



**TATA KELOLA PELAYANAN AKTA KELAHIRAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LUMAJANG**

SKRIPSI

OLEH

**VITA IRIANTI
NIM. 1410511018**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

2018



**TATA KELOLA PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LUMAJANG
SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana Ilmu Politik (S.IP.) pada Program Studi
Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Jember**

OLEH

VITA IRIANTI

NIM. 1410511018

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

2018

**TATA KELOLA PELAYANAN AKTA KELAHIRAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LUMAJANG.**

SKRIPSI

Oleh:

Vita Irianti
NIM. 1410511018

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing

Dosen Pembimbing

Bahtiar, SH.,M.Si
NIDN: 0703126301

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Tata Kelola Pelayanan Akta Kelahiran Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang” ini telah diuji dan disahkan pada :

Hari, Tanggal : Jumat, 16 Maret 2018

Tempat : Ruang Sidang FISIP Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji :

Ketua,

Drs. Itok Wicaksono, M.Si

NIDN: 0716106501

Sekretaris,

Anggota,

Bahtiar,SH., M.Si
NIDN: 0703126301

Edhi Siswanto, S.IP.,M.Si
NIDN: 0718036902

Mengetahui/Menyetujui
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan,

Drs. Itok Wicaksono, M.Si
NIDN: 0716106501

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Dr. Emy Kholifah R, M.Si
NIDN: 0725036702

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan
semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah Saya nyatakan dengan benar.

Jember, 16 Maret 2018

Vita Irianti
NIM. 1410511018

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Jember, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vita Irianti

NIM : 1410511018

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Muhammadiyah Jember

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Jember **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : “ **Tata Kelola Pelayanan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang**” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Jember berhak menyimpan, mengalihmediakan, memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jember

Pada tanggal : 16 Maret 2018

Yang menyatakan,

Vita Irianti
NIM: 1410511018

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadlirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala, atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Bahtiar, S.H M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
2. Kepala Badan Kepegawaian beserta staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang, yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
3. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
4. Sahabat saya Nur Alfiah Listiyani, Ari Julio, Lukman Choirun yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-teman saya angkatan 2014 kelas A Ilmu Pemerintahan yang selalu memberi dukungan selama dibangku perkuliahan;
6. Muhammad Hasan Nauval yang telah menemani saya mulai masa kuliah sampai tugas akhir ini terselesaikan.

Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jember, 13 Maret 2018

Vita Irianti

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Ibunda Umilati dan Ayahanda Sudaryono
yang tak pernah lelah mendoakan dan memberi kasih sayang
serta pengorbanan yang tulus;

Guru-guruku sejak sekolah dasar sampai dengan perguruan tinggi,
yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran;

Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Jember.

MOTTO

Memulai dengan penuh keyakinan

Menjalankan dengan penuh keikhlasan

Menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan

ABSTRAK

Nama : Vita Irianti
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul : Tata Kelola Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan tentang tata kelola pelayanan akta kelahiran di dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang meliputi rencana dalam memenuhi standar pelayanan akta kelahiran dan pelaksanaan pelayanan akta kelahiran. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Sumber data diperoleh dari “*social situation*” Badan Kepegawaian. Pengumpulan data melalui wawancara, pengamatan dan dokumentasi. Analisis menggunakan analisis data model interaktif yang meliputi, *Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data, dan Verifikasi Data*.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang merupakan suatu instansi yang memberikan pelayanan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan hal tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif atau sesuai standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Untuk mencapai pelayanan yang sesuai dengan standarnya, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang melakukan Inovasi. Dimana inovasi ini seperti memberikan penghargaan atas kinerja pegawai yang cepat dan tepat waktu. Inovasi tersebut untuk mengukur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat apakah sudah sesuai dengan standar pelayanan yang sudah dicanankan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Dengan adanya inovasi tersebut maka pelayanan yang diberikan oleh pencatatan sipil dapat sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Standar pelayanan meliputi; a) prosedur pelayanan, b) waktu penyelesaian, c) biaya pelayanan, d) produk pelayanan, e) sarana dan prasarana, f) serta kompetensi petugas (dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik).

Dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil melakukan dengan beberapa lini pelayanan. Lini-lini tersebut meliputi; a) Di Kantor Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil sendiri melalui loket pelayanan pencatatan sipil, b) Program jemput bola dimasing-masing kecamatan, c) Kerjasama dengan Rumah Sakit di Kabupaten Lumajang seperti Rumah Sakit, Wijaya Kusuma, Bhayangkara dan Islam, d) Kerjasama dengan jasa pos yang dilakukan pada tahun 2017. Lini-lini pelayanan tersebut merupakan cara yang digunakan untuk meningkatkan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Lumajang.

Kata kunci: *Tata Kelola, Pelayanan publik, Akta Kelahiran*

ABSTRACT

Name : Vita Irianti
Study Program : Governmental Science
Title : Governance of Birth Certificate Service in the Department of Population and Civil Registration of Lumajang Regency

This study aims to describe the governance of birth certificate service in the civil service and civil registration which includes the plan in fulfilling the standard of birth certificate service and the implementation of the service of birth certificate. The research method used qualitative approach. Sources of data were obtained from the "social situation" of the Personnel Board. Data collection through interviews, observation and documentation. The analysis uses interactive data model analysis which includes, Data Collection, Data Reduction, Data Display, and Conclusions Drawing / Verification.

The Office of Population and Civil Registration of Lumajang Regency is an institution that provides services in the field of Population Administration and Civil Registration. With that matter, the Department of Population and Registration of Civil Lumajang Regency is required to provide effective service or according to service standard that has been set. To achieve service in accordance with its standards, the Office of Population and Registration of Civil Lumajang Regency to Innovate. Where innovation is like giving rewards for employee performance quickly and on time. Innovation is to measure the services provided to the community whether it is in accordance with service standards that have been dicantakan by the Department of Population and Civil Registration Lumajang District. With the innovation, the services provided by civil registration can be in accordance with the established service standards. Service standard is a standardized standard in the delivery of public services that must be obeyed by the giver or service recipient. Service standards include; a) service procedures, b) settlement time, c) service fee, d) product service, e) facilities and infrastructure, f) and officer competence (in Decree of the Minister of Administrative Reform No. 63 of 2003 on General Guidelines for Public Service Implementation).

In the implementation of the birth certificate service in the Department of Population and Civil Registration conducted with several lines of service. These lines include; a) In the Civil Registry's Office of Civil Registration Office itself through the civil registration service counter, b) Ball pickup program in each sub-district, c) Cooperation with hospitals in Lumajang District such as hospitals, Wijaya Kusuma, Bhayangkara and Islam, d) Cooperation with services a post made in 2017. The service lines are the means used to increase the ownership of birth certificates in Lumajang District.

Keywords: *Governance, Public service, Birth Certificate*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
HALAMAN MOTTO	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	5
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Peneliti	5
1.4 Manfaat Peneliti	5
1.4.1 Manfaat Praktis	5
1.4.2 Manfaat Teoritis	5
1.4.3 Manfaat Peneliti	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Tata Kelola (Good Governance/Open Government)	10
2.2.2 Pelayanan Publik.....	17
2.2.2.1 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	18
2.2.2.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	19
2.2.3 Perencanaan Pemenuhan Standar Pelayanan Publik.....	21
2.2.4 Pelayanan Akta Kelahiran.....	24
2.3 Kerangka Konseptual.....	30

BAB 3. METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	31
3.3 Sumber Data.....	32
3.4 Instrumen Penelitian	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5.1 Observasi.....	34
3.5.2 Wawancara.....	34
3.5.3 Dokumentasi	35
3.6 Teknik Analisis Data.....	36
3.7 Keabsahan Data	38
BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum Daerah Penelitian	41
4.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	44
4.2.1 Visi dan Misi.....	45
4.2.2 Struktur Organisasi	47
4.3 Rencana Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang Dalam Memenuhi Standar Pelayanan Akta Kelahiran	53
4.4 Pelaksanaan Pelayanan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang	62
BAB 5. PENUTUP	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 : Luas Wilayah Kabupaten Lumajang.....	41
Tabel 4.2 : Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.3 : Jumlah Penduduk Yang Memiliki Akta Kelahiran	66
Tabel 4.4 : Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Berfikir	30
Gambar 3.1 : Analisis Data Model Interaktif.....	37
Gambar 4.1 : Peta Kabupaten Lumajang	41
Gambar 4.3 : Struktur Organisasi.....	49
Gambar 4.5 : Sop Standar Operasional Prosedur Pelayanan Akta Kelahiran.....	54