

## Standar Pelayanan Administrasi di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Deli Serdang

Elma Fadilah<sup>1</sup>, Andri Soemitra<sup>2</sup>

Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi Islam dan Bisnis,  
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: [elmafadillah2@gmail.com](mailto:elmafadillah2@gmail.com)<sup>1</sup>, [andrisoemitra@uinsu.ac.id](mailto:andrisoemitra@uinsu.ac.id)<sup>2</sup>.

### Abstrak

Pelayanan administrasi merupakan salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Pelayanan Administrasi adalah seperangkat instrumen yang menyiapkan berbagai dokumen resmi yang diperlukan oleh negara. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji status pelayanan administrasi di Kantor Pendaftaran Dalam Negeri (DISDUKCAPIL). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi harian yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pendaftaran (DISDUKCAPIL) di Serdang sangat baik. Namun ada beberapa hal yang perlu dibenahi di masa mendatang seperti: B. Lokasi yang tersedia dan produk yang tersedia.

**Kata kunci:** standar, pelayanan, Administrasi.

### 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.*

**Keywords:** Standard, Service, Administration.

### PENDAHULUAN

Melayani masyarakat telah menjadi tujuan penting dalam penyelenggaraan administrasi publik. Di Indonesia, pengenalan layanan publik sebagai kebijakan lebih spesifik, karena memfasilitasi pemulihan layanan publik yang sedang berlangsung di negara itu, karena mempengaruhi ekonomi dan ekonomi semua tempat umum, mengetahui bahwa dampaknya meluas. sosial, politik, budaya dan sebagainya. Pemerintah memiliki peran penting untuk

memberikan pelayanan publik yang baik kepada seluruh warga negara sesuai dengan undang-undang. (Kadarisman, 2010).

Pasal 1 UU Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 menetapkan definisi pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan atau kegiatan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan semua warga negara akan pelayanan yang diatur dengan peraturan perundang-undangan dan bertempat tinggal pada barang dan jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh pelayanan publik.

Salah satu pelayanan publik yang diberikan oleh Negara adalah pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai dokumen publik bagi masyarakat, seperti pengurusan izin (KTP, akta nasional, relokasi, akta nikah, pengesahan KK dan dokumen identitas diri) (Afrial, 2010).

Senada dengan Yulita dkk., Dalam penelitian tahun 2016 “Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Kantor Kelurahan Duingi Kota Gorontalo”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat utilitas di kantor Kecamatan Duingi Kota Gorontalo terdapat barang bukti fisik (benda yang terlihat). faktor reliabilitas (keyakinan). Faktor tanggung jawab (responsibility), faktor keamanan (certainty), terutama stabilitas internal, faktor kasih sayang (show welas asih) menunjukkan bahwa semuanya berjalan dengan baik.

Dalam studi yang dilakukan oleh Abdul Mahsyar, “Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik”, Abdul Mahsyar berpendapat bahwa konsep baru pelayanan sipil dan pemerintahan yang lebih baik adalah solusi terbaik untuk keadaan urusan publik saat ini. Ada masalah layanan di Indonesia. Indonesia menggunakan model pendaftaran kewarganegaraan, model KYC (Know Your Customer), dan model mobile government.

Berdasarkan kejadian di atas, ternyata Kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil (disdukcapil) Deli serdang kurang dikelola dengan baik dari segi sistem pelayanan administrasi dan tidak mengikuti prinsip-prinsip good governance. Isu-isu tersebut perlu disikapi dan dimaksimalkan sesegera mungkin dan ditingkatkan lebih lanjut agar dapat terjadi di masa yang akan datang. Jika hal ini dapat diatasi, pasti akan menciptakan lingkungan yang nyaman dan nyaman bagi karyawan untuk bekerja secara efisien dan efektif. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk menyelesaikan penelitian ini setelah magang yang berjudul: 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. Dalam penelitian ini, pendekatannya adalah penggunaan metode kualitatif. Sementara penelitian kualitatif adalah metode ilmiah yang sering digunakan dan dilakukan oleh kelompok penelitian ilmu sosial. Mereka melakukan penelitian yang kompeten untuk membangun pemahaman melalui pemahaman dan perolehan, termasuk pendidikan. Metode penelitian kualitatif adalah penelitian kebijakan dan pengetahuan untuk menyelidiki masalah sosial dan masalah manusia. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data adalah 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 2022-17 Februari 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 seperti data surat pindah data kematian, data kelahiran, mengantar 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 merupakan bagian dari kebutuhan semua warga negara. Setiap instansi pemerintah harus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya. Pelayanan publik di kantor publik dan disdukcapil Serdang Deli sekarang, misalnya, khususnya sekarang, terasa sangat kuat akibat represi dan pembersihan. Diperlukan upaya yang mendesak untuk meningkatkan pelayanan publik agar tercipta pelayanan yang efektif dan efisien yang memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan publik dalam hal manajemen manusia dapat dipantau berdasarkan berbagai faktor seperti:

#### **1. Aspek Barang Bukti Fisik pada Seksi Pelayanan Publik kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil (disdukcapil) Deli Serdang**

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu adanya perbaikan dan rehabilitasi untuk menjamin kepuasan masyarakat. Salah satu hal yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah fasilitas pelayanan. Kontribusi Aset sebagai Layanan sangat penting dan efisien untuk peningkatan kualitas pelayanan publik, karena penggunaan fasilitas yang baik dapat berfungsi untuk meningkatkan pelayanan publik dan kepuasan spasial.

Berdasarkan hasil kajian bukti fisik (materi) ini, Deli Serdang Kementerian Teknik Sipil dan Konstruksi (Disdukcapil) memiliki 11. Meja dan kursi kerja untuk menunggu pelayanan dan Ada kamar mandi.

Menurut salah satu pengembang E-KTP, Serdang 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, beberapa ruangan di kantor Disdukcapil tidak terawat dan sempit karena manajemen pelayanan yang buruk. Selain itu, Disdukcapil Deli Serdang memiliki banyak kekurangan seperti tidak ada kursi tunggu adanya meja tulis di ruang tunggu, fasilitas informasi yang belum tersedia, dan generator. Dari pasal tersebut terlihat jelas bahwa fasilitas kantor Disdukcapil Deli Serdang khususnya di bidang pelayanan perlu dimodernisasi dan ditambah dengan sarana dan prasarana yang sesuai untuk meningkatkan pelayanan pendaftaran. Ini adalah salah satu contoh layanan yang tercantum dalam Keputusan Dewan Menteri tentang Integrasi No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, dan mendukung integrasi layanan dan kegiatan serta sumber daya terkait lainnya. teknologi komunikasi dan informasi yang luas serta penyediaan fasilitas pelayanan publik yang memadai sesuai dengan UU No. 25 tahun 2009.

#### **2. Aspek Keandalan pada Seksi Pelayanan Publik kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil (disdukcapil) Deli Serdang**

Semakin tinggi keseluruhan permintaan untuk layanan ini, semakin besar kemungkinan untuk menggunakan layanan yang kuat dan kecepatan yang diperlukan untuk mengoperasikan produk. Integritas adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang menjanjikan melalui penerapan yang cepat, efisien, dan memuaskan, termasuk keandalan, akurasi, dan ketergantungan. layanan ini benar. Karena tingkat loyalitas yang tinggi, pabrik mampu melayani warganya

dengan cepat, berkualitas dan akurat.

Dengan melayani anggota masyarakat yang berpengalaman, kami yakin mereka akan memberikan layanan yang cepat, efisien dan memuaskan yang mereka butuhkan untuk memastikan kepuasan pelanggan. Salah satu fitur utama dari penyedia layanan adalah kemampuan untuk memberikan layanan pemerintah yang tepat waktu, cepat, andal, dan adil. Penyelidik menemukan bahwa pemerintah puas dengan pekerjaan Kementerian Tenaga Kerja dan Pendaftaran Publik (DISDUCKAPIL).

Berdasarkan kecepatan pelayanan ke desa dalam pelayanan Disdukcapil dan hasil negosiasi dengan desa terkait pendaftaran di Delhi Serdang, Kepala Staf menanyakan: Apakah kami memiliki keterampilan yang diperlukan untuk melakukan pelayanan sipil. Hal ini sejalan dengan pernyataan umum bahwa "membutuhkan waktu beberapa hari untuk menyimpan e-KTP".

Berdasarkan hasil wawancara dan catatan tertulis, proses pelaksanaan manajemen kependudukan dapat disimpulkan cukup sederhana, dengan memperhatikan syarat-syarat yang diperlukan dan pemasangan yang tepat. Saat melakukan pekerjaan yang sebenarnya, ruang atau kecepatan pemrosesan file tergantung pada setiap elemen layanan, seperti pemohon dan e-KTP. Keterlambatan yang terjadi karena ketidak lengkapan penyerahan dokumen oleh pelamar seringkali mengakibatkan proses yang panjang.

## KESIMPULAN

Dari uraian penulis di atas, dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan administrasi yang diajukan kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil (disdukcapil) deli serdang sudah sangat baik, tetapi ada hal-hal yang perlu ditingkatkan, seperti bangunan dan struktur yang ada. Hal ini dianggap dapat diandalkan karena keakuratan dan ketertiban prosedur perbaikan. Juga, respons staf kepada mereka yang membutuhkan bantuan sangat baik. Pada masalah keamanan, dinas kependudukan dan pencatatan sipil (disdukcapil) deli serdang telah melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas kerja. Terutama dalam hal keamanan, terutama keamanan petugas 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 Anggraini. (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.