

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN AKTA KEMATIAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Jurusan Ilmu Administrasi Negara FIS UNP Sebagai Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik*



**TAUFIK HIDAYAT
55054/2010**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2017**

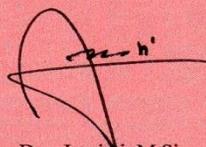
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Akte Kematian di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang
Nama : Taufik Hidayat
NIM : 55054
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 14 Agustus 2017

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dra. Jumiaji, M.Si
NIP. 19621109198602 2 001

Pembimbing II



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

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

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

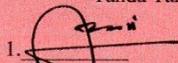
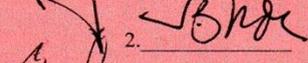
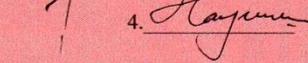
Pada hari Jum'at, Tanggal 11 Agustus 2017 Pukul 08.30 s/d 10.00 WIB

**Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Akta Kematian di Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil Kota Padang**

Nama : Taufik Hidayat
NIM : 55054
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 14 Agustus 2017

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
Ketua : Dra. Jumiati, M.Si	1. 
Sekretaris : Adil Mubarak, S.IP, M.Si	2. 
Anggota : Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D	3. 
Anggota : Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si	4. 

Mengesahkan
Dekan FIS UNP



Prof. Dr. Syarif Anwar, M.Pd
NIB. 19621001 198903 1 002

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Sayayang bertadatangan di bawahini:

Nama :Taufik Hidayat

NIM/TM : 55054/2010

Tempat/TanggalLahir : Bukittinggi/31 juli 1990

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang” adalah benar merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang di sebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

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

Padang, 14 Agustus 2017

Yang membuatpernyataan



TAUFIK HIDAYAT
55054/2010

ABSTRAK

Taufik Hidayat : (2010/55054). Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh masih terdapat permasalahan-permasalahan yang mendasar dalam Pelayanan Pengurusan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang sehingga pelayanan yang di berikan kurang berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan (1) Bagaimana Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Akte Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang (2) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Paadang

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik *Purposive Sample*, yaitu menentukan informan dengan pertimbangan tertentu yang dipandang dapat memberikan data secara maksimal. Data ini penulis kumpulkan dengan melakukan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi dengan menggunakan pedoman wawancara dan catatan lapangan. Teknik menguji keabsahan data dengan triangulasi sumber. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Akte Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang sudah dapat dikatakan berkualitas, dikarenakan sudah memenuhi kriteria dari kualitasnya suatu pelayan, yaitu: (a) *Reliability* (Kehandalan), (b) *Responsivisness* (Daya Tanggap) (c) *Assurance* (Jaminan), (d) *Emphaty* (Empati) (e) *Tangible* (Berujud), (2) Adapun dari Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Akta Kematian di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang yaitu: a) Struktur Organisasi, (b) Sistem Pelayanan

Kata Kunci : *Pengurusan Akta Kematian, Kualitas Pelayanan*

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberi Rahmat dan Hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Padang”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Strata Satu (S1) pada jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi materi maupun teknik penulisannya, semua ini karena keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada penulis. Oleh sebab itu penulis mengharapkan kritikan dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dra Jumiati M.Si sebagai dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Adil Mubarak, S.IP, M.Si sebagai dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini.

3. Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D, Bapak Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D dan, Bapak Drs. Karjuni DT. Maani, M.Si, sebagai dosen penguji yang telah memberikan kritikan dan saran demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini.
4. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Ketua Jurusan dan Bapak Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara.
6. Staf karyawan dan karyawan keputakaan dan staf administrasi Jurusan Ilmu Admnistrasi Negara dan staf administrasi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
7. Ibu Haryeti, SH MM Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil yang telah memberikan data dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak Juliustin, SH Kasubag Umun dan Kepegawaian yang telah memberikan data dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Para masyarakat yang melakukan pengurusan akte kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang telah penulis wawancarai selaku informan penelitian yang telah memberikan data dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Kepada teman-teman Ilmu Administrasi Negara angkatan 2010 dan adik- adik junior Ilmu Administrasi Negara angkatan 2013 yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT. membalas semuanya dengan pahal yang berlipat ganda. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Padang, 07 Agustus 2017

Penulis

Taufik Hidayat

55054

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Kajian Teori	8
B. Kerangka Konseptual	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	30
B. Lokasi Penelitian.....	31
C. Informan Penelitian.....	31
D. DefenisiOperasional.....	32
E. Jenis, Sumber, Teknik, dan Alat Pengumpul Data.....	35
F. UjiKeabsahan Data.....	38
G. TeknikAnalisis Data.....	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HasilPenelitian	
1. TemuanUmum.....	42
2. Temuan.....	49
B. Pembahasan.....	61

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	72

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	29
Gambar 4.1 Fasilitas Pendukung Pelayanan.....	56
Gambar 4.2 Fasilitas Pendukung Pelayanan.....	56
Gambar 4.3 Lingkungan Pelayanan.....	57
Gambar 4.4 Lingkungan Pelayanan.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Penduduk Berdasarkan Kecamatan.....	44
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 3 Surat Izin Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan Undang-undang No.25 tahun 2009 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, dijelaskan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Dalam memberikan pelayanan harus memiliki standar pelayanan, karena standar pelayanan merupakan pedoman untuk menghasilkan pelayanan yang baik.

Pemerintah sebagai penyelenggara kegiatan pelayanan publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan sesuai dengan yang diatur dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah harus dilakukan sesuai dengan harapan masyarakat dan dilakukan seiring dengan perkembangan yang ada agar kualitas pelayanan publik terus dapat ditingkatkan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang berkualitas, pelayanan yang dapat memenuhi harapan masyarakat penerima pelayanan

tersebut. Kotler dalam Hardiansyah (2011) menyebutkan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas pelayanan publik adalah sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitas pelayanan ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut Ibrahim dalam Hardiansyah (2011).

Idealnya dengan otonomi daerah, kualitas pelayanan publik akan semakin baik, Karena regulasi dan kebijakan terhadap pelayanan berada ditangan daerah. Namun, realitasnya menunjukkan bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang saat ini masih belum memadai, salah satunya lingkungan yang kecil dan sempit, sangat tidak memungkinkan bagi penerima layanan untuk berdesak-desakan, dan selain itu lahan parkir yang juga sempit dan belum tertata.

Berbagai pelayanan administratif seperti pelayanan KTP, akta kelahiran, akta kematian, dan kartu keluarga merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar masyarakat Kota Padang. Pelayanan administratif tersebut sangat vital dalam kehidupan masyarakat karena menjamin keberadaan, identitas warga dan hak-hak sipil lainnya.

Dalam menjalankan penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka peristiwa penting kependudukan yang meliputi kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak dan lain-lain yang harus di catat kedalam pencatatan sipil harus ditata dengan sebaik-baiknya dalam bentuk pelayanan publik kepada masyarakat.

Dari observasi awal yang penulis lakukan mengenai pelayanan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang terutama pelayanan akta kematian masih terdapat permasalahan seperti lingkungan yang kurang memadai untuk seukuran dinas yang sibuk. Hal ini dikarenakan Dinas Disdukcapil Kota Padang ini adalah perombakan dari SMA 1 Padang dan di bagi 2 dengan dinas lainnya, hal ini berdampak kepada para penerima layanan berantrian dan tidak mendapatkan kenyamanan sebagai mana mestinya, jadi karena faktor lingkungan tersebut yang membuat kualitas pelayanan pada Disdukcapil Kota Padang ini tidak sesuai dengan yang di harapkan. Maka dari itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang harus memperbaiki pelayanannya agar permasalahan pelayanan bisa teratasi dengan baik sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kota Padang.

Permasalahan lain muncul baik itu dari masyarakat sebagai penerima layanan dan sistem dari pelayanan akte kematian, seperti yang penulis

dapati dari hasil wawancara penulis dengan buk Haryeti, selaku Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil, mengutarakan bahwa:

“Dalam pengurusan akte kematian ini terkadang masyarakat tidak mengetahui prosedur apa yang harus mereka penuhi untuk mendapatkan akte kematian sehingga mereka mendapatkan hambatan saat mengurus akta kematian tersebut, selain itu dalam penerbitan akte kematian ini belum diwajibkan sehingga terkadang data kependudukan tidak terdata dan menyebabkan terjadi kesalahpahaman dalam data kependudukan tersebut”.

Dapat disimpulkan bahwa masih terdapat masalah-masalah dalam pelayanan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang timbul itu dari penyedia layanan sendiri sampai kepada masyarakat sebagai penerima layanan dan sitem pelayanan akta kematian itu sendiri.

Dari paparan masalah yang ada terkait dengan kualitas pelayanan tersebut, penulis pun merasa tertarik untuk mengangkat permasalahan dengan judul penelitian: **“Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Akta Kematian di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dilakukan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Lingkungan yang belum memadai dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang akan mengurus akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

2. Banyak masyarakat yang belum mengerti proses pengurusan surat akte kematian yang telah ditetapkan Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Padang.
3. Belum ada peraturan yang mengharuskan setiap masyarakat harus mempunyai akte kematian.

C. Batasan Masalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang?
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang?

D. Rumusan Masalah

Dari penjelasan batasan masalah di atas, maka rumusan dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang administrasi kependudukan mengenai peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pengurusan akta kematian.

2. Manfaat Praktis

Manfaat bagi institusi, yaitu penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang sangat berharga bagi institusi yang terkait dalam pelayanan administrasi kependudukan pada pengurusan akta kematian penduduk.

Manfaat bagi masyarakat, yaitu penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan dan masukan dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan pada pengurusan akta kematian penduduk.