

**PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN AKTA  
KELAHIRAN**

**(STUDI KASUS DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KAB. SIDOARJO)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik  
dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana-1



**Disusun Oleh :**

**Laras Hendra Kusuma**

**1111600107**

**Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**2020**

**PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN AKTA  
KELAHIRAN**

**(STUDI KASUS DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KAB. SIDOARJO)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik  
dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana-1



**Disusun Oleh :**

**Laras Hendra Kusuma**

**1111600107**

**Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**2020**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Laras Hendra Kusuma

NPM : 1111600107


Judul : Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo)

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
Dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya

Surabaya, 10 Juli 2020  
Disetujui Oleh  
Dosen Pembimbing



Dr. Endro Tjajono, MM



Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal : 10 Juli 2020

Dewan Penguji :

1. Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

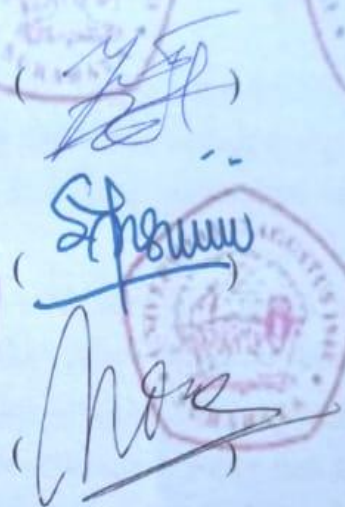
Ketua

2. Dra. Endang Indartuti, M.Si

Anggota

3. Dra. Indah Murti M.Si

Anggota



Mengesahkan  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

Dekan,



Dra. Endro Tjahjono, MM.

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Laras Hendra Kusuma

NPM : 1111600107

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo)

Menyatakan :

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip, atau menulis sebagian karya ilmiah orang lain tersebut akan dicantumkan sumber dan menyantumkan dalam daftar pustaka
3. Apabila kemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumber dan tidak menyantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 10 Juli 2020

Yang membuat pernyataan

  
  
Laras Hendra Kusuma

## **MOTTO**

“Buatlah perkataan orang menjadi motivasi untuk melangkah lebih baik”

(Laras Hendra Kusuma)

“Biarkan orang lain mengatakan apapun tentang kita, karena keberhasilan dari usaha kita sendiri bukan dari orang lain”

(Laras Hendra Kusuma)

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya “Hendra Samudra dan Indrayati Wahyu Wijaya” yang selalu mendukung dan berdoa terus-menerus sampai saya menyelesaikan skripsi.
2. Almamater Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang saya banggakan.



UNIVERSITAS  
**17 AGUSTUS 1945**  
SURABAYA

**BADAN PERPUSTAKAAN**  
JL. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TLP. 031 593 1800 (EX 311)  
EMAIL: PERPUS@UNTAG-SBY.AC.ID.

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Laras Hendra Kusuma  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenis Karya : Tugas Akhir/ Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/  
Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

**“PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN  
(STUDI KASUS DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KAB. SIDOARJO)”**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : 20 Juli 2020

Yang Menyatakan,



(LARAS HENDRA KUSUMA...)



## ABSTRAK

Pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintahan kepada masyarakat sangat banyak jenisnya, yang salah satunya pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran. Setiap orang wajib mempunyai identitas diri yang berupa akta kelahiran, dokumen tersebut diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan dan menganalisis pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara observasi, wawancara dan dokumentasi. Fokus penelitian di antaranya 1. Kelengkapan sarana dan Prasarana, 2. Ketepatan Waktu, 3. Tanggung Jawab. Hasil penelitian di antaranya 1. Kelengkapan sarana dan prasarana tidak lengkap karena pemberkasan akta kelahiran menerapkan sistem elektronik, serta penyediaan ruang tunggu yang terbatas tidak sesuai dengan jumlah masyarakat yang akan datang untuk mengurus administrasi kependudukan. 2. Ketepatan Waktu, proses pembuatan akta kelahiran tidak sesuai dengan Standart Operasional Prosedur kurang lebih waktu yang diperlukan 1 jam 30 menit. Waktu pembuatan akta kelahiran umur 0-4 tahun yang mengurus orang tua maka 30 menit jadi dalam Program SALAM 30 Menit, dan untuk 0-4 tahun yang mengajukan orang lain waktu pembuatannya 14 hari kerja. Hal ini juga berlaku bagi umur di atas 4 tahun yang mengurus orang tua yang bersangkutan. 3. Tanggung Jawab, dalam hal tanggung jawab lebih menekankan pada kepala dinas karena pemimpin harus bertanggung jawab kepada keluhan yang di hadapi oleh masyarakat. jika keluhan tersebut sudah dapat di atasi maka tanggung jawab pemimpin dapat di katakan berhasil. Namun dalam keadaan di lapangan, keluhan masyarakat terkait pelayanan pembuatan akta kelahiran masih banyak. Hal tersebut menjadi tanggung jawab kepala dinas untuk memperbaiki kinerja pegawai atau standart operasional prosedur yang ada.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Akta Kelahiran.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas nikmat yang diberikan kepada Allah SWT kepada saya. Atas nikmat dan karunia nya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo). Skripsi yang saya ajukan merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Saya sebagai peneliti menyadari bahwa dalam proses dan perjalanan penulisan skripsi ini banyak mengalami kesulitan, akan tetapi karena bantuan bimbingan dari berbagai pihak dan berkah yang diberikan Allah SWT membuat semua kendala dapat teratasi dan terselesaikan tepat pada waktunya. Pada kesempatan ini saya sebagai peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Mulyono Nugroho, MM., CMA., CPAI selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Dr. Endro Tjahjono, MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dr. Rachmawati Novaria, MM selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Dr. Zakariya, MS., MM selaku Kaprodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Ibu Dra. Endang Indartuti, M.Si selaku dosen wali yang saya hormati.
6. Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing saya dan memberikan arahan maupun saran serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Drs. Adi Soesiantoro, M.Si selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu juga memberikan masukan-masukan dan referensi dengan begitu sabar dalam menyelesaikan skripsi ini dan selalu memberikan semangat.

8. Dosen-dosen pengajar Prodi Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas referensi tentang materi penelitian dan motivasinya untuk terus berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya atas referensi tentang materi penelitian, serta seluruh staff Tata Usaha yang telah membantu dalam administrasi dari awal kuliah sampai akhir.
10. Orang tua yang selalu mendukung sepenuhnya serta doa yang selalu dipanjatkan.
11. Untuk seluruh keluarga saya yang telah mendukung baik materi maupun non materi, dan memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua teman-teman Prodi Administrasi Negara angkatan 2016 yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti berharap kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak guna menyempurnakan skripsi ini. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 2 : Standart Operasional Prosedur Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo.....	35

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 : Jumlah Cetak Akta Kelahiran Tahun 2017 & Tahun 2018.....	3
Gambar 2 : Kerangka Berfikir.....	17
Gambar 3 : Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo.....	25
Gambar 4 : Alur Pengurusan Akta Kelahiran.....	32

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	49
Lampiran 2. Surat Penelitian .....	52
Lampiran 3. Dokumentasi .....	53
Lampiran 4. Standart Operasional Prosedur Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Sidoarjo.....	57
Lampiran 5. Kartu Bimbingan.....	58
Lampiran 6. Lembar Perintah Revisi.....	59



## DAFTAR ISI

TANDAPERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
TANDAPENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
SURATPERNYATAAN KEASLIAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
MOTTO.....	<b>Err or! Bookmark not defined.</b>
PERSEMBAHAN.....	<b>Err or! Bookmark not defined.</b>
ABSTRAK.....	<b>Err or! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.I Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4



1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Teori Manajemen Organisasi.....	11
2.2.2 Teori Pelayanan Publik.....	13
2.2.3 Asas-asas Pelayanan Publik.....	15
2.2.4 Prinsip Pelayanan Publik.....	16
2.3 Kerangka Berfikir.....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>19</b>
3.1 Jenis penelitian.....	19
3.2 Situs Penelitian.....	19
3.3 Fokus Penelitian.....	19
3. Sumber Data.....	20
3.5 Teknik Analisis data.....	20
<b>BAB IV DISKRIPSI OBJEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>23</b>
4.1 Diskripsi Objek.....	23
4.1.1 Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo.....	23
4.1.2 Visi dan Misi.....	24
4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo.....	25
4.1.4 Alur Pengurusan Akta Kelahiran.....	32

4.1.5 Persyaratan Akta Kelahiran.....	32
4.2 Penyajian Data.....	32
4.2.1 Kelengkapan Sarana dan Prasarana.....	33
4.2.2 Ketepatan Waktu.....	35
4.2.3 Tanggung Jawab.....	37
4.3 Pembahasan.....	39
4.3.1 Kelengkapan Sarana dan Prasarana.....	40
4.3.2 Ketepatan Waktu.....	41
4.3.3 Tanggung Jawab.....	42
BAB V PENUTUP.....	45
5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Rekomendasi.....	45
DAFTAR PUSTAKA.....	47
LAMPIRAN.....	49

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 : Jumlah Cetak Akta Kelahiran Tahun 2017 & Tahun 2018.....	3
Gambar 2 : Kerangka Berfikir.....	17
Gambar 3 : Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo.....	25
Gambar 4 : Alur Pengurusan Akta Kelahiran.....	32

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	49
Lampiran 2. Surat Penelitian .....	52
Lampiran 3. Dokumentasi .....	53
Lampiran 4. Standart Operasional Prosedur Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Sidoarjo.....	57
Lampiran 5. Kartu Bimbingan.....	58
Lampiran 6. Lembar Perintah Revisi.....	59

