

**PELAYANAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG DI ERA *NEW NORMAL***

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana**



**OLEH:**

**MARIANA UTAMI**

**NIM. 2017210095**

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

**2021**

## **Ringkasan**

Pada waktu ini kebutuhan pelayanan meningkat untuk keperluan pembuatan, penerbitan maka masalah dalam pelayanan mejadi menarik untuk diteliti lebih dalam, Fenomena yang peneliti temukan pada saat penelitian yaitu, waktu penyelesaian penerbitan pelayanan lambat dalam pembuatan akta kelahiran sehingga pemerintah membuat pelayanan berbasis online bertujuan agar mempermudah percepatan pelayanan penerbitan pada masa pandemi saat ini. Metode penelitian kualitatif yang disertakan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi, peneliti dapat menganalisis masalah atau fenomena yang terjadi di lapangan sehingga kesalahan dalam penelitian dapat di minimalisir dan sehingga mendapatkan hasil penelitian yang akurat seperti yang diharapkan. Hasil dari Penelitian pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang di Era *New Normal* yang dilakukan di Dinas Kependudukan Kota Malang menunjukan dari indikator yang peneliti dapatkan di lapangan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi sehingga peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang khususnya pelayanan Akta Kelahiran sudah cukup baik tetapi masih ada yang perlu di tingkatkan pada aspek tertentu.

***Kata Kunci:*** *Pelayanan Akta Kelahiran, Era New Normal.*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Bantuan publik merupakan komitmen otoritas publik dalam penyelenggaraan negara. Menurut Santosa dalam Rohman dan Willy (2019:104), bantuan umum adalah penyelenggaraan administrasi, baik oleh badan publik, pertemuan pribadi untuk kepentingan otoritas publik, atau pertemuan pribadi untuk daerah dengan atau angsuran ke alamat. masalah daerah setempat. Tentunya dengan adanya asas pelayanan, standar pelayanan, prinsip pelayanan, biaya pelayanan. Dari keempat itu menjadi landasan dasar memberi suatu pelayanan publik.

Dalam upaya pemenuhan hak dan hukum sebagai pedoman pemerintah untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat, aturan dalam pendampingan tersebut diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Administrasi Negara. Yang berisi serangkaian latihan dalam menangani kebutuhan administrasi sesuai dengan undang-undang dan pedoman untuk setiap penduduk dan penduduk produk, administrasi dan administrasi manajerial yang telah diberikan oleh organisasi spesialis

Pada saat pandemi, perlu adanya penyesuaian antara kebijakan lama dan baru, khususnya di pelayanan administrasi dan di masa pandemi, karena menurut World Wellbeing Association (WHO) mencatat jumlah kematian dunia akibat virus corona mencapai 423.349 orang (menurut WHO, 13 Juni 2020), sedangkan di Indonesia angka kematiannya mencapai 2.091. jiwa yang terus meningkat membuat pemerintah dituntut mengambil berbagai kebijakan seperti diajarkan untuk bekerja, belajar, dan cinta di rumah yang dikenal dengan work from home, (Taufik dan Warsono.2020), seperti halnya penggunaan pendekatan pemisahan sosial, pelepasan fisik, dan pembatasan ruang lingkup besar (PSBB). Strategi ini berencana untuk memutuskan rantai penularan *Coronavirus* di indonesia. Adapun Panduan pencegahan dan Pengendalian Covid-

19 terdapat beberapa protokol yang wajib di patuhi di berbagai tempat perkantoran, industri dan pekerja guna keberlangsungan usaha pada saat pandemi. Para peneliti berusaha membuat berbagai macam penelitian, untuk menemukan vaksin Covid-19, namun belum adanya ditemukannya obat penyembuhan penyakit tersebut.

Di samping itu birokrasi berkewajiban menjadi garda depan untuk pelayanan publik yang bisa meningkatkan penggunaan seperti inovasi, data dan korespondensi dalam semua masalah di wilayah otoritas publik, dari kegagalan menjadi fokus utama yang signifikan bagi otoritas publik dalam membuat pendekatan untuk lebih mengembangkan kondisi Indonesia dan tetap berguna, dan harus mengikuti konvensi kesejahteraan, Indonesia memasuki yang lain tahapan, misalnya, upaya penanganan Covid, khususnya masa new normal. Yang merupakan tempat dimana keadaan daerah setempat kembali melakukan latihan, bekerja, memuja tentunya. Namun, dengan iklim baru, berbagai konvensi kesejahteraan telah diatur oleh otoritas publik, termasuk rencana permainan regulasi untuk menawarkan jenis bantuan bagi masyarakat.

Adapun pelayanan administrasi pembuatan Akta Kelahiran tertuang dalam Undang-Undang No. 35 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Anak, Salah satunya pencatatan kelahiran yang digunakan sebagai dasar penerbitan Akta Kelahiran. Pengaturan Kelahiran Pengesahan adalah bagian utama dari pemenuhan kesetaraan sosial anak-anak sebagai hak untuk berkarakter, dalam payung hukum menyebutkan identitas diri setiap anak wajib diberikan sejak kelahiran. Berdasarkan payung hukum tersebut pemerintah Kota Malang sebagai pelayanan publik juga perlu mememanajemen pelayanan agar dapat melayani sesuai standar pelayanan. Maka dari itu pentingnya membuat Akta Kelahiran sejak anak dilahirkan.

Terkait dengan pengurusan Akta Kelahiran anak merupakan sebuah tanggung jawab berupa wajib dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang yang merupakan instansi yang melayani administrasi kependudukan. Masalah yang sering terjadi dalam pelayanan Administrasi Kependudukan terkhusus pelayanan Akta kelahiran masih terdapat beberapa

masyarakat Kota Malang yang mengeluh secara langsung maupun melalui media sosial bahwa pelayanan Akta Kelahiran tak kunjung terselesaikan (lambat), dan tidak konsisten terhadap waktu penyelesaian sehingga menimbulkan kekecewaan daerah terhadap administrasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang (Sumber: Malangtimes, 2020). Namun pandemi saat ini pelayanan akta kelahiran dilakukan secara online untuk menghindari adanya kerumunan dan tatap muka guna memutusrantakan penyebaran coronavirus. Pelayanan *online* tersebut terdapat permasalahan terkait adanya keluhan masyarakat dikarenakan pelayanan online yang tidak jauh berbeda dengan pelayanan tatap muka, hal itu terjadi pada bapak Rifandi dan istri di dispendukcapil Kota Malang yang dimana mereka melakukan pembuatan akta secara online dan syarat kepengurusan pembuatan akta sudah dikirimkan melalui whatsapp dan saat itu langsung mendapat respon dari petugas namun setelah mendapat respon tersebut petugas meminta agar bapak rifandi datang kekantor kelurahan (sumber: Jatimtimes, 2020. Dari dasar masalah saat ini, peneliti tertarik untuk memimpin ujian dengan judul: Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Pada Era New Normal.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang di Era New Normal ?
2. Bagaimana Faktor-Faktor yang mempengaruhi Pelayanan Akta Kelahiran di Era New Normal ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Latar Belakang dan Rumusan Masalah yang telah di uraikan sebelumnya, maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang di Era New Normal.

2. Tujuan penelitian ini juga untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Akta Kelahiran di Era New Normal.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Sebagaimana mestinya, tahap kegiatan tentunya mempunyai manfaat-manfaat tertentu yang diperoleh sesuai dengan yang diinginkan. Oleh karena itu penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperluas pengetahuan secara:

1. Teoritis

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan pada bidang Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

2. Praktis

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi masyarakat. Penelitian ini berguna secara teknis untuk memperbaiki, meningkatkan dan mencari solusi dalam memecahkan permasalahan Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Helmy, Yunan. 2020. *Layanan Online Rasa Manual Dispendukcapil Kota Malang*. Diakses  
Diakses 05 Oktober 2020. Dari  
<https://jatimtimes.com/baca/212299/20200407/145900/layanan-online-rasa-manual-dispendukcapil-kota-malang-kembali-dikeluhkan>.
- Melinda, Tuju., Marten Kimbal & Michael Mantiri. 2017. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 2337-5736.
- Moleong, Lexy J. 2016. *Metodologi Penelitian kualitatif Bandung: Rosdakarya*
- Muhibudin Wijaya Laksana. 2015, *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia, Bandung
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- Peraturan Wali Kota Malang Nomor 89 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Pelaksana Peraturan Daerah Kota Malang
- Ratri, Nurlayla. 2020. *Warga Sambat Urus Dokumen Kependudukan di Dispendukcapil Kota Malang Lemot*. Diakses 01 Oktober 2020 dari  
<https://www.malangtimes.com/baca/50055/20200313/125500/warga-sambat-urus-dokumen-kependudukan-di-dispendukcapil-kota-malang-lemot>.
- Rohman, A. 2018. *Dasar-Dasar Manajemen Publik*. Malang: Empatdua.
- Rohman, A. & Willy Tri Hardianto. 2019. *Reformasi Birokrasi dan Good Governance*. Malang: Intrans Publishing.



Selpianti. 2016. Pelayanan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu. JISIP, 5(2), 2442-6962.

Sugiyono. 2017. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Surat Edaran Wali Kota Malang Nomor 36 Tahun 2020 Tentang Perubahan Keempat Atas Surat edaran Nomor 20 Tahun 2020 Tentang Tatanan Normal Baru Produktif dan Aman Covid-19 bagi Aparatur Sipil Negara dan Karyaman/karyawati

Taufik, T., & Warsono, H. 2020. Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covic-19. Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 2(1), 1-18.

Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 35 Tahun 2014 atas Perubahan Undang-Undang No 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah