

## Administrative Service Standards at the Department of Population and Civil Registration (DISDUKCAPIL) Deli Serdang

### Standar Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Deli Serdang

Elma Fadilah<sup>1)</sup>; Andri Soemitra<sup>2)</sup>

<sup>1,2)</sup> Prodi Akuntansi Syariah, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Email: <sup>1)</sup> [elamafadilla2@gmail.com](mailto:elamafadilla2@gmail.com); <sup>2)</sup> [andrisoemitra@uinsu.ac.id](mailto:andrisoemitra@uinsu.ac.id)

#### ARTICLE HISTORY

Received [18 Mei 2022]

Revised [30 Mei 2022]

Accepted [9 Juni 2022]

#### KEYWORDS

Standard, Service,  
Administration

This is an open access  
article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)  
license



#### ABSTRAK

Salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana standar pelayanan Administrasi di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil (DISDUKCAPIL). Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif. Dimana hasil penelitian menunjukkan standar pelayanan administrasi yang dilakukan oleh kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil (disdukcapil) deli serdang dinilai sudah cukup baik. Meskipun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki lagi kedepannya seperti sarana dan prasarana yang ada..

#### ABSTRACT

One of the public services organized by the government is administrative services. Administrative services are services that produce various forms of official documents needed by the community. The purpose of this study was to see how the standard of administrative services in the office of population and civil registration (DISDUKCAPIL) is. The research method used in this research is using qualitative methods. Where the results of the study show that the standard of administrative services carried out by the Office of Population and Civil Registration (Disdukcapil) Deli Serdang is considered to be quite good. Although there are some things that need to be improved again in the future such as existing facilities and infrastructure.

## PENDAHULUAN

Pelayanan kepada warga negara telah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik sebagai isu kebijakan semakin strategis karena pemulihan pelayanan publik di negeri ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya seperti diketahui sangat luas karena menyentuh semua ruang publik baik di bidang ekonomi, sosial, kehidupan politik, budaya dan lain-lain. . Pemerintah memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik yang prima bagi seluruh rakyat sesuai dengan apa yang diamanatkan dalam undang-undang. (Kadarisman, 2010).

Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa pengertian pelayanan publik adalah sebagai berikut: Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sinkron dengan menggunakan peraturan perundangundangan untuk setiap masyarakat negara dan penduduk barang, jasa dan/atau jasa administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

## LANDASAN TEORI

Salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat seperti pengurusan izin (E-KTP, sertifikat tanah, pindah domisili, surat nikah, pengesahan kartu keluarga, dan kartu tanda penduduk), dan lain sebagainya (Afrial, 2010).

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulita, dkk, 2016. Dalam penelitiannya yang berjudul "Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Kantor Kelurahan Duingi Kota Gorontalo". Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Duingi Kota Gorontalo meliputi aspek bukti fisik (tangible). aspek reliabilitas (keandalan). aspek daya tanggap (responsiveness), aspek jaminan (Assurance), khususnya keamanan dalam, aspek empati (empathy) menunjukkan bahwa semua aspek telah berjalan dengan baik.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Abdul Mahsyar, dalam penelitiannya yang berjudul "Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik" menunjukkan hasil bahwa Perspektif Baru Pelayanan Publik dan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dianggap paling tepat untuk kondisi saat ini dalam menghadapi publik. masalah pelayanan di Indonesia. Indonesia menggunakan model seperti model citizen charter, model KYC (Know Your Customer), dan model m-Government.

Berdasarkan dari fenomena yang sudah disampaikan diatas, jelas bahwa Kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil (disdukcapil) deli serdang belum terkelola dengan baik mengenai sistem pelayanan administrasi dan belum memenuhi asas tata yang tepat. Permasalahan seperti ini sebaiknya segera diatasi dan dimaksimalkan agar lebih baik lagi kedepannya sehingga dapat sesuai dengan aturan yang sebagaimana seharusnya. Jika hal ini diatasi tentunya menimbulkan suasana nyaman dan kondusif sehingga karyawan dapat melakukan tanggung jawab pekerjaannya dengan baik dan optimal. Maka dari itu peneliti tertarik dan melakukan penelitian sebagai hasil magang, dengan judul Standar Pelayanan Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Deli Serdang.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Deli Serdang yang beralamat di Jl. Karya Usaha No.2, Perbarakan, Lubuk Pakam, Perbarakan, Kec. Pagar Merbau, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20551. Kegiatan penelitian dilakukan dalam kurun waktu 1 bulan. Metodologi penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif. Dimana penelitian kualitatif sebagai metode ilmiah sering digunakan dan dilaksanakan oleh sekelompok peneliti dalam bidang ilmu social, termasuk juga ilmu pendidikan. Penelitian kualitatif dilaksanakan untuk membangun pengetahuan melalui pemahaman dan penemuan. Pendekatan penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metode yang menyelidiki suatu fenomena social dan masalah manusia. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode wawancara dan observasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Magang merupakan suatu program yang tercantum dalam kurikulum di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) yang wajib dilaksanakan oleh mahasiswa dengan tujuan agar mahasiswa yang bersangkutan dapat mengembangkan keterampilan dan memahami etika pekerjaan serta untuk mendapatkan kesempatan dalam menerapkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang ada relevansinya dengan kurikulum pendidikan.

Penulis melaksanakan kegiatan magang pada 17 januari 2022-17februari 2022 selama kurun waktu 1 bulan. Pada hari pertama, kegiatan yang dilakukan adalah kegiatan yang dilakukan adalah Perkenalan dengan Pegawai dan tugas yang akan dikerjakan

Adapun bentuk kegiatan yang penulis lakukan selama melaksanakan kerja praktek (magang) di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil (disdukcapil) deli serdang adalah Membantu Menerima legesan dan Mengisi data sprti data surat pindah data kematian,data kelahiran, mengantarkan surat ke masing-masing bagian.

Selama penulis melaksanakan kegiatan Kerja Praktek (Magang) di Bagian pelayanan masyarakat, ada beberapa masalah yang terjadi yaitu pada penataan administrasi Kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil (disdukcapil) deli serdang memiliki beberapa sub-bagian atau jabatan didalamnya. Permasalahan ini dapat disimpulkan berdasarkan penataan yang tidak beraturan pada setiap jabatan yang ada didalam Kantor tersebut. Hal ini mengakibatkan menghambat aktivitas serta optimalisasi kerja para karyawan. Permasalahan permasalahan tersebut seperti adanya masyarakat yang belum paham bagaimana SOP membuat E-KTP, membuat akta kelahiran, akta kawin, dll. Sehingga masyarakat tampak bingung ketika ingin membuat surat surat tersebut.

Pelayanan publik sebagai bagian dari kebutuhan setiap warga negara. Setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasa. Pelayanan publik pemerintah, dalam hal ini kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil (disdukcapil) deli serdang saat ini dirasa semakin perlu dibenahi dan ditingkatkan, apalagi di era sekarang ini misalnya. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu keharusan yang harus segera dilakukan untuk membangun pelayanan yang lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi warga. Kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan dapat diamati berdasarkan beberapa aspek, yaitu:

### **Aspek Barang Bukti Fisik pada Seksi Pelayanan Publik kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil (disdukcapil) deli serdang**

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, perlu dilakukan perubahan dan restorasi yang bermuara pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus ditingkatkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah hal fasilitas pelayanan. Peran kendaraan sebagai pelayanan



yang sangat krusial dan sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan menggunakan fasilitas pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan di masyarakat semakin nyaman dan memuaskan selama berada di ruang pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada aspek bukti fisik (tangible) kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil (disdukcapil) deli serdang memiliki 11 ruangan. Setiap ruang pelayanan memiliki meja, meja kerja dan kursi panjang yang diperuntukan bagi orang yang menunggu pelayanan. Terdapat WC.

Hasil wawancara tentang pelayanan fasilitas ruang tunggu di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil (disdukcapil) deli serdang sesuai dengan salah satu masyarakat yang membuat E-KTP mengatakan "bahwa fasilitas yang disediakan oleh pihak disdukcapil bagi masyarakat yang ingin mengambil pengurusan surat-surat administrasi sudah cukup baik".

Dari hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa ada beberapa ruangan yang tidak terawat dan juga sempit sehingga tidak nyaman digunakan untuk pelayanan administrasi di kantor disdukcapil. Selain itu, terdapat juga beberapa fasilitas yang belum tersedia di disdukcapil deli serdang, seperti kurangnya kursi tunggu, belum adanya meja tulis di ruang tunggu, fasilitas informasi yang belum tersedia, dan generator. Dari pernyataan tersebut terlihat bahwa kantor disdukcapil deli serdang khususnya pada bagian pelayanan masih perlu meningkatkan sarana fisik dan melengkapi sarana dan prasarana yang memadai demi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini sesuai dengan salah satu asas pelayanan yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai serta penunjang lainnya termasuk penyedia sarana telekomunikasi dan informatika dan UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

### **Aspek Keandalan pada Seksi Pelayanan Publik kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil (disdukcapil) deli serdang**

Semakin tinggi kebutuhan masyarakat akan pelayanan ini perlu diimbangi dengan penggunaan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut aparatur gesit saat bekerja. Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan menggunakan segera, menyeluruh dan memuaskan, misalnya tepat waktu, kecepatan dan ketepatan dalam penyelesaian pelayanan. Keandalan disini adalah sejauh mana aparatur dapat dengan cepat, sempurna dan akurat dalam memberikan pelayanan kepada warga.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan dengan segera, teliti dan memuaskan sangat dibutuhkan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Kemampuan lembaga pemerintah penyedia layanan untuk memberikan layanan seperti yang dijanjikan secara tepat waktu, menyeluruh, dan dapat diandalkan serta memberikan layanan yang sama merupakan salah satu elemen penting yang harus dimiliki oleh penyedia layanan. Dari pengamatan yang dilakukan peneliti dapat diketahui bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil (disdukcapil) deli serdang, dari segi kehandalan mengenai kehandalan dalam menangani setiap pengaduan masyarakat, handal dari segi waktu dan ketepatan proses pelayanan.

Dari hasil wawancara kepada masyarakat mengenai kecepatan petugas dalam melayani masyarakat di dinas kependudukan dan pencatatan sipil (disdukcapil) deli serdang, untuk itu peneliti mewawancarai Kabag Pelayanan Masyarakat sebagai berikut : "Mengenai pelayanan masyarakat di bidang administrasi menurut saya sudah cukup mudah asalkan masyarakat membawa persyaratan yang dibutuhkan saat melaksanakan pelayanan." Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan salah satu anggota masyarakat yang menyatakan bahwa "mengurus E KTP hanya perlu menunggu beberapa hari".

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa prosedur pembuatan administrasi kependudukan sebenarnya mudah asalkan persyaratan dan berkas yang dibutuhkan lengkap. Dalam penyelesaian pekerjaan itu sendiri, lama atau cepatnya penyelesaian berkas sangat bergantung pada pemohon dan juga instansi pelayanan terkait seperti jasa pembuatan E-KTP. Hal utama yang sering menyebabkan keterlambatan adalah kurangnya kelengkapan berkas yang dibawa oleh pemohon sendiri sehingga membutuhkan waktu lebih lama dalam proses penyelesaiannya.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan uraian yang penulis uraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan administrasi yang dilakukan oleh kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil (disdukcapil) deli serdang dinilai sudah cukup baik. Meskipun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki lagi kedepannya

seperti sarana dan prasarana yang ada. Selain itu, respon masyarakat terhadap kehandalan dalam menangani setiap pengaduan masyarakat dinilai dapat diandalkan dari segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. Selain itu, daya tanggap pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan juga cukup baik. Dilihat dari aspek penjaminan khususnya keamanan di Kantor kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil (disdukcapil) deli serdang telah menunjukkan upaya peningkatan kualitas pelayanannya terkait dengan memberikan rasa aman bagi masyarakat yang melakukan pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrial, R. (2012). Kualitas Pelayanan Publik Daerah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah. *Jurnal Administrasi dan Organisasi*, 87-95.
- Andani, AT, & Endah Setyowati. (2019). Pelaksanaan Program One Day Service Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota. *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara (JIAP)*, 328-336.
- As'adi, E. (2010). Pelayanan Administrasi Proyek Bangunan Dalam Perspektif Pelayanan Publik yang Baik. *Jurnal Reformasi Hukum*, 1-10.
- Cordella, A. (2017). E-government dan perubahan organisasi: Menilai kembali peran TIK dan birokrasi dalam pemberian layanan publik. *Informasi Pemerintah Triwulanan*, 279–286.
- Denhardt, j. (2015). Pelayanan Publik Baru Direvisi. *Tinjauan Administrasi Publik*, 664–672.
- Hasyim, MH (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 365-370.
- Herizal. (2020). Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan Sosial*, 24-34.
- Junardi, & Hasan Basri. (2022). Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terintegrasi Sebagai Upaya Mewujudkan Good Governance. *Saraq Opat : Jurnal Administrasi Publik*, 32-42.
- Kadarisman, M. (2019). Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Tata Usaha Negara Di Kota Depok. *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)*, 17 - 32.
- Maani, KD (2019). Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik. *DEMOKRASI*, 14-28.
- Manurung, AS, Heri Kusmanto, & Usman Tarigan. (2018). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kecamatan (Paten) Terpadu Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. *Jurnal Administrasi Publik*, 47-57.
- Maulana, AK, & Endang Larasati. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Klari Kabupaten Karawang. *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Klari Kabupaten Karawang*, 1-10.
- Parker, I. (1999). Mengubah akuntabilitas sektor publik: mengkritik arah baru. *Forum Akuntansi*, 109–135.
- Puluadji, YK, & Abdurrahman Pakaya. ( 2016 ). Kualitas Pelayanan Bagi Pegawai di Kantor Kelurahan Duingingi Kota Gorontalo. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 134-145.
- Rezha, F., & Siti Rochmah. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Pelayanan Pencatatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 981-990.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Biro Umum Setda Provinsi Sumatera Utara). *DEMOKRASI*, 22-34.
- Rohman, DF, & Imam Hanafi. (2017). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 962-971.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 23-32.
- Santoso, AR, & Abdul Kadir. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kepala Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi*, 35-41.
- Samosir, z. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, 28-36.
- Susanto, J., & Zepa Angraini. (2019). Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara*, 105-122.
- Sutikno, B., & Nopiansyah Arha. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kecamatan Selangit Kabupaten Musi Rawas. *Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 2620-6056.