide dan semangatnya.

Penulis sadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna sehingga sangat membutuhkan kritikan dan saran yang konstruktif dan relevan agar skripsi ini bisa menjadi layak. Semoga skripsi ini memberikan manfaat yang positif untuk para pembaca.

Padang, 20 Januari 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Batasan Masalah .....	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN</b>	
A. Kajian Teori	
1. Pengertian Persepsi.....	10
a. Pembentukan Persepsi .....	10
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi.....	13
2. Pengertian Pelayanan Publik.....	14
a. Konsep Pelayanan Publik .....	14
b. Standar Pelayanan Publik .....	19
c. Asas-asas Pelayanan Publik.....	21
d. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	22
e. Kualitas Pelayanan Publik .....	24
f. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	26
B. Kerangka Konseptual.....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	31
B. Populasi dan Sampel.....	31
C. Lokasi Penelitian .....	34
D. Definisi Operasional.....	34
E. Jenis, Sumber, Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	36
F. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian.....	40
G. Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas Instrumen Penelitian .....	42

## **BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Temuan Umum**

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian ..... 44
  - a. Deskripsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Payakumbuh..... 44
    - 1) Visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ..... 44
    - 2) Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ..... 45
  - b. Struktur Organisasi ..... 45

### **B. Temuan Khusus**

1. Karakteristik Responden ..... 48
2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian..... 51
  - a. Kualitas Pelayanan Pada Indikator *Tangibles* ..... 52
  - b. Kualitas Pelayanan Pada Indikator *Reability* ..... 55
  - c. Kualitas Pelayanan Pada Indikator *Responsiveness* ..... 58
  - d. Kualitas Pelayanan Pada Indikator *Assurance* ..... 61
  - e. Kualitas Pelayanan Pada Indikator *Empathy*..... 64
- C. Pembahasan ..... 67

## **BAB V PENUTUP**

- A. Kesimpulan ..... 74
- B. Saran ..... 75

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Akta Kelahiran yang Diterbitkan.....	4
Tabel 3.1	Jumlah Kelahiran dan Akta Diterbitkan Januari-Mei 2013 .....	32
Tabel 3.2	Skala Likert .....	37
Tabel 3.3	Instrumen Penelitian .....	40
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 3.5	Hasil Uji Realibitas .....	43
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	50
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	51
Tabel 4.5	Distribusi Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Indikator <i>Tangibles</i> di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil .....	52
Tabel 4.6	Ringkasan Hasil Penelitian Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Indikator <i>Tangibles</i> di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Payakumbuh .....	54
Tabel 4.7	Distribusi Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Indikator <i>Reability</i> di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.....	55
Tabel 4.8	Ringkasan Hasil Penelitian Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Indikator <i>Reability</i> di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Payakumbuh .....	57
Tabel 4.9	Distribusi Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Indikator <i>Responsiveness</i> di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.....	59
Tabel 4.10	Ringkasan Hasil Penelitian Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Indikator <i>Responsiveness</i> di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Payakumbuh.....	60
Tabel 4.11	Distribusi Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pada	

Indikator <i>Assurance</i> di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.....	61
Tabel 4.12 Ringkasan Hasil Penelitian Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Indikator <i>Assurance</i> di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Payakumbuh .....	63
Tabel 4.13 Distribusi Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Indikator <i>Emphaty</i> di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil .....	64
Tabel 4.14 Ringkasan Hasil Penelitian Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Indikator <i>Emphaty</i> di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Payakumbuh .....	66
Tabel 4.15 Analisis Indikator Kualitas Pelayanan Berdasarkan Data Pernyataan Masyarakat.....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I Kerangka Konseptual.....	30
Gambar II Struktur Organisasi.....	47

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Lampiran 1 : Frequency
2. Lampiran 2 : Rekap Hasil Data Penelitian
3. Lampiran 3 : Angket Penelitian

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi ilmu Administrasi Publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hipotesis seperti itu dapat dengan mudah dibuktikan di mana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak kita lihat. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintahan itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan menurut Kurniawan (dalam Ibrahim 2008 : 1-2).

Pemerintah merupakan manifestasi dari kehendak rakyat, karena itu harus memperhatikan kepentingan rakyat dan melaksanakan fungsi rakyat melalui proses dan mekanisme pemerintahan. Pemerintah memiliki peran penting untuk melaksanakan fungsi pelayanan dan pengaturan warga negara. Untuk melaksanakan fungsi tersebut, pemerintah melakukan aktivitas pelayanan, pengaturan, pembinaan, koordinasi, dan pembangunan dalam berbagai bidang. Layanan itu sendiri disediakan pada berbagai bidang lembaga atau institusi

pemerintah dengan aparat sebagai pemberi pelayanan langsung kepada masyarakat. (Lembaga Administrasi Negara, 2003: 18)

Berdasarkan (Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, 1993: 81) pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan kepada umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah (BUMN/BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Di dalamnya termasuk tatalaksananya, tatakerjanya, prosedur kerjanya, sistem kerjanya, wewenangnya, biayanya, pemberi pelayanan, dan penerima pelayanan tersebut.

Sehubungan dengan itu pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah semakin terasa dengan adanya kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya dimata masyarakat menjadi suatu hak yaitu hak atas pelayanan. Perhatian atas eksistensi pelayanan semakin berkembang pada seiring dengan munculnya berbagai masalah dalam pelayanan pemerintahan kepada rakyat seperti pembuatan Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan Surat Izin lainnya, sampai pada penyediaan sarana dan prasarana umum dan sosial.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Payakumbuh tidak terlepas dari tugas pelaksanaan pelayanan publik yang baik. Instansi tersebut merupakan salah satu pilar dalam pelayanan publik dan sudah tentu pelayanan yang diberikannya berakibatkan kepada pencitraan pelaksanaan pemerintahan yang baik pula. Seperti yang dikatakan Agus Dwiyanto (2006: 20), penciptaan pelayanan publik yang

baik di Indonesia dapat memberikan dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan pemerintahan dan menjadi lokomotif bagi upaya perubahan menuju pemerintahan yang baik. Pelayanan publik menyebabkan terjadinya interaksi antara pemerintah dengan masyarakat.

Dimana salah satu tugas atau pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ini ialah pengurusan akta kelahiran. Hak pertama anak setelah dilahirkan adalah identitas yang meliputi nama, orangtua (silsilah keturunan) dan kewarganegaraan yang dituangkan dalam bentuk akta kelahiran. Hak ini akan menentukan pengakuan, pemenuhan dan perlindungan anak yang lainnya, seperti hak keperdataan (waris, dan nafkah), akses terhadap pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Hak atas akta kelahiran dijamin dalam UU Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, UU Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan dan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Berdasarkan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, menegaskan setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran.

Catatan kelahiran, selain mendukung program administrasi kependudukan, menjadi data penting dalam perencanaan pembangunan, terutama yang berkaitan dengan hak anak dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan hak sosial dan hak hukum lainnya. Setiap anak semestinya memiliki akta kelahiran agar memiliki status hukum yang kuat di tengah masyarakat. Pemerintah sendiri menetapkan semua anak berhak dicatat kelahirannya, yang ditegaskan dalam tiga status hukum

dalam penerbitan akta kelahiran tersebut, yakni anak pasangan suami istri dari perkawinan yang sah, anak seorang ibu, dan anak yang tidak diketahui asal usulnya atau tidak diketahui keberadaan orangtuanya. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 25/2008 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil ditegaskan adanya perbedaan persyaratan untuk catatan kelahiran.

Pada pengurusan akta kelahiran terlambat di Kota Payakumbuh, pada awalnya adalah melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Payakumbuh. Setelah keluarnya UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang isinya bahwa bagi anak yang lebih dari 1 (satu) tahun harus mengantongi penetapan dari Pengadilan Negeri. Maksudnya adalah pengurusan akta kelahiran terlambat harus melalui Pengadilan Negeri dan dikenakan denda.

Namun terjadi lagi perubahan, setelah keluarnya putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 18/PUU-XI/2013 yang menyatakan bahwa pasal 32 ayat(2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 4674), tidak mempunyai kekuatan hukum mengikat. Maka dari itu catatan kelahiran yang melampaui batas waktu 1 (satu) tahun, tidak perlu lagi dengan penetapan Pengadilan Negeri.

Dengan demikian sejak tanggal 1 Mei 2013, Pengadilan Negeri tidak lagi berwenang untuk memeriksa permohonan penetapan catatan akta kelahiran. Dan pengurusan akta kelahiran kembali dipegang penuh oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Saat ini masih banyak anak Indonesia yang identitasnya tidak tercatat dalam akta kelahiran. Dengan tidak tercatatnya identitas seorang anak dalam akta kelahiran, maka secara hukum keberadaannya dianggap tidak ada. Kondisi ini tidak hanya karena ketidaktahuan masyarakat akan arti penting akta kelahiran, biaya yang tidak terjangkau dan prosedur yang panjang, namun karena sikap diskriminatif terhadap mereka, atau berbeda dari kelompok mayoritas dan memberikan mereka pelayanan yang berbeda. Contohnya dapat dilihat pada Kota Payakumbuh yang menganggap kurang penting untuk mengurus akta kelahiran.

Hal tersebut terlihat pada tabel penerbitan Akta Kelahiran 3 tahun terakhir.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Akta Kelahiran yang Diterbitkan dan Jumlah Kelahiran yang Terjadi**

Cakupan penerbitan kutipan Akta Kelahiran	Tahun		
	2010	2011	2012
Jumlah akta yang diterbitkan	7391	9200	5677
Jumlah kelahiran yang terjadi	11475	11893	12515

*Sumber Dinas Catatan Sipil Kota Payakumbuh 2013*

Dapat kita lihat pada tabel di mana jumlah kelahiran terus meningkat tetapi tidak diiringi oleh jumlah akta kelahiran yang diterbitkan. Bahkan pada tahun terakhir jumlah penerbitan akta kelahiran tidak mencapai 50% dari jumlah kelahiran yang terjadi.

Padahal akta kelahiran sangat diperlukan, misalnya anak akan masuk sekolah, melamar pekerjaan, sebagai salah satu syarat pengurusan surat-surat dan lain sebagainya. Hal tersebut dikarenakan masyarakat kurang informasi tentang

pengurusan akta tersebut serta menilai pengurusan pembuatan akta kelahiran itu hanya membuang-buang uang dan waktu karena prosesnya yang berbelit-belit. Seperti wacana yang di ungkapkan koran *Padang Ekspres*, Kamis (17/5)

*“Pengurusan akta kelahiran ternyata masih menghantui sebagian masyarakat yang jauh dari pusat informasi. Pasalnya, sesuai Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang kependudukan, warga yang terlambat lebih dari satu tahun mengurus akta kelahiran anak dan membayar denda Rp 1 juta”.*

Hal tersebut sangat meresahkan masyarakat yang benar-benar tidak tahu tentang pengurusan akta kelahiran. Sebab denda yang dimaksudkan oleh wacana *Padang Ekspres* itu adalah denda maksimal dan denda yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil hanyalah 75 ribu rupiah. Masih adanya masyarakat yang belum mengetahui proses pengurusan akta dan denda yang harus dibayar tersebut, baik di Kota Payakumbuh maupun di Kabupaten Limapuluh Kota hal tersebut diakui oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Limapuluh Kota, Afrizal Aziz. Namun, menurutnya masyarakat harus di berikan informasi yang jelas (*Padang Ekspres*, Kamis 17/5).

Serta masih banyak masyarakat yang kurang puas dengan mutu pelayanan instansi karena lambatnya pelayanan yang diberikan, kurangnya transparansi dari pegawai sehingga sulitnya masyarakat mendapatkan informasi, kesulitan proses administrasi dan lamanya waktu menunggu pada saat proses pelayanan, ditambah lagi dengan pengurusan akta tersebut melibatkan dua instansi (Dinas kependudukan Catatan Sipil dan Pengadilan Negeri) yang mengakibatkan panjangnya waktu pengurusan akta kelahiran tersebut. Seperti yang diungkapkan

salah satu warga yang berasal dari Kecamatan Payakumbuh Timur yakni Ibu Rospema yang telah mendapatkan pelayanan :

“Dalam pengurusan akta kelahiran dirasakan berbelit-belit dan lama, karena saya harus melakukan sidang akta kelahiran dua kali yang disebabkan karena penulisan tanggal kelahiran akta anak saya yang diterbitkan Pengadilan Negeri salah, kemudian setelah selesai diurus kembali dari Pengadilan Negeri sampai sekarang masih tersangkut di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan belum ada penjelasan lanjut. Pengurusan akta tersebut telah saya urus sejak tahun 2011 yang lalu” (hasil observasi dan wawancara dengan masyarakat pada bulan Agustus 2012).

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai *“Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Payakumbuh”* (studi kasus pelayanan pengurusan akta kelahiran).

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dalam proses pembuatan akta kelahiran terlambat di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Payakumbuh, maka identifikasi masalahnya dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Adanya keluhan yang disampaikan masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran, sehingga masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat.

- b. Kurangnya informasi tentang prosedur yang diterapkan pada pembayaran pembuatan akta kelahiran, sehingga masyarakat mengalami prosedur pelayanan yang berbelit-belit.
- c. Masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran.

### **C. Batasan Masalah**

Mengingat luasnya cakupan penelitian dan terbatasnya kemampuan penulis maka penulis memfokuskan permasalahan hanya pada persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Payakumbuh.

### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian yakni “Bagaimanakah persepsi masyarakat terhadap pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Payakumbuh”.

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Payakumbuh.

## **F. Manfaat Penelitian**

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, khususnya sebagai berikut:

1. Secara Teoritis, dari hasil penelitian ini diharapkan mampu melatih peneliti dalam menerapkan teori-teori yang telah di dapat dan meningkatkan kemampuan berpikir dalam penulisan karya ilmiah.
2. Secara Praktis, Bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Payakumbuh diharapkan menjadi masukan dan bahan pemikiran dalam meningkatkan jasa pelayanan.
3. Sebagai bahan masukan bagi pelengkap referensi maupun bahan pembanding bagi pihak-pihak yang memerlukan bahan yang berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya.