SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SAMBAS

Program Studi Administrasi Publik

Kajian Manajemen Publik

Oleh:

Maulana

E1012191066

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2023

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SAMBAS

Oleh:

Maulana

Nim. E1012191066

Dipertahankan di :
Pada Hari/Tanggal : Kamis / 8 Juni 2023
Waktu : 15.00 – 17.00
Tempat : Ruang 2.

Tim Penguji

Ketua

Drs.Abdul Rahim, M.Si
NIP. 19630811 199002 1 001

Sekretaris

Ully Nuzulian, S.IP, M.Si
NIP. 19800730 200501 2 003

Penguji Utama

Dr. Hj. Hardilina, M.Si
NIP. 19590614 198503 2 001

Penguji Pendamping

Deni Darmawan, SE, M.Si
NIP. 19730609 200701 1 001

Disahkan Oleh:
Dekan FISIP UNTAN

Dr. Herlan, S.Sos, M.Si
NIP. 197205212006041001

ABSTRAK

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas terkait dengan pembetulan akta kelahiran. Kualitas pelayanan pembetulan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas ini cukup menarik untuk diteliti mengingat masih banyaknya terdapat masyarakat yang memiliki kesalahan nama, tanggal dan tahun lahir di akta kelahiran serta kurang optimalnya pelayanan yang diberikan pegawai kepada pengguna layanan saat mengurus pembetulan akta kelahiran. Pada penelitian ini ditulis dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Teori yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Sambas terkait pembetulan akta kelahiran menggunakan teori Zeithaml dkk dalam Hardiansyah (2018:63) yang terdiri dari 5 aspek yaitu: *Tangible* (bukti fisik) yaitu fasilitas fisik dan kerapian, *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) yaitu upaya perlindungan legalitas dokumen dan keamanan masyarakat, dan *empathy* (empati) yaitu perhatian dan sikap mengayomi masyarakat dengan baik. Di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sambas kelima aspek tersebut sudah terlaksana, tetapi masih ada kendala terkait dengan *reliability* dan jaminan, ada pun saran yang diberikan oleh penulis untuk pelayanan publik di Disdukcapil Sambas terkait pembetulan akta kelahiran agar dapat meningkatkan ketelitian dalam pengecekan berkas dan penentuan tanggal penerbitan dokumen harus lebih di sesuaikan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, pembetulan akta kelahiran , kantor Disdukcapil Sambas.

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul '*kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas*' yang memiliki fokus terkait dengan pelayanan pembetulan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas. Judul ini dipilih karena masih banyaknya terjadi kesalahan nama, tanggal dan tahun lahir akta kelahiran di kabupaten sambas, dan adanya kendala dalam pembetulan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas seperti terkait ketelitian pegawai dalam memproses berkas yang masuk dan lambatnya penerbitan dokumen pembetulan akta kelahiran. Dari permasalahan di atas lah menjadi tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas terkait pembetulan akta kelahiran. Untuk mengukur kualitas pelayanan pembetulan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas penulis menggunakan teori lima dimensi kualitas pelayanan menurut parasuraman Zaithaml dan Berry (1990) dalam Hardiyansyah (2018:63) yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* beserta indikatornya.

Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan serta mendeskripsikan fenomena yang ada terjadi dilapangan dan menyuguhkan data secara terstruktur, objektif, dan saksama.

Hasil penelitian yang dilakukan penulis menunjukan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas sudah menerapkan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* serta indikatornya.

Namun ada beberapa indikator yang masih belum optimal yaitu gangguan sistem yang sering terjadi sehingga mengganggu kerja pegawai dalam penginputan data yang termasuk pada dimensi *Tangible*, ketelitian/kecermatan pegawai dalam pengecekan berkas pemohon yang diajukan masih adanya kekeliruan dan terkait keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu yang sampai sekarang masih ditingkatkan dengan Bimtek yang berkaitan dengan dimensi *Reliability* (kehandalan), jaminan kepastian waktu yang sampai sekarang masih belum baik, terbukti tanggal yang ada di resi pengambilan dokumen pembetulan akta kelahiran masih belum sesuai, sehingga masyarakat menunggu lebih lama yang termasuk dalam dimensi *Assurance* (Jaminan).

Saran untuk penelitian ini yaitu meningkatkan jaringan sistem input data agar lebih lancar dan menyiapkan plan B apabila terjadi gangguan jaringan agar dokumen pembetulan akta kelahiran bisa cepat diterbitkan. Untuk pegawai yang secara langsung melayani pembetulan akta disaat memproses berkas masuk untuk lebih teliti dan cermat dalam memilah berkas agar tidak ada berkas yang hilang dan tertukar karena sebagian besar masyarakat dari daerah yang jauh.

Pihak Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas sudah memiliki standar pelayanan, tetapi masih banyak masyarakat yang tidak tahu dengan SOP pelayanan kecuali mereka yang sudah berpengalaman dalam mengurus berkas, saran saya untuk standar pelayanan dapat di publikasi di depan kursi tunggu serta prosedur segala pembuatan dokumen agar pengguna layanan bisa membaca sendiri dan tidak bingung dengan proses pembetulan akta kelahiran.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Maulana

Nomor Mahasiswa : E1012191066

Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak,…….....

Yang membuat pernyataan

(……..……)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Ketahuilah bahwa kemenangan bersama kesabaran, kelapangan bersama kesempitan, dan kesulitan bersama kemudahan." (HR Tirmidzi)

“Jika kita tidak mudah menyerah, maka kita sudah dekat sekali dengan kesuksesan." (Tere Liye)

Skripsi ini di persembahkan untuk:

1. Orang tuaku tercinta Rudi Salam dan Puspa Wati serta adikku tersayang Natasa yang selalu mendoakan, mendukung dan memberi semangat.
2. Seluruh keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan motivasi
3. Pembimbing skripsi yang sedia membantu dan mengarahkan dengan sabar.
4. Almamaterku.

KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul "Kualitas Pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas".

Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal penelitian ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Drs. Abdul Rahim, M. Si. selaku pembimbing utama dan Ibu Ully Nuzulian, S.IP., M.Si selaku pembimbing pendamping yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Prof, Dr. Garuda Wiko, S.H, M.Si selaku Rektor Universitas Tanjungpura.
3. Dr. Herlan, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
4. Dr. Hj. Hardilina, M.Si Selaku Pembahas Utama sekaligus Pembimbing Akademik dan Bapak Deni Darmawan, S.E., M.Si Selaku Pembahas Pendamping yang turut memberikan saran dan nasehat dalam penyusunan Skripsi ini.

5. Segenap Dosen dan seluruh Jajaran Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura yang telah banyak memberikan pengetahuan dimulai dari semester awal hingga semester akhir ini.
6. Kedua orang tuaku tercinta. Berkat doa yang tak pernah putus, pengorbanan, serta dukungan yang sangat besar untuk ananda. Tak cukup hanya sekedar "terima kasih" untuk membasuh keringat dan tetesan air mata yang mengalir selama membesarkan ananda. Namun percayalah dalam setiap hembusan nafas ini adalah doa memohon surga jadi balasan termanis bagi jasa pahlawanku Ayah dan Ibu tersayang.
7. Teman-teman seangkatan Prodi Ilmu Administrasi Publik PPAPK 2019 yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu terimakasih telah berbagi pengalaman canda dan tawa selama di bangku perkuliahan.

Semoga segala kemurahan dan kebaikan hati kalian mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT. Amin. Sebagai manusia yang penuh kekurangan, peneliti menyadari bahwa proposal Penelitian ini masih jauh dari sempurna baik isi maupun penulisannya walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak, karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT. Akhir kata saya ucapkan jika ada kekurangan dalam penulisan Proposal Penelitian ini, demi kesempurnaan Proposal Penelitian ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan.

DAFTAR ISI

Halaman

Cover

Halaman Pengesahan i

Abstrak ii

Ringkasan Skripsi iii

Pernyataan Keaslian v

Motto dan Persembahan vi

Kata Pengantar vii

Daftar Isi ix

Daftar Bagan xii

Daftar Tabel xiii

Daftar Grafik xiv

Daftar Gambar xv

Daftar Lampiran xvi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang Penelitian 1

1.2. Identifikasi Permasalahan 6

1.3. Fokus Penelitian 7

1.4. Rumusan Masalah 7

1.5. Tujuan Penelitian 7

1.6. Manfaat Penelitian 8

1.6.1. Manfaat Teoritis 8
1.6.2. Manfaat Praktis 8
BAB II KAJIAN TEORI 9
2.1. Teori 9
2.1.1. Pelayanan Publik 9
2.1.2. Kualitas Pelayanan Publik 12
2.1.3. Pembetulan Akta Kelahiran 19
2.2. Hasil Penelitian Yang Relevan 24
2.3. Kerangka Berpikir Penelitian 26
2.4. Pertanyaan Penelitian 29
BAB III METODE PENELITIAN 30
3.1. Jenis Penelitian 30
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian 31
3.3. Subjek dan Objek Penelitian 32
3.3.1. Subjek Penelitian 32
3.3.2. Objek Penelitian 33
3.4. Instrumen Penelitian 33
3.5. Teknik dan Alat Pengumpulan Data 35
3.6. Teknik Keabsahan Data (Uji Validitas) 39
3.7. Teknik Analisis Data 40
BAB IV GAMBARAN UMUM 43
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Sambas 43
4.1.1 Keadaan Geografi 43

4.1.2 Kondisi Kependudukan 46
4.2 Gambaran Umum Disdukcapil Sambas 49
4.2.1 Struktur Organisasi 49
4.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi 50
4.2.3 Kepegawaian 58
4.2.4 Sarana dan Prasarana 66
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 72
5.1. Deskripsi Hasil Penelitian 72
5.1.1. *Tangible* (Barang Bukti) 72
5.1.2. *Reliability* (Kehandalan) 79
5.1.3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) 84
5.1.4. *Assurance* (Jaminan) 88
5.1.5. *Empathy* (empati) 91
5.2. Pembahasan 95
BAB VI PENUTUP 102
6.1. Kesimpulan 102
6.2. Saran 103
6.3. Keterbatasan Penelitian 105
DAFTAR PUSTAKA 106

DAFTAR BAGAN

Bagan *Halaman*

2.1. Kerangka Berpikir Penulis 28

4.1. Kerangka Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Sambas..... 50

4.2 Struktur Kepegawaian Disdukcapil Kabupaten Sambas..... 59

DAFTAR TABEL

Tabel *Halaman*

3.1. Jadwal penelitian 31

4.1. Data Jumlah Penduduk Kabupaten Sambas 46

4.2. Jumlah Penduduk Kabupaten Sambas Menurut Kelompok Umur 47

4.3. Daftar ASN Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk 60

4.4. Daftar ASN Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil 62

4.5. Daftar ASN Bidang Pengelolaan Informasi

Administrasi Kependudukan 63

4.6 Daftar ASN Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan 64

4.7 Daftar ASN Bidang Keuangan 64

4.8 Kartu Inventaris Barang (KIB) A Tanah Disdukcapil Sambas 66

4.9 Kartu Inventaris Barang (KIB) B Peralatan dan Mesin 67

4.10 Kartu Inventaris Barang (KIB) C Gedung dan Bangunan 71

DAFTAR GRAFIK

Grafik *Halaman*

4.1. Luas wilayah kabupaten Sambas menurut Kecamatan (km^2) 44

DAFTAR GAMBAR

Gambar *Halaman*

4.1. Lokasi Disdukcapil Sambas di peta 45

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

1. Pedoman Wawancara 108
2. Pedoman Obeservasi 113
3. Daftar Subjek Penelitian 114
4. Transkip Wawancara 115
5. Dokumentasi 146
6. Daftar Riwayat Hidup 152
7. Surat Tugas Penelitian 153

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi adanya sebuah tuntutan dari masyarakat untuk mendapatkan sebuah pelayanan yang baik, mudah dan cepat. Namun ketika ditinjau lagi praktek di lapangan masih banyak sekali kekurangan yang harus di perbaiki mulai dari Sumber Daya Manusianya (SDM), sarana dan prasarana serta sistem pelayanan sehari-hari. Dari tingginya keinginan masyarakat tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat dan melelahkan.

Untuk peningkatan pelayanan yang berkualitas, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan pendayagunaan aparatur negara bidang pelayanan publik (MENPAN) tentang penyelenggaraan pelayanan publik yang harus memenuhi standart pelayanan publik yang tertulis pada penjelasan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang ada tertera di sub bab pasal demi pasal yaitu pada pada pasal 7 Ayat (3) Huruf a yaitu yang berbunyi perumusan kebijakan nasional tentang pelayanan publik merupakan upaya untuk memperbaiki, melengkapi, dan mengembangkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 15 mengenai kewajiban penyelenggara pelayanan publik yaitu:

> Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan. Apabila penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pasal 15 maka dikenakan sanksi sesuai pasal 54 yaitu berupa sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu tiga bulan tidak melaksanakan ketentuan yang dimaksud maka akan dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

Kualitas ataupun mutu pelayanan aparatur pemerintah terhadap masyarakat merupakan Suatu hal yang sering diperhatikan adalah dalam bidang pelayanan umum (*public service*), Terutama terkait peningkatan mutu pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah merupakan sebagai penyedia Jasa (*Service Provider*). Apa lagi sekarang era otonomi daerah sehingga pemerintah semakin ditantang untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik seperti tuntutan dari masyarakat. Sebagai contohnya saja ketika ingin melakukan pembetulan akta kelahiran yang mengalami kesalahan pencatatan nama, tempat tanggal lahir dan tahun lahir yang tercantum pada akta kelahiran yang lama, masih banyak kerumitan terkait pembuatan dan pengeluaran yang cukup lama di banding yang tertera di SOP pelayanan pembetulan akta kelahiran.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sambas merupakan salah satu instansi yang secara langsung dalam proses pelayanan publik (Esensial) yaitu meliputi kegiatan pendaftaran kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berdasarkan dari Website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas https://disdukcapil.sambas.go.id Pendaftaran kependudukan meliputi pelayanan pembuatan Biodata Penduduk, Kartu Keluarga, KTP Elektronik, Legalisir Dokumen, Kartu Identitas Anak ,Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Kependudukan lainnya. Sedangkan Pencatatan sipil meliputi

Akta Perkawinan, Akta Perkawinan WNI di luar negeri, Pembatalan Perkawinan, Akta Perceraian, Pembatalan Perceraian, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Lahir Mati, Akta Pengangkatan Anak, Akta Pengakuan Anak, Akta Pengesahan Anak, Perubahan Nama, Perubahan Status WN, Pelaporan Anak Menjadi WNI, Pelayanan TSDA, Pencatatan Pembetulan Akta, Pencatatan Pembatalan Akta, peristiwa penting lainnya. Pelayanan yang berkualitas merupakan suatu hal yang sangat diharapkan oleh masyarakat kepada para pelaku pelayanan publik di Disdukcapil Sambas namun dari harapan tersebut di lapangan masih ditemukan beberapa masalah yang saat ini perlu diperhatikan.

Pada penentuan masalah ini penulis merujuk kepada SOP pelayanan di Disdukcapil Sambas yang tertera di Website resmi https://disdukcapil.sambas.go.id yang secara lengkap mencantumkan beberapa SOP yang seharusnya yang dilakukan pada saat melakukan pelayanan kepada masyarakat. Dalam permasalahan ini penulis secara khusus mengkaji masalah terkait pelayanan pembetulan akta kelahiran di Disdukcapil Sambas. Dari Pasal 59 Perpres 96 tahun 2018 pembetulan akta pencatatan sipil dilakukan pada Disdukcapil Kabupaten/Kota atau UPT Disdukcapil Kabupaten/Kota atau Perwakilan Republik Indonesia sesuai domisili atau tanpa pencatatan sipil dengan memenuhi persyaratan: dokumen autentik yang menjadi persyaratan pembuatan akta pencatatan sipil; dan kutipan akta pencatatan sipil dimana dapat kesalahan tulis redaksional.

Adapun beberapa alasan penulis memilih topik penelitian terkait pembetulan akta di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas tahun 2022 yaitu masih banyaknya kesalahan penulisan nama, tempat dan tanggal lahir akta

kelahiran di Kabupaten Sambas, sehingga jika terjadi kesalahan penulisan seperti nama, tempat dan tanggal lahir maka akta kelahiran tersebut tidak bisa digunakan atau tidak dapat di proses untuk keperluan syarat administrasi.

Adapun pentingnya dokumen akta kelahiran menurut UU no.1 Tahun 1974 sebagai:

> "salah satu sistem pencatatan yang ada pada sebuah negara, pencatatan kelahiran bersifat universal pada dasarnya merupakan pengakuan negara atas status keperdataan seseorang. Dalam pengertian yang lebih konkrit, pencatatan kelahiran" memberikan pengakuan hukum dari negara terhadap identitas, silsilah dan kewarganegaraan seseorang, yang diwujudkan melalui dokumen pencatatan kelahiran, yaitu akta kelahiran".
>
> Begitu besarnya manfaat akta kelahiran, hampir setiap urusan, membutuhkan akta kelahiran. Akta kelahiran ini bisa dikatakan sebagai kebutuhan administrasi dasar yang harus dipenuhi oleh setiap orang. Adapun manfaat dasar akta kelahiran adalah sebagai berikut:

1. Sebagai wujud pengakuan negara mengenai status individu, status perdata, dan status kewarganegaraan seseorang.
2. Sebagai dokumen/bukti sah mengenai identitas seseorang.
3. Sebagai bahan rujukan penetapan identitas dalam dokumen lain, misalnya ijazah.
4. Masuk sekolah TK sampai perguruan tinggi.
5. Melamar pekerjaan, termasuk menjadi anggota TNI dan POLRI.
6. Pembuatan KTP, KK dan NIK.
7. Pembuatan SIM.
8. Pembuatan pasport.
9. Pengurusan tunjangan keluarga.
10. Pengurusan warisan.
11. Pengurusan beasiswa.
12. Pengurusan pensiun bagi pegawai.
13. Melaksanakan pencatatan perkawinan.
14. Melaksanakan ibadah haji.
15. Pengurusan kematian.
16. Pengurusan perceraian.
17. Pengurusan pengakuan anak.
18. Pengurusan pengangkatan anak/adopsi

Dari banyaknya kasus kesalahan penulisan akta maka semakin banyak pula masyarakat melakukan pembetulan akta kelahirannya. Dalam proses pembetulan akta kelahiran ada beberapa pelayanan terkait pembetulan akta di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas yang masih belum baik dan menjadi permasalahan penelitian. Untuk uraian permasalahan pelayanan terkait pembetulan akta berdasarkan Observasi dan wawancara penulis dengan para pemohon pembetulan akta pada tanggal 15 maret 2022 di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas adalah sebagai berikut;

Pertama terkait dengan saat penyerahan berkas pembetulan akta. Yang tertera pada SOP pelayanan dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupten Sambas yaitu harusnya dimulai pada pukul 07.30 tetapi di lapangan tidak sesuai dengan SOP yang ditentukan yaitu adanya keterlambatan pembukaan loket sehingga terjadinya penumpukan antrian masyarakat dan membuat terlambatnya penyerahan berkas kepada verifikator berkas, pemohon mengutarakan kekesalannya karena di depan loket juga kurangnya sarana tempat duduk sehingga mengharuskan pemohon untuk berdiri lama.

Kedua, kurang sesuainya kelengkapan berkas di SOP verifikator berkas. Setelah penyerahan berkas kepada verifikator berkas, ada saja kekurangan berkas di verifikator berkas padahal pemohon sudah melengkapi persyaratan yang telah disampaikan oleh pegawai pelayanan pembetulan akta. Kekurangan tersebut masih kurang lengkapnya dan hilangnya lembaran berkas setelah masuk ke verifikator berkas hal tersebut berdasarkan hasil wawancara bersama para pemohon pembetulan akta di Disdukcapil Sambas pada tanggal 15 maret 2022.

Ketiga, terkait dengan waktu pengambilan dokumen hasil pembetulan akta kelahiran yang sudah jadi. Tidak sesuai dengan resi yang diberikan oleh pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sambas yang dimana jika melihat di SOP pelayanannya harus selesai setelah 3 hari setelah berkas diserahkan.

Dari Pemaparan Masalah diatas Menjadi sebuah Alasan Penulis untuk mengangkat Judul Kualitas pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas yang secara Spesifik mengkaji tentang pelayanan Pembetulan Akta Kelahiran yang mengalami kesalahan Pencatatan.

1.2. Identifikasi Permasalahan

Berdasarkan latar belakang di atas, Identifikasi masalah yang dapat diuraikan adalah sebagai berikut:

1. Keterlambatan pembukaan loket pendaftaran tidak sesuai dengan yang ada di SOP Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas sehingga banyaknya masyarakat yang menumpuk untuk mendapatkan pelayanan.
2. Kurang sesuainya kelengkapan berkas dengan verifikator berkas.
3. Waktu pengambilan dokumen hasil pembetulan akta kelahiran yang sudah jadi tidak sesuai dengan resi yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas yang dimana jika melihat di SOP pelayanannya harus selesai setelah 3 hari setelah berkas diserahkan.

1.3. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas maka penulis memfokuskan penelitian ini pada satu fenomena masalah yaitu terkait dengan Kualitas Pelayanan Pembetulan Akta Kelahiran di Disdukcapil Sambas. Adanya fokus penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti untuk mempermudah dalam melakukan penelitian saat turun ke lokasi sehingga tidak melangkah jauh ataupun keluar dari jalur pembahasan yang seharusnya terkait dengan judul yang diteliti. Oleh sebab itu, fokus penelitian ini sangat diperlukan pada metode penelitian ini, karena penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dalam pengelolaan masalahnya.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas maka rumusan masalah yang dapat dirumuskan pada penelitian ini adalah: Bagaimana kualitas pelayanan publik terkait pembetulan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas tahun 2022?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah penelitian penulis dapat berasumsi bahwa, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas dan menganalisis

pelayanan pembetulan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas..

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini yaitu,

1. Dapat menambah kajian terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian sejenis dimasa yang akan datang

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Pemerintah

   Hasil penelitian ini dapat menjadi sebagai pertimbangan pemerintah untuk memperhatikan mutu kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di seluruh Indonesia.
2. Bagi Masyarakat

   Memberi gambaran kepada masyarakat bagaimana kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas.
3. Bagi Peneliti

   Menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti mengenai kondisi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas.
4. Bagi Mahasiswa

   Sebagai referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian yang masih berhubungan dengan penelitian ini.