

**ANALISIS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA  
KELAHIRAN OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PONOROGO**



Oleh :

**VERRY WIMAKA AJI PUTRA**

**NIM. 12221098**

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

**2016**

“ANALISIS PELAYANAN PEMBUATAN  
AKTA KELAHIRAN OLEH DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIIL KABUPATEN PONOROGO”

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Untuk Melengkapi Tugas Akhir / Skripsi  
Dan Memenuhi Syarat Untuk Mencapai Strata Satu  
Dengan Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan

Oleh :

**VERRY WIMAKA AJI PUTRA**

**NIM. 12221098**

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

**2016**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : ANALISIS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA  
KELAHIRAN OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PONOROGO

Nama : Verry Wimaka Aji Putra

Nim : 12221098

Jurusan / Semester : Ilmu Pemerintahan / VIII

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)

Universitas : Muhammadiyah Ponorogo



Dzulkaidah 1437 H  
Agustus 2016 M

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. BAMBANG WIDIAHSENO, M.Si**

NIDN. 0722116201

**DIAN SULUH KUSUMA DEWI, M. AP**

NIDN. 0703058104

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir / Skripsi Oleh Verry Wimaka Aji Putra / 12221098

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji, Pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 16 Agustus 2016

Pukul : 08.00 WIB.

Ruang : 16

DEWAN PENGUJI,

Penguji I

Penguji II

Penguji III

  
**Drs. JUSUF HARSONO, M.Si**

NIDN. 0713016201

  
**DIAN SULUH KUSUMA D, M. AP**

NIDN. 0703058104

  
**DR. BAMBANG WIDIAHSENO, M.Si**

NIDN. 0722116201

Mengetahui,

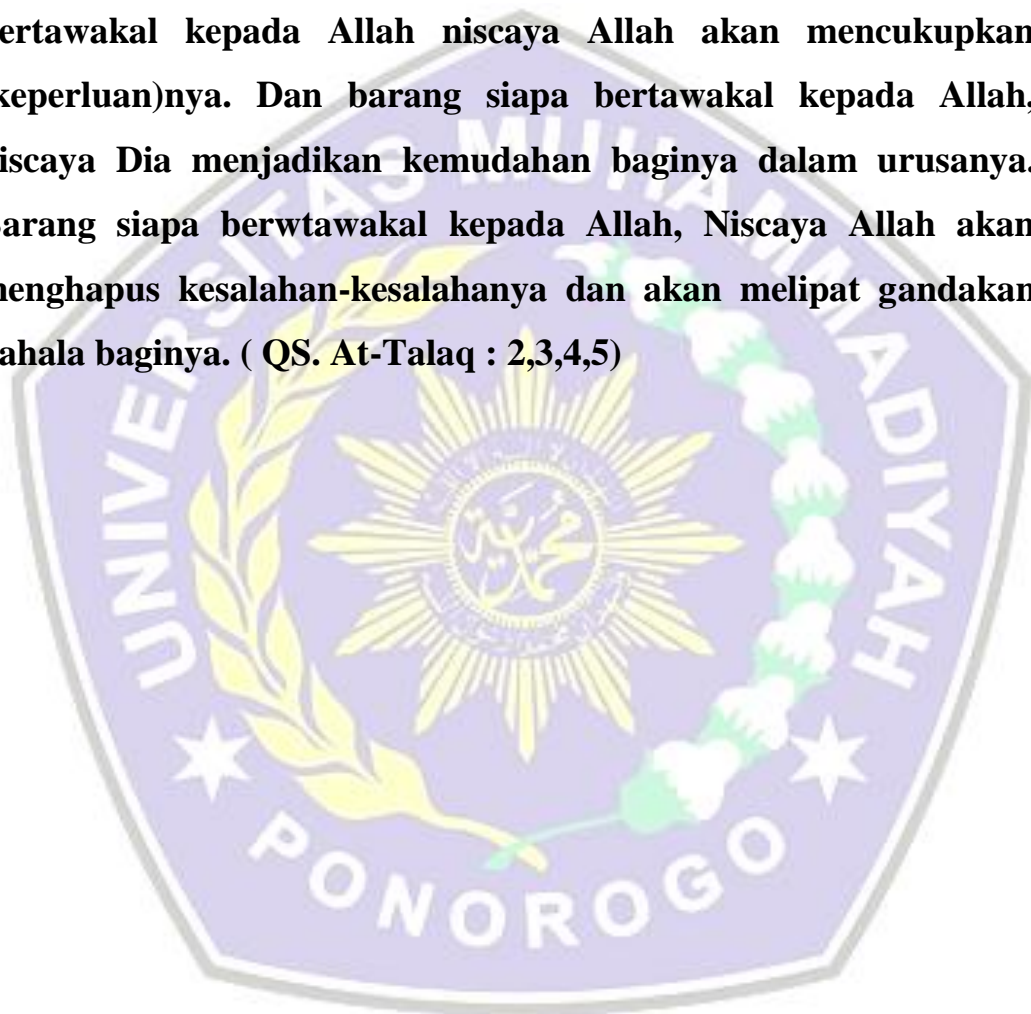
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Univrsitas Muhammadiyah Ponorogo

  
**Drs. JUSUF HARSONO, M.Si**

NIDN. 0713016201

## MOTTO

**Barang siapa bertakwa kepada Allah niscaya Dia akan membukakan jalan keluar baginya. Dan Dia memberinya rezeki dari arah yang tidak disangka-sangkanya, dan barang siapa bertawakal kepada Allah niscaya Allah akan mencukupkan (keperluan)nya. Dan barang siapa bertawakal kepada Allah, niscaya Dia menjadikan kemudahan baginya dalam urusannya. Barang siapa berwtawakal kepada Allah, Niscaya Allah akan menghapus kesalahan-kesalahanya dan akan melipat gandakan pahala baginya. ( QS. At-Talaq : 2,3,4,5)**



## PERSEMBAHAN

Sembah sujud serta puji dan syukur pada-Mu Allah SWT., yang telah memberi sebaik-baik nikmat berupa iman dan islam. Rahmat dan hidayat-Mu telah memberikanku kesehatan, kekuatan, semangat pantang menyerah dan memberkatiku dengan ilmu pengetahuan. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya tugas akhir ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam selalu ku limpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW.

Karya ilmiah ini saya persembahkan teruntuk :

- Untuk Ayah dan Ibu tercinta. Sebagai tanda bakti, hormat serta rasa terimakasih yang tiada terhingga saya persembahkan karya kecil ini kepada ayah dan ibu yang telah memberikan kasih sayang, dukungan penyemangat dan cinta kasih yang tiada terhingga. Rasa terima kasih yang mendalam kepada bapak dan ibu yang selalu mendo'a kanku, selalu menaqsehatiku menjadi lebih baik dan selalu membuatku termotivasi.
- Untuk saudara dan sahabat saya semuanya terimakasih atas dukunganya yang selalu ada untuk memberi motivasi dan semangat.
- Dan untuk teman-teman Prodi Ilmu Pemerintahan angkatan 2012 yang selalu berbagi keceriaan baik suka dan duka selama kuliah.

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr.Wb*

Segala puji bagi Allah SWT., yang telah member sebaik-baik nikmat berupa iman dan islam sebagai agama yang mengayomi seluruh umat manusia (*rahmatan lil'alam*in), siapapun dalam wilayah manapun dan dalam kondisi bagaimanapun terasa damai.

Peneliti bersyukur dapat menyelesaikan tugas akhir / skripsi ini dengan judul : “Analisis Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo”.

Pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Sulton, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo;
2. Bapak Drs. Jusuf Harsono, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo;
3. Bapak Robby Darwis Nasution, S.IP,M.A., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo;
4. Bapak Dr. Bambang Widiyahseno, M.Si., selaku pembimbing skripsi yang telah memberi masukan, merevisi, dan konsultasi mengenai penyusunan dan penyelesaian skripsi ini;

5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan ilmu kepada peneliti;
6. Ibu Ir. Endang Retno Wulandari, MM., selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Bapak Sulianto, SH., selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil serta Pegawai Dinas yang telah memberikan informasi kepada penulis
7. Segenap karyawan dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo atas berbagai bantuan dan pelayanan maksimal yang telah diberikan kepada peneliti;
8. Bapak dan Ibu keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini;
9. Teman-Teman Program Studi Ilmu Pemerintahan Angkatan 2012 yang telah bersama selama 4 tahun ini.

Semoga Allah SWT., memberikan balasan atas jasa kebaikan bantuan yang diberikan kepada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa tugas akhir / skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dalam penulisan maupun substansi tulis. Akhirnya peneliti berharap semoga tugas akhir / skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Fastabiqul Khoirot, Billahi Sabilil Haq

Wassalamualaikum Wr. Wb



Ponorogo, Dzulkaidah 1437 H  
Agustus 2016 M

Peneliti,

Verry Wimaka Aji Putra  
NIM. 12221098



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR / BAGAN .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Penegasan Istilah .....	8
F. Landasan Teori .....	9
G. Definisi Operasional .....	23
H. Metode Penelitian .....	24
1. Lokasi Penelitian .....	24

2.	Jenis Penelitian .....	25
3.	Teknik Pengumpulan Data .....	26
4.	Analisis data .....	28
5.	Teknik Penentuan Informan .....	29

## BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A.	Kondisi Geografis Obyek Penelitian .....	31
B.	Kondisi Demografis Obyek Penelitian .....	32
1.	Keadaan Penduduk Kabupaten Ponorogo .....	32
2.	Sumber Daya Manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo .....	32
3.	Susunan Organisasi dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo .....	33
C.	Data Tehnik Obyek Penelitian .....	38

## BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISI DATA

A.	Penyajian Data .....	60
1.	Profil Informan .....	60
2.	Penyajian Data Hasil Wawancara .....	61
B.	Analisis Data .....	77
1.	Prosedur Pelayanan .....	80
2.	Waktu Penyelesaian .....	80
3.	Biaya Pelayanan .....	81
4.	Hasil Pelayanan .....	82

5.	Faktor Faktor Yang Mempengarui Pelayanan .....	82
6.	Sarana Prasarana .....	84
7.	Permasalahan Yang Dialami .....	84

#### BAB IV PENUTUP

A.	Kesimpulan .....	88
B.	Saran .....	89

DAFTAR PUSTAKA .....	91
----------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	93
-------------------------	----

#### **DAFTAR GAMBAR / BAGAN**

Gambar / Bagan I	Wawancara dengan Bapak Sulianto,SH selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil .....	94
Gambar / Bagan II	Wawancara dengan Bapak Suroso,SH selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian .....	94
Gambar / Bagan III	Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo .....	95
Gambar / Bagan IV	Pelayanan Pencatatan Sipil.....	95
Gambar / Bagan V	Contoh Akta Kelahiran.....	96

## DAFTAR TABEL

Tabel I	Daftar Nama Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo .....	33
Tabel II	Daftar Nama Pegawai Bidang Pencatatan Sipil.....	34
Tabel III	Daftar Nama Pegawai Bidang Kependudukan.....	35
Tabel IV	Daftar Nama Pegawai Bidang Perkembangan Kependudukan.....	35
Tabel V	Daftar Nama Pegawai UPTD .....	36
Tabel VI	Daftar Nama Informan .....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Daftar Pertanyaan .....	93
Lampiran B	Foto-Foto di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo .....	94

## **ABSRTAK**

### **VERRY WIMAKA AJI PUTRA (12221098) ANALISIS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PONOROGO**

Dalam penulisan ini peneliti hendak meneliti tentang Analisis Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo, pelayanan akta kelahiran merupakan kewenangan Pemerintah Kabupaten Ponorogo, namun masih sering di rasakan kualitas pelayanan publik yang kurang memuaskan masyarakat terutama karena kurang optimalnya pelayanan publik terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang terfokus pada pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara, dokumentasi, studi pustaka serta observasi langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan pembuatan akta kelahiran bagi masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo, yaitu mengenai prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, hasil dari pelayanan, sarana dan prasarana yang memadai. Hal yang mempengaruhi kualitas pelayanan akta kelahiran di antaranya yaitu adanya faktor yang menghambat dan pendukung serta adanya permasalahan yang sering dialami sehingga pengurusannya tidak berjalan dengan lancar dan kurang maksimal. Kinerja para pegawainya yang di rasa masih kurang serta ketidak tahuan masyarakat mengenai persyaratan dan prosedur yang rumit dalam proses pelayanan dan masih banyaknya kendala dalam pendaftaran permohonan pembuatan akta kelahiran.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat harus adanya tingkat kedisiplinan yang tinggi agar nantinya dapat tercipta pemberian pelayanan yang efektif dan efisien. Seharusnya semua petugas memiliki konsistensi berdasarkan standart pelayanan yang berlaku. Sehingga pengguna layanan akan merasa di hargai sebagai pengguna jasa pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Selain itu lingkungan organisasi yang baik dan mendukung, lingkungan kerja yang aman tanggung jawab professional dan kondusif nantinya dapat membuat para pegawai untuk selalu lebih produktif dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

**Kata Kunci : Analisis Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran**