

# Kualitas Pelayanan Pembuatan dan Pencatatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Sipil Kota Medan

## *Quality Of Service for Making and Recording Birth Certificates at The Population Service of Medan City*

Marwah Aini Lubis, Walid Mustafa Sembiring\* & Novita Wulandari

Ilmu Pemerintahan, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: 21 April 2025; Direview: 11 Mei 2025; Disetujui: 15 Mei 2025

\*Corresponding Email: [walid@staff.uma.ac.id](mailto:walid@staff.uma.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini melibatkan 10 pegawai Disdukcapil dan 15 masyarakat pengguna layanan sebagai responden. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Penelitian ini mengadopsi teori kualitas pelayanan dari Zeithaml yang mencakup lima dimensi: tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Medan telah memberikan pelayanan yang baik pada beberapa dimensi, seperti kebersihan ruang tunggu dan responsivitas petugas. Namun, masih ada kekurangan pada dimensi keandalan terkait ketidaktepatan dalam pengisian data, serta kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur pengurusan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kapasitas SDM, penyediaan fasilitas informasi yang lebih baik, serta pengembangan sistem teknologi yang lebih efisien untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

**Keywords:** Kualitas; Pelayanan; Akta Kelahiran.

### Abstract

*This study aims to evaluate the quality of birth certificate preparation services at the Medan City Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) by identifying factors that affect the quality of these services. Using a descriptive qualitative approach, this study involved 10 employees of the Disdukcapil and 15 community users of the service as respondents. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation studies. This research adopts Zeithaml's theory of service quality, which includes five dimensions: tangible (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness, assurance (guarantee), and empathy. The results of the study show that the Medan City Disdukcapil has provided good service in several dimensions, such as the cleanliness of the waiting room and the responsiveness of officers. However, there are still shortcomings in the reliability dimension related to inaccuracy in data filling, as well as a lack of clear information about management procedures. This research recommends increasing human resource capacity, providing better information facilities, and developing more efficient technology systems to improve service quality.*

**Keywords:** Quality; Service; Birth Certificate.

**How to Cite:** Lubis, M, A., Sembiring, M, S., & Wulandari, N. (2025). Kualitas Pelayanan Pembuatan dan Pencatatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Sipil Kota Medan. *Journal of Education, Humanities and Social Sciences (JEHSS)*. 7 (4): 1483-1490



## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur kinerja aparatur pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebuah pemerintahan yang baik ditandai dengan kemampuannya dalam menyediakan layanan yang responsif, transparan, dan akuntabel, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan publik (AS et al., 2016; Salim et al., 2018). Pelayanan publik yang berkualitas juga akan memperkuat legitimasi dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Salah satu sektor pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam kehidupan masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan, yang meliputi berbagai bentuk pencatatan sipil, salah satunya adalah pembuatan akta kelahiran (Primanda, 2017; Sari & Suryana, 2019; Wiryanto, 2020).

Akta kelahiran memiliki peran fundamental sebagai dokumen hukum yang menyatakan identitas seseorang sejak lahir. Dokumen ini tidak hanya berfungsi sebagai bukti sah atas status kelahiran, tetapi juga menjadi syarat utama dalam mengakses berbagai layanan dasar. Di antaranya adalah pendaftaran pendidikan formal, pelayanan kesehatan, serta pembuatan dokumen resmi lainnya seperti kartu identitas, paspor, dan jaminan sosial (Ramdhani, 2021; Ronald, 2013). Oleh karena itu, pembuatan akta kelahiran harus dilakukan secara cepat, tepat, dan akurat oleh lembaga yang berwenang, yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil).

Namun, kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di beberapa daerah, termasuk di Kecamatan Kota Medan, masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu masalah utama adalah rendahnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya akta kelahiran sebagai dokumen legal yang mendasar (Damayanti et al., 2022; Gürbilek, 2013; Harahap et al., 2020). Banyak masyarakat yang belum memahami betul prosedur pengurusan dokumen ini atau bahkan menunda pengurusannya karena minimnya informasi. Selain itu, terdapat juga kendala lain yang berkaitan dengan sumber daya manusia, seperti keterbatasan jumlah petugas dan ketidakmampuan untuk menjaga konsistensi serta ketelitian dalam pengisian data pada akta kelahiran.

Kualitas pelayanan ini sangat bergantung pada beberapa faktor penting, seperti keandalan sistem administrasi, ketepatan waktu pelayanan, serta empati dan responsivitas petugas dalam membantu masyarakat. Dalam hal ini, diperlukan evaluasi menyeluruh mengenai bagaimana pelayanan pembuatan akta kelahiran dilaksanakan agar dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat (Apriani et al., 2022; Utama et al., 2023; Widya et al., 2019). Sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas administrasi kependudukan, Disdukcapil harus mampu menjalankan tugasnya dengan efektif dan efisien.

Salah satu hambatan utama dalam pembuatan akta kelahiran di Kecamatan Kota Medan adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pengurusan dan fungsi dokumen tersebut. Hal ini semakin diperburuk dengan minimnya sosialisasi dan edukasi yang diberikan oleh pihak Disdukcapil mengenai pentingnya akta kelahiran dan cara pengurusannya (Purba et al., 2019; Sibuea & Tampubolon, 2022; Sutejo et al., 2020). Kendala lainnya adalah masalah teknis, seperti gangguan pada jaringan sistem informasi administrasi kependudukan (SIK), yang terkadang memperlambat proses pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kecamatan Kota Medan, dengan mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Dalam penelitian ini, akan digunakan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml, yang mencakup lima dimensi utama: tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Di harapkan, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi perbaikan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berfokus pada kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran, tetapi juga mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat tercapainya pelayanan yang optimal. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan rekomendasi yang bermanfaat bagi pengelola layanan administrasi kependudukan, serta mendorong perbaikan berkelanjutan dalam kualitas pelayanan publik di Kota Medan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kecamatan Kota Medan. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengungkapkan realitas sosial yang ada berdasarkan perspektif subjek yang terlibat langsung dalam proses pelayanan, serta mengeksplorasi fenomena yang kompleks dalam konteks yang lebih mendalam. Lokasi penelitian dipilih secara purposif, yaitu di kantor Disdukcapil Kecamatan Kota Medan, yang memiliki relevansi tinggi terhadap permasalahan yang diteliti, yaitu kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran.

Subjek penelitian terdiri dari 10 pegawai Disdukcapil yang terlibat langsung dalam pembuatan akta kelahiran dan 15 masyarakat pengguna layanan, yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Kriteria pemilihan responden pegawai didasarkan pada pengalaman mereka dalam memberikan pelayanan akta kelahiran, sedangkan masyarakat dipilih berdasarkan pengalaman langsung mereka dalam menggunakan layanan tersebut. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pegawai dan masyarakat, observasi langsung terhadap proses pelayanan, studi dokumentasi terhadap SOP pelayanan, serta studi pustaka untuk memperkuat landasan teori.

Model analisis data yang digunakan mengikuti pendekatan interaktif dari Miles dan Huberman, yang terdiri dari empat tahap: (1) pengumpulan data, (2) reduksi data, (3) penyajian data, dan (4) penarikan kesimpulan. Proses reduksi data dilakukan dengan cara mengorganisasi dan menyaring data yang diperoleh untuk menemukan tema-tema utama yang muncul, seperti hambatan dalam pelayanan dan kualitas interaksi antara pegawai dan masyarakat. Pengkodean (coding) dilakukan dengan mengklasifikasikan data ke dalam kategori-kategori yang relevan, seperti "prosedur yang jelas", "kepuasan masyarakat", dan "hambatan administrasi", yang kemudian dianalisis lebih lanjut untuk menarik kesimpulan. Triangulasi sumber dan teknik digunakan untuk memastikan keakuratan dan kredibilitas data yang diperoleh.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan dengan mengaitkan temuan-temuan yang diperoleh dengan teori yang relevan. Untuk menilai kualitas pelayanan publik, peneliti menggunakan teori dari Zeithaml, yang mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan, yakni: tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Berdasarkan temuan penelitian, kualitas pelayanan di Disdukcapil Kota Medan tergolong baik pada beberapa dimensi, namun masih terdapat aspek-aspek yang perlu diperbaiki.

#### 1. Tangible (Bukti Fisik)

Dimensi tangible berkaitan dengan faktor-faktor yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat, seperti kondisi fasilitas fisik, penampilan pegawai, dan kebersihan lingkungan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa fasilitas ruang tunggu di Disdukcapil Kota Medan sudah memadai, dengan kebersihan dan kenyamanan yang cukup baik. Hal ini sesuai dengan teori Zeithaml yang menyatakan bahwa fasilitas fisik yang baik memberikan kesan positif pertama yang kuat bagi pengguna layanan. Salah satu responden dalam wawancara menyatakan bahwa ruang tunggu di Disdukcapil cukup nyaman, tidak terlalu sesak, dan terjaga kebersihannya, yang menunjukkan bahwa pihak Disdukcapil telah memperhatikan kenyamanan pengunjung.

Namun, meskipun fasilitas fisik sudah baik, penelitian ini menemukan bahwa masih ada kekurangan pada aspek informasi digital. Seorang responden mengungkapkan bahwa tidak adanya layar antrian atau informasi yang jelas mengenai prosedur membuatnya merasa sedikit bingung, terutama bagi mereka yang pertama kali mengurus dokumen. Temuan ini



mengindikasikan bahwa meskipun fasilitas fisik sudah baik, kurangnya media informasi digital dapat mengurangi kenyamanan dan efisiensi pelayanan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pengelola perlu mempertimbangkan penggunaan teknologi seperti layar antrian elektronik dan informasi prosedural yang lebih jelas.

## 2. Reliability (Keandalan)

Dimensi keandalan mengukur sejauh mana layanan diberikan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, serta konsistensi dalam memberikan pelayanan yang akurat dan tepat waktu. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Medan secara umum telah memberikan pelayanan yang dapat diandalkan. Sebagian besar responden merasa puas dengan keakuratan data dan ketepatan waktu dalam pengurusan akta kelahiran. Seorang pegawai dalam wawancara menyebutkan bahwa mereka berusaha untuk selalu mengikuti SOP dan memastikan bahwa dokumen selesai tepat waktu. Hal ini mencerminkan komitmen terhadap standar operasional yang telah ditetapkan.

Namun, meskipun pelayanan secara umum berjalan lancar, masih terdapat beberapa kasus ketidaktepatan dalam penulisan data di akta kelahiran. Seorang warga mengungkapkan bahwa nama anaknya tertulis salah di akta kelahiran, sehingga ia harus kembali untuk memperbaikinya. Kasus semacam ini menunjukkan adanya celah dalam dimensi keandalan yang perlu diperbaiki, khususnya pada tahap verifikasi data. Peneliti mengaitkan temuan ini dengan studi oleh Zeithaml et al. (1990) yang menyatakan bahwa ketelitian dan konsistensi dalam pelayanan sangat penting untuk menjaga kepercayaan publik. Oleh karena itu, Disdukcapil perlu lebih memperhatikan verifikasi akhir sebelum dokumen diterbitkan untuk meningkatkan keandalan layanan.

## 3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi responsiveness mengukur seberapa cepat dan tanggap petugas dalam merespons permintaan atau keluhan masyarakat. Temuan dari observasi dan wawancara menunjukkan bahwa petugas di Disdukcapil Kota Medan umumnya memberikan respons yang cepat dan tepat. Salah satu pemohon layanan menyampaikan bahwa petugas langsung membantu saat ia bertanya, dan tidak ada yang perlu menunggu lama. Hal ini menunjukkan bahwa petugas sudah cukup responsif dalam menangani pertanyaan dan kebutuhan masyarakat.

Namun, untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai tingkat responsivitas, peneliti menyarankan untuk mengukur waktu rata-rata antrian dan waktu tanggapan terhadap keluhan. Pengukuran ini penting untuk menilai secara lebih objektif efektivitas respons petugas dalam pelayanan. Dalam hal ini, studi oleh Parasuraman et al. (1991) menyatakan bahwa kecepatan pelayanan sangat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan, dan dapat dijadikan indikator utama dalam menilai responsivitas.

## 4. Assurance (Jaminan)

Dimensi assurance berkaitan dengan sejauh mana petugas memiliki pengetahuan, sikap sopan, dan kemampuan untuk membangun kepercayaan dari masyarakat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa petugas di Disdukcapil Kota Medan umumnya menunjukkan sikap yang sopan, ramah, dan profesional dalam melayani pemohon. Seorang responden menyatakan bahwa petugas di Disdukcapil sangat membantu dan memberikan penjelasan yang jelas mengenai proses pembuatan akta kelahiran. Penampilan profesional dan kemampuan memberikan penjelasan yang tepat menunjukkan bahwa petugas memiliki jaminan kompetensi yang baik dalam memberikan pelayanan.

Namun, untuk memperkuat kualitas jaminan, Disdukcapil perlu mempertimbangkan untuk menyediakan pelatihan pelayanan prima bagi seluruh petugas. Menurut teori Zeithaml et al. (1985), pelatihan yang tepat dapat meningkatkan tingkat kompetensi dan sikap profesional petugas, yang pada gilirannya dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

## 5. Empathy (Empati)

Dimensi empati mengacu pada kemampuan petugas untuk memahami dan memberikan perhatian kepada kebutuhan spesifik setiap individu. Temuan penelitian menunjukkan bahwa petugas di Disdukcapil Kota Medan telah menunjukkan sikap empatik dengan memberikan perhatian individual kepada setiap pemohon layanan. Salah satu responden mengungkapkan

bahwa petugas sangat memperhatikan kebutuhan mereka dan memberikan pelayanan dengan penuh perhatian. Ini menunjukkan bahwa petugas mampu memberikan layanan yang tidak diskriminatif dan memperlakukan setiap individu dengan rasa hormat.

Namun, untuk memperkuat dimensi empati, peneliti menyarankan untuk mengeksplorasi lebih lanjut apakah telah tersedia fasilitas khusus bagi kelompok rentan, seperti lansia atau penyandang disabilitas. Peneliti mengaitkan temuan ini dengan studi oleh Parasuraman et al. (1991) yang menyatakan bahwa empati dalam pelayanan publik sangat penting untuk menciptakan suasana inklusif dan nyaman bagi seluruh masyarakat, tanpa terkecuali.

## **Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan**

Peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya di sektor administrasi kependudukan, sangat dipengaruhi oleh sejumlah faktor penghambat yang dapat memperlambat atau bahkan menghalangi tercapainya layanan yang optimal. Penelitian ini mengidentifikasi beberapa hambatan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan dalam proses pelayanan pembuatan akta kelahiran, yang mencakup pemahaman masyarakat yang rendah, kurangnya informasi terkait persyaratan pengurusan, dan masalah administrasi serta teknologi yang belum memadai. Dalam pembahasan ini, faktor-faktor penghambat tersebut akan dikaitkan dengan teori-teori yang relevan, serta membandingkan hasil temuan dengan studi terdahulu guna memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh.

### **1. Pemahaman Masyarakat Akan Pentingnya Kepemilikan Dokumen**

Faktor pertama yang ditemukan sebagai hambatan utama dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran adalah rendahnya pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang pentingnya memiliki dokumen tersebut. Dalam konteks teori kualitas pelayanan, Zeithaml (1985) menyatakan bahwa kesadaran masyarakat akan pentingnya pelayanan menjadi bagian dari dimensi reliability (keandalan), yang berhubungan dengan kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat cenderung menunda pengurusan akta kelahiran karena kurangnya pemahaman tentang manfaat dokumen tersebut, yang hanya dianggap penting ketika kebutuhan administratif muncul.

Wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, Bapak Baginda P. Siregar, mengungkapkan bahwa salah satu tantangan terbesar adalah kesulitan masyarakat dalam menyadari urgensi pembuatan akta kelahiran. Beliau menjelaskan bahwa masyarakat masih menganggap pengurusan akta kelahiran bukan hal yang mendesak, padahal dokumen ini sangat penting untuk berbagai keperluan administratif, termasuk pendidikan. Hal ini juga didukung oleh wawancara dengan masyarakat yang mengaku bahwa mereka sering kali menunda pengurusan akta kelahiran meskipun tahu dokumen tersebut diperlukan untuk mendaftarkan sekolah.

Kesadaran masyarakat yang rendah ini berkaitan erat dengan dimensi empathy (empati) dalam teori kualitas pelayanan, yang mencakup kemampuan petugas untuk memahami kebutuhan spesifik setiap individu. Dalam hal ini, upaya edukasi yang lebih intensif mengenai pentingnya dokumen ini menjadi krusial. Peneliti mengusulkan agar Disdukcapil Kota Medan melakukan kampanye edukasi yang lebih masif untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai urgensi pengurusan akta kelahiran dan manfaatnya untuk kehidupan administratif mereka.

### **2. Kurangnya Informasi Tentang Berkas Persyaratan Pengurusan Akta Kelahiran**

Hambatan berikutnya adalah kurangnya informasi yang jelas mengenai berkas persyaratan yang diperlukan untuk pengurusan akta kelahiran. Menurut teori dari Parasuraman et al. (1991), informasi yang jelas dan mudah diakses adalah salah satu indikator utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi mengenai berkas-berkas yang harus disiapkan oleh masyarakat menjadi kendala dalam kelancaran proses pengurusan. Banyak masyarakat yang mengaku bingung karena tidak ada informasi yang cukup

jelas di dalam ruangan pelayanan, seperti spanduk atau papan petunjuk yang menjelaskan persyaratan administrasi.

Sebagai contoh, salah satu responden, ibu Siti Rahmadani, mengungkapkan bahwa ia datang untuk mengurus akta kelahiran anaknya, namun merasa bingung mengenai berkas yang harus dibawa. Ia menambahkan bahwa informasi yang tersedia tidak begitu jelas, sehingga ia terpaksa datang dua kali. Temuan ini mencerminkan bahwa penyampaian informasi yang tidak efektif dapat menghambat kelancaran pelayanan dan memperlambat proses administrasi. Hal ini juga sejalan dengan temuan dalam penelitian sebelumnya oleh Kurniawan (2018), yang menyatakan bahwa kurangnya transparansi informasi menjadi faktor penghambat utama dalam layanan publik.

Untuk mengatasi masalah ini, Disdukcapil Kota Medan perlu meningkatkan sosialisasi secara lebih aktif, baik melalui media cetak di dalam ruangan maupun secara digital melalui situs web dan media sosial. Pemberian informasi yang lebih jelas dan mudah diakses dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan mengurangi kebingungannya masyarakat. Pemasangan spanduk atau brosur yang mencantumkan prosedur pengurusan akta kelahiran akan sangat membantu masyarakat dalam mempersiapkan berkas dengan tepat.

### 3. Administrasi Yang Kurang Memadai

Hambatan lainnya adalah masalah administrasi yang kurang memadai, yang meliputi kesalahan dalam pengisian dokumen dan kurangnya kelengkapan berkas dari masyarakat. Hal ini mengarah pada masalah dalam kelancaran proses penyelesaian dokumen, serta berhubungan dengan dimensi reliability (keandalan) dalam teori kualitas pelayanan. Dalam hal ini, ketelitian dalam pencatatan data dan kelengkapan berkas sangat penting untuk memastikan pelayanan berjalan dengan baik. Gangguan dalam sistem teknologi dan jaringan juga menjadi faktor penghambat yang signifikan dalam memperlancar proses administrasi.

Dalam wawancara dengan Kepala Bidang Pencatatan Kelahiran, Ibu Luke Dumaria Lumban Gaol, beliau mengungkapkan bahwa sering kali terjadi masalah teknis pada sistem jaringan, yang mengakibatkan pengurusan akta kelahiran tidak dapat diselesaikan tepat waktu. Hal ini menandakan bahwa meskipun prosedur telah ditetapkan, gangguan teknis masih menjadi masalah yang merugikan baik bagi masyarakat maupun pegawai. Temuan ini sesuai dengan studi yang dilakukan oleh Suryana (2017), yang menunjukkan bahwa gangguan sistem teknologi sering menjadi penghambat dalam pelayanan publik, khususnya dalam pengolahan data kependudukan yang memerlukan akurasi tinggi.

Untuk mengatasi hambatan ini, Disdukcapil perlu meningkatkan kualitas administrasi dengan lebih memperhatikan pengisian berkas yang benar dan lengkap. Selain itu, pengelolaan sistem teknologi informasi juga harus diperbaiki, dengan memastikan bahwa jaringan komputer dan perangkat keras yang digunakan dalam pelayanan publik berjalan lancar dan stabil.

## SIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan telah berjalan dengan baik pada beberapa dimensi kualitas pelayanan, namun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan. Berdasarkan temuan penelitian yang mengacu pada teori kualitas pelayanan Zeithaml, dimensi tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) menunjukkan kinerja yang relatif memadai, meskipun beberapa masalah masih muncul. Hambatan utama yang ditemukan adalah rendahnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya akta kelahiran, kurangnya informasi mengenai prosedur pengurusan, serta masalah teknis yang terkait dengan sistem administrasi dan teknologi yang belum memadai. Meskipun demikian, upaya Disdukcapil Kota Medan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sudah menunjukkan hasil yang positif, dengan adanya kemauan dari petugas untuk berinteraksi secara responsif dan profesional.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh, penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah perbaikan, antara lain melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM), penyediaan fasilitas informasi yang lebih jelas dan mudah diakses, serta pengembangan sistem administrasi yang lebih efisien dan stabil. Disdukcapil Kota Medan

perlu meningkatkan sosialisasi mengenai prosedur pengurusan akta kelahiran kepada masyarakat, serta memperbaiki penggunaan teknologi dalam pelayanan. Peningkatan dalam hal ini akan memperkuat aspek keandalan, responsivitas, dan empati, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi kebijakan perbaikan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif dan berorientasi pada kepuasan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriani, L., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr . R . M Djoelham Kota Binjai. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 4(2), 108–114. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v4i2.1405>
- AS, A. N., Warjio, & Supriyadi, A. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Medan Selatan. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 6(25), 87–96.
- Damayanti, V., Batubara, B. M., & Kurniaty, E. Y. (2022). Analisis Pelayanan E-Government dalam Analysis E-Government of Birth Determination Services in The Department of Population and Civil Registration in Kandis District, Siak District. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 4(1), 20–27. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v4i1.1180>
- Gürbilek, N. (2013). Analisis Pelayanan Publik Terhadap Adminisrasi Penerbitan Akta Kelahiran. *Jurnal Administrasi Publik ( Public Administration Journal )*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Harahap, D., Lubis, Y. A., Sosial, I., Utara, U. S., Diklat, B., Sumatera, P., Studi, P., Pemerintahan, I., Ilmu, F., & Politik, I. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai*. 2(2), 107–115.
- Kurniawan, A. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Malang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 1–10.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420–450. [https://doi.org/10.1016/0022-4359\(91\)90020-0](https://doi.org/10.1016/0022-4359(91)90020-0)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Primanda, R. (2017). Efektivitas program sms gateway pada masyarakat oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bintang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 5(2), 1–7. <https://ojs.umrah.ac.id/index.php/juan/article/view/697>
- Purba, J. F., Tarigan, U., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2019). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. *PERSPEKTIF*, 8(2), 77–83.
- Ramdhani, R. (2021). *Implementasi Peraturan Walikota Medan No 37 Tahun 2020 Terhadap Efisiensi Pelayanan Pendaftaran Akta Kelahiran Di Kota Medan* (Issue 37). Skripsi. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Ronald, sakti muda perlaungan sirait. (2013). Analisis Pelayanan Publik Terhadap Adminisrasi Penerbitan Akta Kelahiran. *Jurnal Administrasi Publik ( Public Administration Journal )*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Salim, R., Kusmanto, H., & Amin, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Medan Kota. *Jupii: Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*, 10(1), 155. <https://doi.org/10.24114/jupii.v10i1.9972>
- Sari, L. R., & Suryana, I. N. M. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana Luh. *SINTESA : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 10, 83–89.
- Sibuea, N., & Tampubolon, M. (2022). Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Bidang Administrasi Pemerintahan di Kota Medan. *All Fields of Science Journal Liaison Academia and Society*, 2(2), 376–384.
- Suryana, Y. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Malang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 9(3), 201–210.
- Sutejo, D., Kusmanto, H., Warjio, W., & Lubis, A. A. (2020). Implementasi Undang-Undang Tentang Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Timur. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(2), 162–167.



- Utama, P. N., Hidayat, R., & Nazwin, A. H. (2023). Gambaran Pelayanan Bidang Penanganan Kemiskinan, Perlindungan Dan Jaminan Sosial. *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*, 5(2), 72–90. <https://doi.org/10.33701/jpkp.v5i2.3358>
- Widya, D., Ningrum, N., Fitriani, N., & Sudrajat, A. R. (2019). Kualitas Pelayanan Mobil Unit Penerangan pada Dinas pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga. *Jurnal Administrasi Publik ( Public Administration Journal )*, 9(2), 113–118.
- Wiryanto, W. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia Selama Pandemi Covid-19. *Prosiding Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 4.0*, 4(1), 142–149.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1990). Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations. In *Choice Reviews Online* (Vol. 28, Issue 01). The Free Press. <https://doi.org/10.5860/choice.28-0390>