

**KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Pada FISIP UPN "Veteran" Jawa Timur



Oleh :

DIAN PRATHIWI
NPM. 0641 310 076

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
SURABAYA

2013

KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SURABAYA

Di susun oleh :

DIAN PRATHIWI
0641 310 076

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing

DR. LUKMAN ARIF, M.Si
NIP. 19641102 199403 1001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Dra. Ec. Hj. SUPARWATI, M.Si
NIP. 19550718 198302 2 001

KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SURABAYA

Disusun Oleh :

DIAN PRATHIWI
NPM. 0641 310 076

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 18 juli 2013

Pembimbing

Tim Penguji :

1.

Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 19641102 199403 1001

Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 19641102 199403 1001

2.

Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 19670406 199403 2001

3.

Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 19610323 198903 1001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dra. Ec. Hj. Suparwati, MSi
NIP. 19550718 198302 2001

KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SURABAYA

Nama Mahasiswa : DIAN PRATHIWI
NPM : 0641 310 076
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa proposal ini telah direvisi dan disahkan
Pada Tanggal 18 September 2013

Mengetahui / Menyetujui :

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

Dosen Penguji III

Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 19641102 199403 1001

Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 19670406 199403 2001

Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 19610323 198903 1001

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Akte Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.”

Dalam penulisan penelitian ini dibuat guna memenuhi persyaratan sesuai dengan kurikulum yang ada pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penyusunan penelitian ini tidak akan berjalan dengan lancar dan tidak akan terwujud tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak DR. Lukman Arif, Msi, sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk, koreksi serta saran hingga terselesaikannya penelitian ini.

Penulis juga menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Ec. Hj. Suparwati, MSi, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak DR. Lukman Arif, MSi, selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan bekal dalam proses belajar mengajar di FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur.

4. Bapak Moh. Suharto Wardoyo, SH, M, Hum, selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.
5. Bapak dan Ibu karyawan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya yang telah banyak membantu dalam memberikan informasi-informasi yang terkait dalam pembuatan penelitian ini.

Dalam penyusunan penelitian ini, Penulis sangat menyadari masih ada kekurangan-kekurangan baik dari segi teknis maupun segi materiil penyusunannya. Oleh karena itu, Penulis senantiasa bersedia dan terbuka dalam menerima saran dan kritik dari semua pihak yang dapat menambah kesempurnaan laporan ini.

Akhir kata Penulis mengucapkan terima kasih serta besar harapan Penulis semoga laporan dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, September 2013

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1. Pengertian Kualitas.....	10
2.2.1.1.Pengertian Pelayanan.....	10
2.2.1.2.Pengertian Pelayanan Publik.....	11
2.2.1.3. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	12
2.2.2. Prinsip Pelayanan Publik	13
2.2.3. Asas Pelayanan Publik	14
2.2.4. Bentuk – Bentuk Pelayanan	16
2.2.5. Hambatan Pelayanan.....	18

2.2.6. Faktor Pendukung Pelayanan	19
2.2.7. Sasaran Pelayanan.....	25
2.2.8. Standar Pelayanan Publik.....	27
2.2.9. Fungsi Pelayanan	28
2.3 Kerangka Berpikir	28

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Fokus Penelitian	33
3.3 Lokasi Penelitian	34
3.4 Sumber Data	35
3.5 Pengumpulan Data	36
3.6 Analisis Data.....	38
3.7 Keabsahan Data.....	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	44
4.1.1. Sejarah Berdirinya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya	44
4.1.2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya	45
4.1.3. Struktur Organisasi Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya	47

4.1.4.	Uraian Tugas, Fungsi, dan Tanggung Jawab dalam struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya	48
4.1.5.	Karakteristik Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya	59
4.1.6.	Sarana dan Prasarana	63
4.1.7.	Persyaratan Pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.....	66
4.1.8.	Prosedur Pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.....	70
4.1.9.	Jumlah Pemohon Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya Tahun 2009 – 2013	71
4.2.	Hasil Penelitian	72
4.2.1.	Prosedur Pelayanan.....	73
4.2.2.	Waktu Penyelesaian.....	82
4.2.3.	Biaya Pelayanan	84
4.2.4.	Produk Pelayanan	86
4.2.5.	Sarana dan Prasarana	90
4.2.6.	Kompetensi Petugas Pemberian Pelayanan	105
4.3.	Pembahasan	113
4.3.1.	Prosedur Pelayanan.....	116
4.3.2.	Waktu Penyelesaian.....	117
4.3.3.	Biaya Pelayanan	119

4.3.4. Produk Pelayanan	120
4.3.5. Sarana dan Prasarana	121
4.3.6. Kompetensi Petugas Pemberian Pelayanan	126

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	128
5.2 Saran	130

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir.....	31
Gambar 3.1	Analisis Data Kualitatif	39
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya	47
Gambar 4.2	Prosedur dan Persyaratan Pengurusan Akta Kelahiran.....	70
Gambar 4.3	Alur Prosedur Akta Kelahiran	74
Gambar 4.4	Persyaratan Akta Kelahiran.....	80
Gambar 4.5	Loket Pelayanan Akta Kelahiran.....	91
Gambar 4.6	Papan Informasi	93
Gambar 4.7	Tempat Parkir	95
Gambar 4.8	Toilet	96
Gambar 4.9	Tempat Ibadah (Mushola)	96
Gambar 4.10	Papan Petunjuk Lokasi.....	98
Gambar 4.11	Petugas Keamanan.....	102
Gambar 4.12	Kebersihan Dinas	104

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.2	Karakteristik Pegawai Berdasarkan Pangkat/Golongan	60
Tabel 4.3	Karakteristik Pegawai Berdasarkan Jabatan	61
Tabel 4.4	Karakteristik Pegawai Berdasarkan Pendidikan	61
Tabel 4.5	Karakteristik Pegawai Berdasarkan Agama.....	62
Tabel 4.6	Karakteristik Pegawai Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 4.7	Daftar Loket di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.....	63
Tabel 4.8	Fasilitas Gedung / Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.....	64
Tabel 4.9	Fasilitas Umum pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.....	64
Tabel 4.10	Fasilitas Khusus pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.....	85
Tabel 4.11	Jumlah Pemohon Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya Tahun 2009 – 2013.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 Pedoman Wawancara
- LAMPIRAN 2 Kutipan Akta Kelahiran
- LAMPIRAN 3 Formulir Pelaporan Kelahiran
- LAMPIRAN 4 Surat Pernyataan
- LAMPIRAN 5 Surat Keterangan Lahir
- LAMPIRAN 6 KTP Orang Tua dan Saksi
- LAMPIRAN 7 Kartu Keluarga
- LAMPIRAN 8 Akta Nikah
- LAMPIRAN 9 Tanda Pengambilan Akta Kelahiran

ABSTRAKSI

Dian Prathiwi, Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya

Berdasarkan fenomena bahwa masih ada masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran dan membludaknya jumlah pemohon di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan & menganalisa tentang kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Fokus penelitian ini adalah Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.

Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi dan wawancara. Analisa data dalam penelitian ini dengan menggunakan model interaktif.

Dari hasil penelitian dan pembahasan menghasilkan kesimpulan : 1) prosedur pelayanan dalam pelaksanaan prosedur pelayanan akta kelahiran baik pegawai DISPENDUKCAPIL dan pemohon akta kelahiran sudah mengetahui dan memahami prosedur – prosedur yang ada yang berkaitan dengan prosedur pelayanan akta kelahiran. Meskipun pemohon sedang banyak, pihak DISPENDUKCAPIL tetap mengacu pada aturan atau ketentuan yang berlaku dalam prosedur pelayanan akta kelahiran, namun langkah – langkah atau alur prosedur pelayanan akta kelahiran tidak terdapat di papan informasi.

2) waktu penyelesaian dalam hal penyelesaian akta kelahiran telah sesuai dengan PERDA Nomor 5 tahun 2011 yaitu 7 hari kerja. Disaat pemohon sedang banyak waktu penyelesaiannya agak terlambat. 3) biaya pelayanan pemohon yang berusia 60 hari kerja tidak dikenakan biaya ataupun denda, yang berusia diatas 1 tahun dikenakan biaya Rp. 100.000, biaya pelayanan yang dikeluarkan atau dibayar pemohon telah sesuai aturan yang ada. 4) produk pelayanan yang diterbitkan atau dikeluarkan oleh DISPENDUKCAPIL sudah baik, sudah sesuai dan sudah memenuhi suatu standar nasional dan internasional. 5) sarana dan prasarana dilihat sarana utama : loket pelayanan, komputer, printer pemohon sedang banyak kurang memadai. Sarana pendukung : papan informasi, tempat parkir, toilet, mushola yang ada di DISPENDUKCAPIL dalam kondisi bagus, sudah memadai. Disaat pemohon sedang banyak kurang memadai. salah satunya tempat parkir. Letak lokasi DISPENDUKCAPIL kurang strategis tapi masih bisa di jangkau. keberadaan website DISPENDUKCAPIL sangat mudah diakses. Pengamanan dalam ruang tunggu kalau dilihat sudah cukup memadai, disaat pemohon sedang banyak jumlah security dan linmas kurang memadai. Kebersihan di DISPENDUKCAPIL sudah cukup bersih dan nyaman. 6) Kompetensi Petugas Pemberian Pelayanan akta kelahiran di DISPENDUKCAPIL sudah sesuai dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Key word : kualitas pelayanan, prosedur pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kota Surabaya merupakan kota terbesar kedua setelah Jakarta, dimana jumlah penduduk Kota Surabaya berdasarkan sumber dari website resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya pada tahun 2013 mencapai 3.151.729 jiwa. Dengan jumlah penduduk yang semakin besar apabila tidak diatur dengan sedemikian rupa maka tentunya akan banyak menimbulkan berbagai permasalahan, salah satunya adalah masalah pendataan penduduk, khususnya yang berkaitan dengan akta kelahiran.

Data Kependudukan sangat diperlukan untuk mengetahui data tentang segala hal yang berkaitan dengan populasi, tingkat pertumbuhan dan mobilitas penduduk yang selalu bergerak dengan cepat. Data Kependudukan juga diperlukan sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan kependudukan pada waktu yang akan mendatang.

Untuk mendapatkan data tentang kependudukan, maka pemerintah kota Surabaya memerlukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai instansi pemerintahan yang menangani masalah kependudukan di Surabaya dan mempunyai tugas pokok yaitu melakukan pendataan penduduk untuk mengetahui tingkat kepadatan penduduk, tingkat kelahiran atau kematian,

serta jumlah penduduk luar Surabaya yang masuk ke kota Surabaya dan juga memberikan pelayanan secara maksimal agar masyarakat merasa puas.

Akte kelahiran adalah surat bukti atau dokumen penting tentang keterangan lahir seseorang yang telah dicatat dan disahkan oleh negara, setiap warga negara atau masyarakat wajib mengurus akta kelahiran supaya memiliki jaminan dan kepastian hukum mengenai kepastian status yang meliputi identitas dan namanya tercantum dalam akta kelahiran tersebut dan berguna untuk mengetahui asal usulnya serta hubungan dengan orang tuanya.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dibentuk sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari instansi yang berfungsi untuk melayani masyarakat salah satunya dalam hal kegiatan pelayanan akta kelahiran. Didalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya pada saat ini belumlah sempurna seperti yang kita harapkan bersama, hal ini dapat kita cermati dari fenomena yang terjadi dimasyarakat, seperti kutipan surat pembaca berikut ini :

Kutipan (kompas.com, 6 juli 2010):

“Puluhan warga di tiga kelurahan, yakni kelurahan Simolawang, Ujung dan Sidodadi yang berada di kecamatan Simokerto, Kota Surabaya, mengadu ke DPRD Surabaya karena merasa dipersulit saat mengurus akta kelahiran. Salah satu warga Kelurahan Simolawang, Kecamatan Simokerto, mengaku hingga saat ini tiga anaknya belum memiliki akta kelahiran sehingga sulit untuk memasukkan anaknya ke sekolah negeri.”

Kutipan (SurabayaPagi.com, 17 desember 2011):

“ini gara – garanya pada akhir Oktober lalu pemkot mengeluarkan perintah kepada seluruh warga Surabaya agar segera mengurus akte kelahiran paling lambat bulan Desember 2011. Jika tidak, maka warga tersebut akan kena denda. Acuan yang dipakai yakni aturan dari Undang – Undang no 23 tahun 2006 yang berbunyi setiap kelahiran wajib dilaporkan paling lambat 60 hari sejak kelahiran. Pencatatan kelahiran yang melebihi satu tahun sejak dilahirkan harus melalui penetapan Pengadilan Negeri (PN) serta dikenai denda sebesar Rp. 100.000 untuk WNI dan Rp. 1.000.000 untuk WNA. Sedangkan yang belum melampaui satu tahun hanya dikenai denda saja. UU tersebut dilengkapi dengan Peraturan Daerah No 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Yang selanjutnya soal denda – denda akan dipertegas melalui Peraturan Walikota Surabaya. Rencananya Perwali ini akan dikeluarkan mulai tahun 2012. Apa akibat dari “ancaman” tersebut? Kebetulan saya juga sedang mengurus akte kelahiran anak saya yang terlambat 2 tahun dari tanggal kelahiran. Mulai dari kelurahan, kecamatan, Dispendukcapil di Jalan Manyar lalu terakhir awal bulan Desember ini di Balai Kota. Disitu saya mendapati ribuan orang antri mengurus akte kelahiran anak, ada juga yang cerita saya, untuk daftar akte hingga butuh waktu 1 bulan. Meski prosedurnya sebenarnya 6 hari. Alasan petugas, karena sekarang sedang membludak. Bahkan ada yang rela datang pukul 01.00 dini hari hanya untuk meletakkan helm di kantor Dispendukcapil sebagai tanda antri. Dengan adanya helm itu, maka saat kantor Dispenduk buka pukul 08.00 mereka tinggal masuk antrian yang nomer urut tidak terlalu jauh. “kalau datang jam 8 pagi, antriannya sudah nomer urut 300 keatas, dipanggilnya bisa sore mas,”.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya mempunyai kedudukan sebagai unsur pelaksana dari pemerintahan daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Walikota Surabaya.

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. (Moenir 2006 : 16).

Pelayanan merupakan kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan. (Barata 2004 : 27).

Fenomena pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah menunjukkan gejala yang hampir sama di berbagai sektor pelayanan pemerintah yang berujung pada ketidakpuasan masyarakat sebagai konsumen, salah satunya terjadi di Kota Surabaya, yaitu dalam hal pelayanan pembuatan akte kelahiran yang diselenggarakan oleh aparat pemerintah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Berdasarkan latar belakang penelitian, penulis tertarik untuk meneliti “Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya”.

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah tersebut, peneliti merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut : Bagaimana Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

- a. Untuk memperoleh tambahan wawasan dan pengetahuan tentang kualitas pelayanan akta kelahiran di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.
- b. Berkesempatan untuk belajar menerapkan pengetahuan teoritis yang diterima dengan keadaan sebenarnya di lapangan.

2. Bagi Instansi atau Lembaga

- a. Dapat melaksanakan salah satu bentuk tanggung jawab sosial dari instansi atau lembaga kepada masyarakat.
- b. Memperoleh sumbangan pemikiran dan tenaga dalam rangka meningkatkan kinerja instansi atau lembaga.

3. Bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

- a. Meningkatkan pembendaharaan bacaan bagi rekan-rekan mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
- b. Meningkatkan kurikulum pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
- c. Memperluas jaringan kerja sama dengan instansi atau lembaga lain yang terkait.