BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan publik berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan/atau Pemerintahan daerah menjalankan fungsi pelayanan, dalam kontek pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok (dasar) bagi seluruh masyarakat. Pelayanan merupakan salah satu fungsi pemerintahan serta pelayanan publik merupakan bagian integral mekanisme sistem pemerintahan disamping fungsi lainnya dalam Pemerintahan. Fungsi pemerintahan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan pada pasal 1 ayat 2 berbunyi fungsi pemerintahan adalah fungsi dalam melaksanakan administrasi pemerintahan yang meliputi fungsi pengaturan, pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan perlindungan.

Pelayanan terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan (*Customer*). Makin luasnya lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (*public service*) yang dikelola pemerintah meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat, diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik dan berkualitas bukan hanya tercermin dari sikap ramah dan senyum saja, sikap ramah dan senyum merupakan bagian kecil dari unsur-unsur yang dapat menciptakan kepuasan bagi masyarakat, pelayanan sangat erat kaitannya dengan pemberian kepuasan kepada masyarakat

Upaya Peningkatan kualitas pelayanan dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh masyarakat atau pihak yang menerima pelayanan, misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan. Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan.

Pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik terbagi menjadi tiga kelompok yaitu bentuk pelayanan administratif, pelayanan barang, maupun pelayanan jasa, dalam rangka memenuhi amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, pemerintah pusat atau daerah berkewajiban menyelenggarakan dan menyediakan instansi sebagai pelaksana pelayanan publik dalam hal administrasi kependudukan yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan, mengacu pada Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dengan dikeluarkannya Undang-Undang tersebut, kewenangan yang diberikan pada pemerintah Kota atau Kabupaten untuk menyelenggarakan pemerintahan di daerah yang lebih memahami persoalan dan budaya masyarakat setempat. Salah satu dinas daerah yang dibentuk dan berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan yaitu dinas kependudukan dan

pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi penyelenggara pelayanan yang bertugas untuk melayani keperluan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam pembuatan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Salah satu faktor paling asasi yang melekat pada diri kita dalam administrasi kependudukan yaitu akta kelahiran. Akta kelahiran menjadi sangat asasi karena menyangkut identitas diri dan status kewarganegaraan. Ini sudah menjadi hak asasi manusia (HAM) menyangkut hak-hak anak yang harus dipenuhi oleh negara. Seorang anak manusia yang lahir kemudian identitasnya tidak terdaftar maka kelak akan mendapatkan masalah yang akan berakibat pada negara, pemerintah dan masyarakat.

Akta kelahiran akan ikut menentukan nasib kita kelak kemudian hari. Misalnya, jika mencari kerja perlu melampirkan akta kelahiran, apabila meneruskan sekolah perlu melampirkan akta kelahiran. Namun persoalannya, tidak setiap orang memiliki akta kelahiran. Di berbagai daerah masih banyak terjadi anak-anak Indonesia yang tidak mempunyai akta kelahiran karena menganggap akta kelahiran tidak terlalu penting.

Pemerintah dengan sangat jelas memberikan peraturan khusus terhadap akta kelahiran, seperti yang tercantum di dalam Undang-Undang Dasar (UUD) 45 pasal 28 ayat dua jelas sekali menyatakan setiap anak mempunyai hak untuk kelangsungan

hidup, tumbuh, dan berkembang, serta hak atas perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi. Kemudian di dalam berbagai undang-undang (UU) di bawah UUD 45, baik UU tentang HAM maupun UU tentang Perlindungan Anak jelas menyatakan akta kelahiran menjadi hak anak dan tanggung jawab pemerintah untuk memenuhinya.

Indonesia termasuk salah satu negara yang cakupan pencatatan kelahirannya paling rendah, dan keadaan di daerah pedesaan lebih buruk dari pada di perkotaan. Kesenjangan ini termasuk yang tertinggi di dunia. Banyak faktor yang mempengaruhi rendahnya cakupan pencatatan kelahiran, mulai dari kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pencatatan kelahiran, biaya yang tinggi untuk pencatatan, prosedur yang sulit, serta kurangnya akses terhadap pelayanan pencatatan yang biasanya berada di tingkat Kabupaten/Kota. Masih banyak orang tua yang belum memahami tentang pentingnya akta kelahiran.

Akta kelahiran baru ada Undang-undangnya Nomor 23 pada tahun 2002 melalui undang-undang perlindungan anak sehingga belum tersosialisasi. Dalam UU Nomor 23 tahun 2002 menyatakan bahwa pemberian akta kelahiran harus diberikan tanpa biaya. Kemudian ada UU No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan yang mengatur lebih lanjut tentang pemberian akta kelahiran. Memang menurut UU Nomor 23 Tahun 2006 setiap bayi yang lahir, 60 hari setelah itu harus dicatat dan diberikan akta kelahiran. Masalahnya Negara kita ini geografisnya sangat luas, dan masih banyak masyarakat adat terpencil. Departemen Dalam Negeri dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) memberikan alternatif, bahwa

seorang anak yang lahir dari perkawinan siri tanpa dokumen maka dianggap sebagai anak dari orang tua tunggal (ibu), tetapi masih diberikan catatan pinggir bagian kiri ”anak diluar nikah” ini yang kita inginkan agar dihapus. Ini memberikan labelisasi pada seorang anak, yang menurut perlindungan anak tidak pas, karena memberikan stigmanisasi pada anak. Meski dengan adanya Dinas Pencatatan Sipil yang bertujuan untuk mempermudah dalam proses pencatatan sipil tentu tidak luput dari kekurangan yang sewaktu-waktu bisa menghambat kelancaran dalam proses pencatatan sipil. Seperti tidak mendapatkan informasi lengkap mengenai apa saja persyaratan-persyaratan pembuatan akte kelahiran, dan syarat hanya di print dalam satu kertas putih dan di tempel di jendela, kemudian tidak terdapatnya petugas khusus yang dapat memberikan informasi dengan jelas. Sehingga banyaknya permohonan pembuatan akta kelahiran tentu tidak cukup hanya memperkerjakan satu atau dua orang saja untuk memproses akta kelahiran.

Ketentuan lebih lanjut diatur dalam Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 04 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan mengenai akta kelahiran Pasal 49 menyatakan bahwa:

1. Pelaporan kelahiran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 ayat (1) yang melampaui batas waktu 60 (enam puluh) hari sejak tanggal kelahiran, pencatatan dan penerbitan Aka Kelahiran dilaksanakan setelah mendapatkan keputusan Kepala Instansi Pelaksana Setempat.
2. Dihapus

Sejalan dengan ketentuan Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, ketentuan lebih lanjut mengenai

persyaratan dan tata cara pencatatan kelahiran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Walikota Bandung Nomor: 001 Tahun 2010 tentang Prosedur dan Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan BAB III Pencatatan Sipil bagian pertama Pencatatan Kelahiran Paragraf I, Pencatatan Kelahiran Warga Negara Indonesia di Daerah Pasal 55 menyatakan bahwa: Pencatatan Kelahiran yang dilaporkan oleh penduduk kepada Instansi Pelaksana, dilaksanakan paling lambar 60 (enam puluh) hari kerja sejak kelahiran.

Permasalahan penting dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung mencatat bahwa masih banyak warga Kota Bandung tidak memiliki akta kelahiran, Menurut Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung menyatakan bahwa, Untuk meningkatkan kepemilikan akta kelahiran dengan dilakukannya pelayanan jemput bola kepada masyarakat yang tidak memiliki akta kelahiran.

Berdasarkan permasalahan diatas, setelah peneliti melakukan observasi di lapangan, masyarakat masih tidak peduli dengan akta kelahiran karena dilihat dari jumlah kelahiran masih begitu banyak, hal ini dikarenakan kelahiran yang kurang dari 60 hari kelahirannya dan kelahiran terlambat yang dimaksdukan kelahiran yang lebih dari 60 hari masyarakat masih kurang paham dalam mengikuti prosedur yang diminta oleh DisdukCapil itu sendiri, seperti kurangnya pengetahuan masyarakat dalam persyaratan akta kelahiran, antara lain dengan membawa surat kelahiran dari Rumah Sakit/Bidan, surat pengantar kelahiran dari Kelurahan, KTP, KK, surat nikah orang tua anak yang akan di aktakan, dan menghadapkan dua orang saksi. Hal-hal tersebut

menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan di DisdukCapil itu sendiri.

Selain itu sesuai dengan perkembangan teknologi, banyak lembaga atau instansi tertentu sebagian besar sudah menggunakan komputer sebagai alat bantu untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat. Khususnya pada DisdukCapil Kota Bandung, yang dalam proses penerbitannya akta kelahiran sudah mengaplikasikan perkembangan teknologi komputer yang digunakan untuk menyimpan data para pemohon akta kelahiran dan menggunakan sebuah program aplikasi untuk entry data pemohon akta sampai mencetak akta kelahiran tersebut.

Sesuai dengan kebutuhan pemohon akta kelahiran yang tidak sedikit dan program aplikasi tersebut mampu menyelesaikan semua pekerjaannya dengan baik tanpa ada kendala apapun, terkecuali SDMnya sendiri yang bekerja dengan lambat atau banyak menemui kendala dalam menggunakan program aplikasi yang digunakan. Maka perlu ditinjau ulang bagaimana system pelayanan pembuatan akta kelahiran tersebut agar bisa melayani masyarakat dengan baik dan tepat waktu.

Lamanya proses pendaftaran tersebut dapat terlihat dari sibuknya aparatur dinas untuk mencatat no registrasi atau penulisan resi nama seorang pembuat akta catatan sipil. *Pertam*a, ketika pendaftar untuk mendapatkan no register, *kedua*, ketika petugas kecamatan mendata apakah pendaftar sudah memenuhi persyaratan yang sudah ada, *ketiga*, apabila sudah memenuhi persyaratan dan sudah diberi no register tersebut data yang sudah masuk akan segera diberikan kepada petugas DisdukCapil di bidang pembuatan akta kelahiran. Dalam proses pendaftaran saja pendaftar harus

melewati tiga langkah tersebut belum lagi ditambah dengan adanya proses administrasi lain.

Kekecewaan yang dialami masyarakat mengenai kecepatan dan ketepatan dalam memberi layanan dan kurangnya keadilan dalam pemberian layanan dimana mereka lebih mengutamakan kerabat serta keluarganya, dengan kata lain apabila mereka mempunyai kerabat atau keluarga, maka pengurusannya juga akan lebih cepat dan gampang.

Penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam perjalanannya memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai Instansi Pemerintah Daerah Kota Bandung yang berwenang memberikan pelayanan berupa pembuatan akta kelahiran, mendapatkan keluhan dari masyarakat berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, bahwa pada dasarnya masyarakat datang ke Dinas Kependudukan dan Pemot Bandung, tidak mendapatkan informasi yang lengkap tentang persyaratan dalam pembuatan akta kelahiran, selain itu masyarakat harus mengantri lebih dari dua jam hanya untuk mendapatkan formulir pembuatan akta kelahiran, dan ternyata syarat-syarat yang kurang yaitu map yang digunakan harus berwarna hijau, dan harus terlebih dahulu mengurus Nomor Induk Kependudukan (NIK) ke kecamatan, baru diberitahu setelah saya lama mengantri, padahal persyaratan warna map dan NIK tidak ditulis pada pengumuman persyaratan yang ditempel di jendela mungkin akan lebih efektif dan efisien, kemudian pengambilan formulir dan validasi persyaratan dilakukan dalam antrian yang berbeda dengan loket pembuatan akta.

Pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Disdukcapil Kota Bandung, yang diberikan oleh aparatur Disdukcapil dalam memberikan pelayanan belum berjalan secara optimal, karena pelayanan pembuatan akta kelahiran yang diberikan aparatur cukup lama, dengan banyaknya masyarakat yang datang untuk kepengurusan pembuatan akta kelahiran ditunjang dengan fasilitas fisik seperti sarana dan prasarana yang ada pada Disdukcapil yang kurang memadai, seperti ruang pelayanan yang kurang luas untuk menampung jumlah masyarakat Kota Bandung yang datang ke Disdukcapil, ruang pelayananan pembuatan akta kelahiran yang disatukan dengan pelayanan bagian lain seperti pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP-el).

Masalah lain yaitu aparatur Disdukcapil belum memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat kepada masyarakat mengenai waktu penyelesaian pembuatan akta kelahiran, yaitu ketidaktepatan waktu penyelesaian oleh aparatur Disdukcapil, serta kurangnya informasi mengenai pembuatan akta kelahiran yang sudah terselesaikan sehingga dapat merugikan masyarakat karena harus berbolak balik ke kantor Disdukcapil untuk mengetahui akta kelahiran yang sudah terselesaikan atau belum. Pembuatan akta kelahiran pada Disdukcapil terlambat di atas 60 hari dan seterusnya akan dikenakan sanksi administrasi atau denda keterlambatan sebesar Rp.100,000 (seratus ribu rupiah) berdasarkan Perda No 8 Tahun 2012 tentang Penyelenggara administrasi kependudukan.

Penelitian tentang Akta Kelahiran sudah banyak diteliti oleh peneliti sebelumnnya dan dipublikasikan di berbagai media dan jurnal ilmiah, salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Riana Sianaga (2015) dengan judul *Analisis Sistem*

Antrian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung (Studi pada Loket Pelayanan Pencatatan Dan Penerbitan Akta Kelahiran Bayi Berumur 0-60 Hari) yang dipublikasikan pada jurnal Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, jurnal ini menunjukan bahwa sistem antrian pada pelayanan tersebut dan beberapa sistem lain yang dipertimbangkan untuk dapat memperbaiki waktu pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh DISDUKCAPIL kurang optimal. Kurang optimalnya pelayanan dapat dilihat dari jumlah rata-rata yang mengantri dalam antrian (dan dalam sistem (masing-masing berjumlah 22.09 dan 23.05 orang..

Riana Sinaga menganalisis PenerbitanAkta Kelahiran dengan menggunakan teori analisis waktu kedatangan dan waktu pelayanan sedangkan peneliti melihat kualitas pelayanan pada pembuatan akta kelahiran dengan menggunakan teori dari Zeithaml, Berry *and* Parasuraman mengenai kualitas pelayanan. Metode yang digunakan oleh Riana Sinaga menggunakan metode kuantitatif sedangkan yang peneliti menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian Riana Sinaga menyatakan bahwa jenis sistem antrian Model yang digunakan oleh Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah *Single Channel Single Phase* dimana terdapat satu fasilitas dan satu tahapan pelayanan. Berdasarkan perhitungan diperoleh tingkat tingkat kesibukan fasilitas pelayanan 95% dan kemungkinan fasilitas pelayanan menganggur 5%, Jumlah rata-rata masyarakat menunggu dalam antrian berjumlah 22.09 orang. Sedangkan Jumlah rata-rata masyarakat dalam sistem (berjumlah 23.05 orang. Waktu rata-rata yang dihabiskan oleh masyarakat dalam antrian (adalah 95.4 menit.

Sedangkan waktu rata-rata yang dihabiskan masyarakat mulai dari mengantri, mendapatkan pelayanan hingga keluar dari fasilitas pelayanan adalah (99.6 menit. Disiplin antrian yang diterapkan oleh Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah *First Come First Serve* dimana masyarakat yang lebih datang lebih dahulu dilayani.

Penelitian selanjutnya ditulis oleh Restiawati (2010) yang dipublikasikan pada Jurnal Unikom.ac.id yang berjudul *Proses Pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.* Jurnal ini menunjukan Permasalahan yang terjadi saat ini dalam pembuatan akta kelahiran adalah tidak adanya tata tertib administrasi mengenai kependudukan sehingga menyulitkan bagi pemerintah untuk melakukan pendataan, sehingga pembuatan akta kelahiran belum berjalan secara optimal.

Restiawati menganalisis *Proses Pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung* dengan menggunakan teori proses kebijakan Pemerintah. Sedangkan peneliti melihat kualitas pelayanan pada pembuatan akta kelahiran menggunakan teori dari Zeithaml, Berry *and* Parasuraman mengenai kualitas pelayanan. Metode yang digunakan oleh Restiawati menggunakan tipe kualitatif dengan tipe penelitian metode survei yang digunakan adalah pengamatan langsung daalam proses pembuatan kelahiran sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian *Accidental.* Hasil dari penelitian Restiawati menunjukan bahwa Pengolahan data pada proses pembuatan akta kelahiran pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Tahun

2009 merupakan suatu kemajuan teknologi dan realita yang harus dihadapi dan tidak dapat dihindari di era modern. Input (masukan) adalah energi yang dimasukkan ke dalam sistem. Masukkan dapat berupa masukan perawatan (*maintenance input*) dan masukan sinyal (*signal input*). Berikut ini adalah sekumpulan aktivitas dan operasi yang terlibat dalam perubahan *input* seperti Fasilitas Fisik, Material, Modal, Peralatan, Manusia.

Berangkat dari permasalahan yang telah dipaparkan di atas maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul "**Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan yang telah disajikan dalam latar belakang masalah di atas, maka untuk mempermudah arah dan proses pembahasan, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana (*tangible)* bukti fisik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam memberikan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran kepada masyarakat.
2. Bagaimana (*reliability)* kehandalan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam memberikan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran kepada masyarakat.

3. Bagaimana (*responsiveness)* ketanggapan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam memberikan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran kepada masyarakat.
4. Bagaimana (*assurance)* jaminan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam memberikan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran kepada masyarakat.
5. Bagaimana (*emphaty)* empati Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam memberikan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran kepada masyarakat.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Kota Bandung, sedangkan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis (*tangible)* Bukti Fisik dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis *(Reliability)* Kehandalan dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis *(Responsiveness)* Ketanggapan dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis (*Assurance)* Jaminan dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
5. Untuk mengetahui (*Emphaty)* Empati dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis sebagai berikut :

1. Secara teoritis peneliti megharapkan penelitian ini dapat memperkaya wawasan ilmu pengetahuan, khususnya pada kajian Kualitas Pelayanan dan juga dapat memberikan manfaat ilmu di bidang pemerintahan.
2. Secara praktis
    a. Bagi peneliti, yaitu diharapkan peneliti dapat memahami dan menambah wawasan serta dapat memberikan manfaat tentang kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Kota Bandung.

b. Bagi pemerintah atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung diharapkan penelitian ini menjadi salah satu data ataupun rujukan kualitas pelayanan yang baik dalam memberikan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Kota Bandung.
c. Bagi masyarakat, yaitu penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan umum kepada masyarakat tentang kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam memberikan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran.