

**MANAJEMEN PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN**  
(Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang )

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
**ADMINISTRASI PUBLIK**



**Disusun Oleh :**

**YOHANES WILPHAN WENGU**

**NIM : 2016210224**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK**  
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI**  
**MALANG**

**2020**

## **RINGKASAN**

Penelitian ini merupakan Manajemen Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. penelitian ini memakai metode penelitian kualitatif dengan memakai metode pengumpulan data dengan cara wawancara, obserbvasi serta dokumentasi. Hasil penelitian yang diperoleh sesudah mengelolah informasi dari wawancara dengan responden, sehingga penulis mengambil kesimpulan bahwa manajemen pelayan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil Kabupeten Malang ialah Perencanaan (planning), Pengorganisasian(organizing), Pengarahan (actuating) serta Pengendalian (controlling) telah berjalan dengan baik, namun perlu adanya peningkatan manajamen pelayanan pembuatan akta kelahiran ialah, dibutuhkan penelitian untuk melanjutkan guna mengeksplorasi pandangan masyarakat. beberapa aspek penghambatnya antara lain : banyaknya kebijakan-kebijakan baru, serta terdapatnya mindset masyarakat untuk menerima perubahan masih kurang baik.

Kata kunci: Manajemen, Pelayanan, Akta kelahiran.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintah ialah Pelayanan publik. Pelayanan publik selaku penanda berarti dalam evaluasi kinerja pemerintah, antara pemerintah tingkat pusat ataupun tingkatan wilayah. penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan pemerintah dikatakan baik apabila berorientasi untuk kepentingan warga. Pelayanan publik yang baik serta bermutu memberikan implikasi terhadap kepuasan kepada warga, sebab warga secara langsung memperhitungkan jika kinerja pelayanan yang diberikan penanda kepuasan warga seperti alat pengukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintah.(Hayat, 2017: 1)

Dalam Undang- Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mengatakan jika pelayanan publik merupakan aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang cocok sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi tiap masyarakat negeri serta penduduk atas benda, jasa ataupun yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik seperti pelayanan administratif. kemudian, Dipertegas dalam ayat (7), jika standar pelayanan merupakan sebuah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan serta acuan evaluasi mutu pelayanan selaku kewajiban serta janji yang diberikan penyelenggara kepada warga dalam rangka pelayanan yang bermutu, kilat, gampang, terjangkau, serta terukur.( Undang- Undang No 25 Tahun 2009)

Jenis-jenis pelayanan publik bagi Undang- Undang No 25 Tahun 2009 ada 3(tiga) bagian diantaranya, pelayanan barang publik serta jasa publik dan pelayanan administrasi. kemudian, Dalam pelayanan akta kelahiran memerlukan pelayan administrasi dimana Pelayanan administrasi tersebut merupakan sebuah aksi administrasi pemerintah yang diharuskan oleh negeri serta diatur dalam undang- undangan untuk mewujudkan proteksi individu, keluarga, kehormatan, martabat, serta harta barang masyarakat negeri dan, aksi administratif pemerintah yang diharuskan oleh negeri, serta diatur untuk peraturan perundang- undangan dan diterapkan berdasarkan perjanjian tersebut dengan penerima pelayanan.(Undang- Undang Nomer 25 Tahun 2009)

pemerintah wajib memberikan Pelayanan dasar dimana dengan cara meberikan pelayanan dengan sebaik mungkin kepada warga sebagai penerima pelayanan, yang cocok sesuai kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang baik, gampang, murah, kilat serta terukur merupakan amanah yang wajib dicoba oleh pemberian pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan.(Hayat, 2017: 2)

Mutu penyelenggaraan pratik administrasi kependudukan harus terjamin dengan baik, sebab sangat dipengaruhi oleh pelayanan publik yang hendak diterima oleh warga di masa yang hendak tiba. Praktik administrasi kependudukan tersebut, semacam: akta kelahiran, KTP, KK, KIA, serta lain sebagainya.(Sasmito C, Larasati, D, May Arnaningsih, D, 2020)

Akta kelahiran serta e- KTP merupakan wujud bukti diri seorang. manfaat yang diperoleh dari akta kelahiran merupakan seorang hendak terdaftar didalam kartu keluarga serta diberi No Induk Kependudukan( NIK) yang seterusnya dijadikan dasar untuk mendapatkan pelayanan publik yang lain, semacam pembelajaran, melamar pekerjaan, pencatatan pernikahan, serta mengurus pengakuan anak. Dengan demikian, tiap anak balita/ orang harus mempunyai akta kelahiran agar diakui keberadaannya sebab menyangkut bukti diri kewarganegaraan seorang serta haknya agar dikemudian hari untuk memperoleh pelayanan publik yang lain.( Disdukcapil. pontianakkota. go. id)

Penerapan pemerintah dikala ini untuk menciptakan pelayanan publik yang baik masih melakukan penyimpangan yang dicoba oleh lembaga tertentu. Dalam aplikasi yang terjalin dikala ini kasus yang kerap terjalin ialah, penundaaanberkas yang berlarut-larut, tidak membagikan pelayananan, tidak kompeten, menyalahgunkan wewenang, permintaan imbalan yang tidak sesuai dengan prosedur yang dibuat , tidak pantas, berpihak pada sektor tertentu, diskriminasi, serta konflik kepentingan.( ombudsman. go. id)

Permasalahan pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Malang belum berjalan dengan semaksimal mungkin dikarenakan masih ditemui penyimpangan- penyimpangan semacam antrian sangat padat, minimnya fasilitas prasarana serta infrastruktur, petugasnya kurang ramah, pungutan liar serta pegawai pulang kerja tidak cocok jam yang sudah ditetapkan oleh lembagatersebut.(<https://www.malangtimes.com/baca/42194/20190729/16080>)

0/pelayanan-kependudukan-di-kecamatan-ini-skenario-dispendukcapil-  
kabupaten- malang)

Bersumber pada pemaparan diatas peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian terkait pelayanan akta kelahiran dengan judul“ Manajemen Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang“.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana manajemen pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang?
2. Apa saja faktor- faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil Kabupaten Malang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengenali serta menganalisis manajemen pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Malang?
2. Untuk mengenali serta menganalisis faktor- faktor yang pengaruhi manajemen pelayan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Malang?

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Ada pula manfaat yang mau dicapai dari penelitian yang hendak dijalankan ini merupakan:

1. Manfaat Secara Teoritis

Dapat menaikkan pengetahuan kepada seluruh pihak tentang hal-hal yang berkaitan dengan manajemen pelayanan pembuatan akta kelahiran di kabupaten Malang

2. Manfaat Secara Praktis, penelitian ini bisa bermanfaat bagi :

- a Untuk Pemerintah, bisa jadi bahan rujukan serta acuan paling utama dalam manajemen pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Malang
- b Untuk Warga di Kabupaten Malang, penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat untuk catatan pengetahuan tentang manajemen pelayanan pembuatan akta kelahiran.
- c Untuk Penulis Sendiri, penelitian ini hendak menolong meningkatkan pola berpikir serta menguasai gimana manajemen pelayanan pembuatan akta kelahiran dan dapat menaikkan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan program penelitian penulis sendiri.

3. Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat jadi rujukan serta menolong didunia ilmu pengetahuan dan berguna buat para peneliti berikutnya yang hendak mempelajari perihal yang seragam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta, CV
- Sasmito, C dan Devina D, 2020. "*SANI Kajian Teori Dan Praktek Di Era Pemerintahan Presiden Jokowi*". Unitri Press, Malang.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Undang- Undang Nomer 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang- Undang Nomer 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Rahmawati Erin, Suryawati Retno. "*Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak*.  
"Vol 1 No 3, 2017 hlm 24-39 : Jurnal Wacana Publik
- Vadila." *Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran*." Volume 2 Nomor 7,  
Juli 2014 hlm 148-157 : e-Jurnal Katalogis,
- Selpianti. "*Pelayanan Akta Kelahiran*". " Vol. 5, No. 2 (2016) : JISIP: Jurnal  
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
- Sasmito Cahyo, Larasati Citra Dewi , Dema May Arnaningsih. "*Manajemen Pelayanan Ktp-Eldi Era Pandemi Covid-19*". Vol 10. No 2 (2020)  
Hal. 146-156 : Jurnal Dinamika Governance : Jurnal Ilmu  
Administrasi Negara

Weol Marshel, Singkoh Frans & Pangemanan Fanley. ” *Manajemen Sumber Daya Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kecil Menengah Kabupaten Minahasa Selatan*”. Vol 3 No. 3 Tahun (2019) : Eksekutif

Sari Dewi, Ratna. 2020. Proyeksi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--proyeksi-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-2020> (diakses 27 juli 2020)