

**UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN MEDAN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**MEDAN INDONESIA**

Panitia Ujian Sarjana Administrasi Publik Program Strata Satu (S-1)

Terakreditasi B Berdasarkan BAN-PT No. 4402/SK.BAN-PT/Ak-PNHS/VII/

2022. Menyatakan Bahwa:

Nama : Honta Monari F. Hutubarat

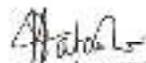
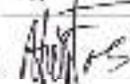
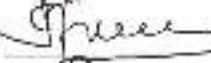
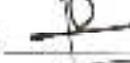
NPM : 20230038

Program Studi : Administrasi Publik

Telah Mengikuti Ujian Skripsi dan Lisan Komprehensif Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik Program Strata Satu (S-1) Pada Hari Jumat, 5 April 2024 Dinyatakan LULUS.

Panitia Ujian

1. Ketua : Dra. Natalia E.T Sihombing, M.Si
2. Sekretaris : Vera A.R. Pasaribu, S.Sos.,MSP
3. Penguji Utama : Dr. Jhonson Pasaribu, M.Si
4. Anggota Penguji : Dr. Drs. Nalom Siagian, MM
5. Pembela : Drs. Maringan Panyaitan, M.Si

1.   
2.   
3.   
4.   
5. 

Diketahui

Dekan



Dr. Drs. Nalom Siagian, MM

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Di era zaman yang semakin maju dan berkembang membuat tuntutan pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat menjadi semakin meningkat, terutama terhadap pemerintah. Keluhan publik terhadap kurangnya kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator yang menunjukkan belum memadainya pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Tuntutan dan kebutuhan masyarakat tersebut merupakan tantangan bagi birokrasi untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik serta dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik. Maka, institusi birokrasi perlu menerapkan strategi peningkatan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan-kebutuhan masyarakat yang menghendaki kualitas pelayanan.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur pemerintah. Administrasi Kependudukan adalah kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Seiring dengan perkembangan zaman yang perubahannya sangat cepat maka dibutuhkan pelayanan administrasi kependudukan yang semakin berkembang, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif.

Pada dasarnya administrasi kependudukan merupakan sub sistem dari administrasi negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Sejalan dengan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sebagai sub-sub sistem pilar administrasi kependudukan harus ditata dengan baik agar memberikan manfaat dalam perbaikan pemerintahan dan pembangunan. Kependudukan dan catatan sipil merupakan salah satu urusan wajib pemerintah daerah yang harus dilaksanakan oleh pemerintahan pusat kepada pemerintah daerah. Pelayanan administrasi kependudukan yang terdiri dari pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil merupakan sub bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik pada prinsipnya ditujukan kepada manusia yang sudah menjadi kodratnya. Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan pelayanan tidak dapat dikatakan dipisahkan dari kehidupan manusia. Pelayanan menurut Rusli sesuai dengan *life cycle theory of leadership* bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun. Dalam kenyataan pelayanan yang diberikan suatu organisasi pemerintah pusat kepada daerah provinsi tidak harus semua dilaksanakan, karena pelayanan diberikan sepanjang hal itu memang dibutuhkan akan membawa kemaslahatan bagi masyarakat, demikian pula kewenangan yang diberikan pemerintah daerah provinsi kepada pemerintah daerah kabupaten sampai tingkat kelurahan/desa. Di dalam masyarakat yang demokratis pembagian kekuasaan menghendaki adanya prinsip "*check and balance*" artinya ada pembagian kekuasaan dan fungsi yang jelas dan berimbang antar eksekutif dan legislatif dan indikatif. Pada Undang-Undang No. 5 Tahun

1974 kecamatan merupakan wilayah administrasi pemerintahan, sedangkan menurut Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah kabupaten dan daerah kota (Pasal 1 huruf m Undang-Undang No. 32 tahun 2004). Dengan definisi tersebut dapat diketahui bahwa kecamatan bukan lagi Kepala Wilayah Administrasi Pemerintahan, dengan demikian Camat bukan lagi sebagai kepala Wilayah yang mempunyai kewenangan, kecamatan hanyalah merupakan wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah, artinya kedudukan Camat di kecamatan tidak berbeda jauh dengan Kepala Cabang Dinas, Kepala UPTD. Dengan demikian Camat tidak secara otomatis mempunyai kewenangan untuk menjalankan urusan pemerintahan umum yang meliputi pengawasan, koordinasi serta kewenangan residu.

Sebagai salah satu Instansi Pemerintah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang harus memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsi yang telah ditetapkan. Namun hal tersebut nampaknya belum bisa dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang, diketahui pada saat peneliti melakukan wawancara singkat dengan salah satu masyarakat kecamatan Lubuk Pakam pada saat prapenelitian. Contohnya, masyarakat merasa dipersulit saat mengurus administrasi kependudukan dikarenakan pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit, pelayanan yang kurang ramah terkait dengan sumber daya serta budaya organisasi birokrasi yang dimana segala kebutuhan dan urusan akan lebih cepat selesai jika memiliki relasi dengan aparatur-aparatur pada dinas tersebut.

Secara singkat dapat ditarik benang merah bahwa sebagai salah satu Instansi Pemerintah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang harus

memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsi yang telah ditetapkan, sebagaimana penjelasan di atas. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **ANALISIS FUNGSI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus: Kecamatan Lubuk Pakam).**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sudah efektif dan terlaksana dengan baik bagi masyarakat di Kecamatan Lubuk Pakam?
2. Bagaimana kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Deli Serdang dengan adanya budaya organisasi dan sumber daya manusia?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun beberapa tujuan yang ingin dicapai penulis yaitu:

1. Untuk mengetahui secara mendalam bagaimana fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dalam melayani masyarakat di Kecamatan Lubuk Pakam.
2. Untuk mengetahui bagaimana kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini untuk memberikan pemahaman dan acuan kepada semua kalangan masyarakat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, Peneliti mendapatkan ilmu pengetahuan mendalam tentang Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.

2. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Penelitian ini dapat menjadi pedoman dan referensi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik dan menjadikan evaluasi pada kebijakan-kebijakan yang telah diimplementasikan.

3. Bagi Masyarakat

Melalui penelitian ini, masyarakat bisa menjadikan penelitian ini sebagai referensi sumber pengetahuan dan wawasan mengenai Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Pelayanan Publik**

##### **2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan aspek pelayanan pokok bagi aparaturnya Negara sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945 alinea 4, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dalam kinerja sektor publik, tidak dapat dipisahkan dari penentuan standar pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 2 berbunyi “Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik”. Pasal 3 berbunyi “tujuan Undang-Undang tentang pelayanan publik adalah a) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; b) terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas tujuan pemerintahan dan korporasi yang baik; c) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-

undangan; dan d) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik (UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal 344 berbunyi: (1) pemerintahan daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. (2) pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan asas: (a) kepentingan umum, (b) kepastian hukum, (c) kesamaan hak, (d) keseimbangan hak dan kewajiban, (e) keprofesionalan, (f) partisipatif, (g) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, (h) keterbukaan, (i) akuntabilitas, (j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, (k) ketepatan waktu, dan (l) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Fungsi Utama Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, seiring dengan tuntutan perkembangan zaman, sudah seharusnya pemerintah melakukan perubahan perbaikan pelayanan publik seperti perilaku melayani bukan dilayani, mendorong bukan menghambat, mempermudah bukan mempersulit, sederhana bukan berbelit-belit, terbuka untuk setiap orang, bukan hanya untuk segelintir orang. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 4 huruf j berbunyi “memberikan layanan pada publik secara jujur, tanggap, cepat, tepat, akurat, berdaya guna, berhasil guna dan santun. Aparatur sipil negara diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat”. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, masih menampakkan kinerja yang masih jauh dari harapan masyarakat.

## **2.2. Konsep Pelayanan Publik**

### **2.2.1. Pelayanan Umum**

Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktir material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu konsep ini merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Selanjutnya pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan. Jadi yang namanya pelayanan terdiri tiga unsur pokok, yaitu sebagai berikut:

- a. Biayanya relatif harus lebih rendah.
- b. Waktu untuk mengerjakan relatif cepat.
- c. Mutu yang diberikan relatif lebih bagus.

### **2.2.2. Pelayanan Publik**

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. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, yang dibentuk

berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik yaitu :

- a. Transparansi, yaitu pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yaitu pemberi pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Tidak diskriminatif (kesamaan hak), yaitu pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan.
- g. Publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:  
63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan

Publik poin V A prinsip pelayanan publik, yaitu:

- a. Kesederhanaan, pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, (a) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; (b) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; (c) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

- i. Kedisiplinan, kesopanan, keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Dari pengertian pelayanan publik diatas, terkait beberapa istilah dalam administrasi Negara, seperti instansi pemerintah, tata laksana, tata kerja, system kerja, wewenang. Berikut uraiannya di bawah ini:

1. Instansi Pemerintah

Yang dimaksud dengan instansi pemerintah disini adalah sebutan kolektif yang meliputi satuan kerja atau satuan organisasi suatu departemen, lembaga pemerintah bukan departemen, instansi pemerintah lainnya, baik instansi pemerintah di tingkat Pusat maupun instansi pemerintah di tingkat Daerah, termasuk BUMN dan BUMD.

2. Tata Laksana

Yang dimaksud dengan tata laksana adalah segala aturan yang ditetapkan oleh pemimpin instansi pemerintah yang menyangkut tata cara, prosedur, dan system kerja dalam melaksanakan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan tugas dan fungsi pemerintah dan pembangunan dibidang pelayanan publik.

3. Tata Kerja

Tata kerja disini dimaksudkan sebagai cara-cara pelaksanaan kerja yang efisien mungkin mengenai suatu tugas dengan mengingat aspek tujuan, peralatan, fasilitas, tenaga, waktu, ruang, dan biaya yang tersedia.

#### 4. Prosedur Kerja

Yang dimaksud prosedur kerja adalah rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya urutan tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu bidang

#### 5. Sistem Kerja

Sistem kerja disini diartikan dengan rangkaian tata kerja dan prosedur kerja yang membentuk suatu kebulatan pola kerja tertentu dalam rangkaian mencapai hasil kerja yang diharapkan

#### 6. Wewenang

Wewenang disini diartikan sebagai hak aparatur penyelenggaraan pelayanan publik untuk mengambil tindakan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam rangka memuaskan publik sebagai pelanggan, wewenang bukan hanya melekat pada pejabat, tetapi setiap aparatur dalam lingkungan kerja ketika bertemu publik. Misalnya berwenang untuk menanyakan apa yang diinginkan publik yang hadir waktu itu. Artinya berhak proaktif menyambut kedatangan publik sebagai pelanggan.

### **2.2.3. Jenis Pelayanan Publik**

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2023 jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

#### a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya: Pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), Sertifikat tanah, Akta kelahiran, Akta Kematian, Buku kepemilikan kendaraan bermotor (BPKB), Surat tanda kendaraan (STNK), Izin mendirikan bangunan (IMB), Paspor, dan lain sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, Pemeliharaan kesehatan, Penyelenggaraan transportasi, Jasa Pos, Sanitasi lingkungan, Persampahan, Penanggulangan bencana, Pelayanan sosial.

#### **2.2.4. Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan menurut keputusan menpan nomor 63 tahun 2004, yakni:

1. Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang diberikan dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

2. Waktu Penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
3. Biaya pelayanan, atau dari pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana penyediaan sarana dan prasarana pelayanan memadai oleh penyelenggara pelayanan publik,
6. Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

### **2.3. Dimensi Pelayanan**

Dalam dimensi kualitas pelayanan publik terdapat sejumlah dimensi yang dapat digunakan, pendapat dari Lenvine dalam Hardiyansyah (2011:53) dimensi setidaknya harus memiliki tiga dimensi:

- a. *Responsiveness* atau responsivitas adanya daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan aspirasi maupun tuntutan pelanggan layanan.
- b. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar telah ditetapkan.
- c. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholder dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Sedangkan Zaithaml, Parasuraman & Berry dalam Erni Muliati, 2013

menggunakan ukuran *tangibles*, *releability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, berikut penjelasannya:

- a. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan;
- b. *Reliability* atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- c. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas
- d. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
- e. *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual

## **2.4. Kependudukan**

### **2.4.1. Pengertian Kependudukan**

Penduduk merupakan suatu kumpulan masyarakat yang melakukan interaksinya dalam suatu daerah atau orang yang berhak tinggal daerah, dengan syarat orang tersebut harus memiliki surat resmi untuk tinggal di wilayah tersebut, perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2010 tentang Pedoman Pencatatan Perkawinan dan Pelaporan Akta Yang Diterbitkan Oleh Negara Lain mendefenisikan penduduk sebagai berikut:

Penduduk adalah warga negara Indonesia atau orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia.

Dari defenisi tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa penduduk merupakan setiap orang atau sekelompok orang yang tinggal dalam suatu wilayah tertentu dalam waktu yang telah ditentukan oleh Undang-Undang.

Menurut Ida Bagoes Mantra, Demografi mempelajari penduduk (suatu wilayah) terutama mengenai jumlah, struktur (komposisi penduduk) dan perkembangannya (perubahannya). Demografi mempelajari jumlah, persebaran, teritorial dan komposisi penduduk serta perubahan-perubahannya dan sebab-sebab perubahan itu, yang biasanya timbul karena natalitas (fertilitas), mortalitas, gerakan teritorial (migrasi) dan mobilitas sosial (perubahan status). Dari defenisi tersebut dapat disimpulkan bahwa demografi mempelajari struktur dan proses penduduk di suatu wilayah. Pertumbuhan penduduk di suatu wilayah juga merupakan ruang lingkup dari demografi. Pengertian pertumbuhan penduduk itu sendiri adalah perubahan populasi sewaktu-waktu, dan dapat dihitung sebagai perubahan dalam jumlah individu dalam sebuah populasi menggunakan “per waktu unit” untuk pengaturan.

## **2.5. Budaya Organisasi**

### **2.5.1. Pengertian Budaya Organisasi**

Penggunaan istilah budaya organisasi dengan mengacu pada budaya yang berlaku dalam perusahaan, karena pada umumnya perusahaan itu dalam bentuk organisasi, yaitu kerja sama antara beberapa orang yang membentuk kelompok atau satuan kerja sama tersendiri. Studi yang dilakukan ini mengenai budaya organisasi yang berlaku pada perusahaan. Jika disebut budaya perusahaan, diartikan pula budaya yang berlaku dalam dalam organisasi, diartikan atau sinonim dengan budaya perusahaan. Jika disebut budaya

perusahaan, diartikan pula budaya yang berlaku dalam organisasi yang melakukan kegiatan perusahaan.

Budaya Organisasi merupakan suatu kekuatan sosial yang tidak tampak, yang dapat menggerakkan orang-orang dalam suatu organisasi untuk melakukan aktivitas kerja. Secara tidak sadar, tiap-tiap orang di dalam suatu organisasi mempelajari budaya yang berlaku di dalam organisasinya. Apalagi bila ia sebagai orang baru supaya dapat diterima oleh lingkungan tempat bekerja, ia berusaha mempelajari apa yang dilarang dan apa yang diwajibkan, apa yang baik dan apa yang buruk, apa yang benar dan apa yang salah di dalam organisasi tempat bekerja itu. Budaya yang kuat dan positif sangat berpengaruh terhadap perilaku dan efektivitas kinerja organisasi sebagaimana dinyatakan oleh Deal dan Kennedy (1982), Miner (1990), Robbins (1990), karena menimbulkan antara lain sebagai berikut:

1. Nilai-nilai kunci yang saling menjalin, tersosialisasikan, menginternalisasi, menjiwai para anggota dan merupakan kekuatan yang tidak tampak;
2. Perilaku-perilaku karyawan secara tak disadari terkendali dan terkoordinasi oleh kekuatan yang informal atau tidak tampak;
3. Para anggota merasa komit dan loyal pada organisasi;
4. Adanya musyawarah dan kebersamaan atau kesertaan dalam hal yang berarti sebagai bentuk partisipasi, pengakuan dan penghormatan terhadap karyawan;
5. Semua kegiatan berorientasi atau diarahkan kepada misi atau tujuan organisasi;
6. Para karyawan merasa senang, karena diakui dan dihargai martabat dan kontribusinya, yang sangat *rewarding*;
7. Adanya koordinasi, integrasi, dan konsistensi yang menstabilkan kegiatan-kegiatan perusahaan;

8. Berpengaruh kuat terhadap organisasi dalam tiga aspek; pengarahan perilaku dan kinerja organisasi, penyebarannya pada para anggota organisasi, dan kekuatannya, yaitu menekan para anggota untuk melaksanakan nilai-nilai budaya;
9. Budaya berpengaruh terhadap perilaku individual maupun kelompok.

## **2.6. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)**

### **2.6.1. Pengertian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)**

Dalam kehidupan manusia akan terjadi suatu siklus hidup dimana manusia akan mengalami berbagai peristiwa penting di dalam hidupnya. Siklus hidup, pengalaman dan peristiwa penting itu antara lain adalah kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian, dan berbagai peristiwa penting lainnya. Peristiwa-peristiwa penting tersebut perlu dilakukan pencatatan karena sangat mempengaruhi pengalaman hidup setiap manusia dan apabila peristiwa itu terjadi pasti akan selalu membawa akibat hukum bagi orang yang bersangkutan maupun bagi masyarakat di sekitarnya. Mengingat begitu pentingnya peristiwa-peristiwa tersebut, maka demi terciptanya keadaan masyarakat yang tertib dan teratur serta demi terjaminnya kepastian hukum, maka diperlukan suatu peraturan untuk mengaturnya. Peraturan yang dimaksud tersebut adalah peraturan di bidang pencatatan sipil yang dilaksanakan oleh lembaga pencatatan sipil yaitu Kantor Pencatatan Sipil. Pencatatan sipil merupakan hak dari setiap warga negara dalam arti hak memperoleh akta resmi dari pejabat negara.

Oleh karena itu, kantor pencatatan sipil adalah suatu lembaga resmi pemerintah yang menangani hal-hal seperti di atas, yang sengaja diadakan oleh pemerintah dan bertugas untuk mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap

mungkin setiap peristiwa penting bagi status keperdataan seseorang. Seluruh peristiwa penting yang terjadi dalam keluarga (yang memiliki aspek hukum) perlu didaftarkan dan dibukukan, sehingga baik yang bersangkutan maupun orang lain yang berkepentingan mempunyai bukti yang sah tentang peristiwa- peristiwa tersebut, dengan demikian maka kedudukan hukum seseorang menjadi tegas dan jelas.

## 2.7. Penelitian Terdahulu

Peneliti mengumpulkan berbagai referensi ilmiah yang mumpuni dan relevan terkait masalah penelitian yang diangkat oleh peneliti. Seluruh referensi itu kemudian dirangkum dan ulas satu persatu secara ringkas pada tabel di bawah ini.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 1**

| No | Judul  | Peneliti     | Tujuan Penelitian   | Hasil Penelitian  |
|----|--|--------------|---|---|
| 1  | Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar | Erni Muliati | Untuk menganalisis pelayanan publik yang dilaksanakan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar | Karyawan/Pegawai yang bekerja di Kantor Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam hal Tangibles belum dikatakan baik karena belum bisa menjalankan |

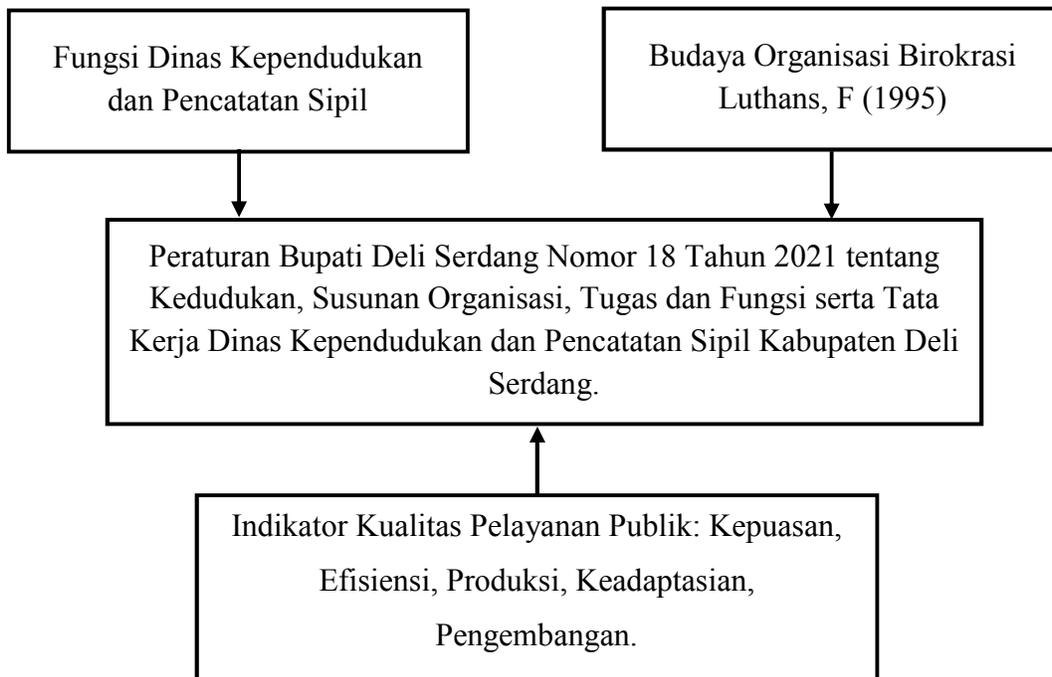
|   |   |                    |   |   |
|---|---|--------------------|---|---|
|   |   |                    |   | tugasnya dengan baik dan sangat dibutuhkan fasilitas dan perlengkapan kantor yang lebih lengkap lagi, supaya bisa menunjang kinerja pegawai   |
| 2 | Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang Tahun 2019 | Bonafasius Hardian | Mengetahui pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tahun 2019, Mengetahui faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten | Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan di Dukcapil Kabupaten Semarang adalah masalah kesadaran masyarakat yang masih sering membawa berkas syarat permohonan layanan dengan kurang lengkap. |

|   |   |                 |   |  |
|---|---|-----------------|---|--|
|   |   |                 | Semarang Tahun<br>2019  |  |
| 3 | Analisis Peran<br>Dinas<br>Kependudukan<br>dan Pencatatn<br>Sipil dalam<br>Pendataan<br>Penduduk di<br>Kota Pekanbaru | Ekin<br>Seprian | Untuk mengetahui<br>peran Dinas<br>Kependudukan dan<br>Pencatatan Sipil<br>dalam pendataan<br>penduduk di Kota<br>Pekanbaru, untuk<br>mengetahui<br>hambatan dan<br>kendala dalam<br>pelaksanaan peran<br>dinas<br>kependudukan dan<br>pencatatan sipil<br>dalam pendataan<br>penduduk di Kota<br>Pekanbaru | Peran Dinas<br>Kependudukan dan<br>Pencatatan Sipil<br>Kota Pekanbaru<br>dalam pengendalian<br>dan pengawasan<br>penduduk di kota<br>pekanbaru secara<br>teknis dibidang<br>kependudukan dan<br>pencatatn sipil dapat<br>berjalan dengan,<br>penerpan ini sesuai<br>dengan pembentukan<br>struktur tata kerja<br>secara resmi dalam<br>pencatatan sipil yang<br>dilaksanakan oleh<br>kantor catatan sipil. |

## 2.8. Kerangka Berpikir

Menurut *Plano (2010: 266)* kerangka pemikiran inti dari suatu kegiatan penelitian yang berisikan dasar-dasar teoritis mengenai masalah- masalah yang akan diteliti. Kerangka pemikiran dalam ilmu pengetahuan empiris (ilmu politik dan ilmu pemerintahan), teori mengacu pada kaitan yang logis pada perangkat profesi yang memastikan adanya hubungan diantara variabel-variabel dengan maksud dengan menjelaskan kedua- keduanya.

**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir**



Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga terdapat permasalahan ataupun hambatan yang dihadapi. Permasalahan tersebut diantaranya menyangkut adanya tuntutan hukum di pengadilan berkaitan dengan penyalahgunaan atau pemalsuan produk yang dihasilkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, munculnya permasalahan publik yang melibatkan beberapa instansi, dan keterbatasan sumber daya manusia. Meskipun demikian karena adanya komitmen bersama untuk melakukan upaya peningkatan akuntabilitas kinerja dan penerapan konsep *e-government* serta *e-performance based budgeting* maka target kinerja dapat dicapai dan permasalahan dapat diatasi dengan baik.

Budaya organisasi dapat diartikan sebagai suatu pola asumsi- asumsi dasar yang oleh suatu kelompok tertentu telah ditemukan atau telah dikembangkan melalui pelajaran untuk memecahkan masalah-masalah dalam adaptasi eksternal dan integrasi internal, dan yang telah berjalan cukup lama dan dipandang sah, oleh karena itu perlu untuk diajarkan kepada anggota-anggota baru sebagai cara yang benar untuk memandang, berfikir dan merasa dalam kaitannya dengan masalah-masalah tersebut.

Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 18 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang, disana dikatakan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selanjutnya disingkat Disdukcapil adalah lembaga penyelenggara pelayanan publik dengan memprioritaskan kebutuhan masyarakat dengan Hak dan Kewajiban yang sama untuk diperoleh.

Fungsi indikator adalah pedoman membuat sebuah rencana dan melaksanakan segala sesuatu yang berkaitan dengan suatu kegiatan. Berikut indikator kualitas pelayanan publik:

1. Kepuasan, artinya seberapa jauh organisasi dapat memenuhi kebutuhan anggotanya.
2. Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan.
3. Produksi adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungan.
4. Keadaptasian adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan yang terjadi di lingkungannya.
5. Pengembangan adalah ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggungjawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.

## 2.9. Definisi Konsep

Untuk mempermudah ke tahap selanjutnya peneliti akan mengemukakan definisi konsep antara lain:

- a. **Fungsi Disdukcapil Kabupaten Deli Serdang**, Disdukcapil Kabupaten Deli Serdang merupakan instansi pemerintah yang melaksanakan urusan pemerintahan daerah dibidang Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Catatan Sipil mempunyai pengertian sebagai suatu lembaga yang ditugaskan dan berfungsi untuk memelihara daftar/catatan guna pembuktian status atau peristiwa penting bagi warganegara seperti: “kelahiran, kematian, perkawinan”.
- b. **Pelayanan Publik**, Pelayanan publik merupakan aspek pelayanan pokok bagi aparatur Negara sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945 alinea 4, yaitu melindungi segenap

bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dalam kinerja sektor publik, tidak dapat dipisahkan dari penentuan standar pelayanan publik. Pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik memberikan layanan pada publik secara jujur, tanggap, cepat, tepat, akurat, berdaya guna, berhasil guna dan santun. Aparatur sipil negara diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian kualitatif menurut Creswell (2019:29) adalah: “Proses penelitian untuk memahami yang didasarkan pada tradisi penelitian dengan metode yang khas meneliti masalah manusia atau masyarakat. Peneliti membangun gambaran yang kompleks dan holistik, menganalisis kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci dan melakukan penelitian dalam *setting* alamiah”.

#### **3.2. Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian ini adalah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Deli Serdang. Peneliti tertarik mengambil lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Deli Serdang karena ketersediaan sumber daya yang relevan dan aksesibilitas yang memudahkan pengumpulan data. Penelitian ini direncanakan berlangsung sepanjang periode bulan oktober 2023 sampai dengan bulan februari 2024.

#### **3.3. Sumber Data**

Menurut Lofland dan Lofland (1984:47) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu pada bagian ini jenis datanya dibagi dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto dan statistik.

a. Kata-Kata dan Tindakan

Kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekam-perekam video/audio, pengambilan foto atau film.

b. Sumber Tertulis

Walaupun dikatakan bahwa sumber di luar kata dan tindakan merupakan sumber kedua, jelas hal itu tidak bisa diabaikan. Dilihat dari segi sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi.

### **3.4. Informan Penelitian**

Informan adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian tersebut. Informan dalam penelitian ini yaitu berasal dari wawancara langsung yang disebut sebagai narasumber. Informan dalam penelitian ini terdiri atas:

1. Informan Kunci

Informan kunci yaitu Masyarakat Lubuk Pakam yang menerima pelayanan dan kebijakan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Deli Serdang.

2. Informan Utama

Informan Utama yaitu Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan salah satu Staf Inovasi Pelayanan yang dimana mereka adalah aktor yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **3.5. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan-pertanyaan analitis dan menulis catatan singkat sepanjang penelitian. Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan yang didasarkan oleh data. Data yang terkumpul dapat berupa

catatan lapangan dan komentar peneliti, gambar/foto, dokumen, laporan, biografi, artikel, dan sebagainya. Analisis data melibatkan pengumpulan data yang terbuka dan didasarkan pada pertanyaan-pertanyaan umum dan analisis informasi dari para partisipan. Analisis bukti (data) ialah pengujian pengkategorian, pentabulasian, ataupun pengombinasian kembali untuk menunjukkan proposal awal suatu penelitian. (John W. Creswell, 2016).

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mengelola dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Dalam langkah ini melibatkan transkrip wawancara dan scanning materi, menulis data serta memilah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung sumber informasi yang didapatkan.

2. Membaca keseluruhan data. Langkah pertama adalah membangun *general sense* atas informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan.
3. Menganalisis lebih detail dengan *mengcoding* data. *Coding* merupakan proses mengolah materi/informasi menjadi segmen-segmen sebelum memaknainya. Langkah ini melibatkan beberapa tahap: mengambil data tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan, mensegmentasi kalimat-kalimat (atau paragraf-paragraf).
4. Terapkan proses *coding* untuk mendeskripsikan *setting*, orang-orang, kategori-kategori, dan tema-tema yang akan dianalisis. Deskripsi ini melibatkan usaha penyampaian informasi secara detail mengenai orang-orang, lokasi-lokasi, atau peristiwa-peristiwa dalam *setting* tertentu.
5. Tunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam narasi/laporan kualitatif.
6. Langkah terakhir dalam analisis data adalah menginterpretasi atau memaknai data.

**Gambar 3.1 Teknik Analisis Data**

