

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN AKTA
KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SRAGEN PADA MASA
PANDEMI**



TUGAS AKHIR

**Disusun dan Diajukan guna Melengkapi Persyaratan Dalam
Memperoleh Derajat Sarjana Terapan Sosial Dalam Bidang Studi
Demografi dan Pencatatan Sipil**

Oleh :

Anisa Iftakhul Jannah

NIM. E3117022

**SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2021

commit to user

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir

EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SRAGEN PADA MASA PANDEMI

Oleh

Anisa Iftakhul Jannah

NIM. E3117022

Disetujui untuk dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Tugas Akhir

Program Studi D4 Studi Demografi dan Pencatatan Sipil

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, 27 Juni 2021

Dosen Pembimbing



Dr. Erna Dyah Kusumawati, S.H, M.Hum, LL.M

NIP. 19770330 200312 2 001

commit to user

PENGESAHAN PENGUJI**Tugas Akhir**

EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SRAGEN
PADA MASA PANDEMI

Oleh

Anisa Iftakhul Jannah**NIM. E3117022****Telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Tugas Akhir****Program Studi D4 Studi Demografi dan Pencatatan Sipil****Universitas Sebelas Maret Surakarta**

Pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 16 Juli 2021

DEWAN PENGUJI

1. Merlin Swantamalo Magna, S.H., M.H. :

Ketua

2. Muhammad Bagus Adi Wicaksono, S.H., M.H :

Sekretaris

3. Dr. Erna Dyah Kusumawati, S.H., M.Hum., LL.M :

Anggota

Mengetahui,

Dekan Sekolah Vokasi
Universitas Sebelas Maret

Drs. Santoso Tri Hananto, M.Acc, Ak

NIP. 19690924 19942 1 001

Kepala Program Studi
D4 Demografi dan Pencatatan Sipil

Sri Wahyuningsih Yulianti S.H, M.H

NIP. 19610721 198803 2 001

commit to user

SURAT PERNYATAAN

Nama : Anisa Iftakhul Jannah

NIM : E3117022

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SRAGEN PADA MASA PANDEMI merupakan karya tulis sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam Tugas Akhir ini diberi tanda *citasi* dan ditunjukkan pada halaman daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Tugas Akhir dan gelar yang saya peroleh dari Tugas Akhir ini.

Surakarta, 27 Juni 2021

Yang Membuat Pernyataan,



Anisa Iftakhul Jannah

NIM. E3117022

ABSTRAK

Anisa Iftakhul Jannah.E3117022. EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SRAGEN PADA MASA PANDEMI. Tugas Akhir. Surakarta: Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret. Mei. 2021

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas dan kendala dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen pada masa pandemi.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dalam pengambilan data, peneliti menggunakan teknik wawancara dengan teknik purposive sampling, yaitu adanya informan kunci dan informan pendukung. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Catatan Sipil dan Kepala Seksi Bidang Catatan Sipil sementara informan pendukung dalam penelitian ini adalah seorang petugas pelayanan dan dua orang pemohon pelayanan pencatatan kelahiran pada masa pandemi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen. Dalam melakukan analisa data, peneliti menggunakan beberapa teknik analisa data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan efektivitas dan kendala dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen pada masa pandemi berjalan dengan cukup efektif. Dilihat dari indikatornya yaitu asas pelayanan publik berupa transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban, diketahui bahwa: (1) Efektivitas pelayanan terkait dengan indikator transparansi dilakukan dengan cukup baik, (2) indikator akuntabilitas belum dilaksanakan sesuai SOP pelayanan penerbitan akta kelahiran, (3) indikator kondisional dilakukan dengan baik, (4) indikator partisipatif sudah dilakukan dengan baik, (5) kesamaan hak sudah diterapkan dengan baik, (6) dan keseimbangan hak dan kewajiban sudah dilaksanakan dengan baik dan terpenuhi. Sementara itu, terdapat beberapa kendala yang ditemui dalam proses pelayanan yaitu kurangnya sumber daya manusia, ketidakpastian waktu penerimaan dokumen kepada pemohon, dan kurangnya pemahaman masyarakat dalam penggunaan pelayanan online.

Kata Kunci : *Efektivitas Pelayanan, Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran*

ABSTRACT

Anisa Iftakhul Jannah.E3117022. THE EFFECTIVENESS OF BIRTH CERTIFICATE ISSUANCE SERVICES OF THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION IN SRAGEN REGENCY DURING PANDEMIC. Thesis. Surakarta: Vocational School of Sebelas Maret University. May. 2021

The purpose of this study was to determine the effectiveness and obstacles in the birth certificate issuance services of the department of population and civil registration in Sragen Regency during pandemic.

This research uses descriptive qualitative research method. In collecting the data, the researcher used an interview technique with purposive sampling technique, namely the presence of key informants and supporting informants. The key informants in this study were the Head of the Civil Registration Division and the Section Head of the Civil Registry Division, while the supporting informants in this study were a service officer and two applicants for birth registration services during the pandemic at the Population and Civil Registration Office of Sragen Regency. In conducting data analysis, researcher used several steps, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of this study indicate the effectiveness and obstacles in the birth certificate issuance services of the Department of Population and Civil Registration in Sragen Regency during pandemic works quite effectively. Judging from the indicators, namely the principles of public services in the form of transparency, accountability, conditional, participatory, equal rights, and a balance of rights and obligations, it is known that: (1) The effectiveness of services related to transparency indicators is carried out quite well, (2) accountability indicators have not been implemented according to standard operating procedures (SOP) for the issuance of birth certificates, (3) conditional indicators are carried out well, (4) participatory indicators have been carried out well, (5) equality of rights has been implemented properly, (6) and the balance of rights and obligations has been carried out properly and fulfilled. Meanwhile, there are several obstacles in the

service process, namely the lack of human resources, uncertainty in the time of receiving documents to applicants and lack of public understanding in the use of online services.

Keywords : Service Effectiveness, Birth Certificate Issuance Service



commit to user

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis aturkan atas kehadiran Allah, atas berkah, rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian dan penulisan Tugas Akhir ini dengan judul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN PENCATATAN KELAHIRAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SRAGEN PADA MASA PANDEMI”**. Penulisan Tugas akhir ini merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi untuk dapat tercapainya gelar Sarjana Terapan Sosial pada Sekolah Vokasi, Program Studi Demografi dan Pencatatan Sipil, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis menyadari dengan sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa bantuan, arahan serta bimbingan dari berbagai pihak. Maka dari itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Jamal Wiwoho, S.H., M.Hum selaku Rektor Universitas Sebelas Maret Surakarta;
2. Bapak Drs. Santoso Tri Hananto, M.Acc., Ak., selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret;
3. Ibu Sri Wahyuningsih Yulianti S.H., M.H selaku Kepala Prodi D4 Studi Demografi dan Pencatatan Sipil sekaligus Dosen Pembimbing Akademik;
4. Ibu Dr. Erna Dyah Kusumawati, S.H, M.Hum, LL.M selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang sudah membimbing dalam penyelesaian Tugas Akhir;
5. Ibu Dra. Huruni Ani Uni Marwani selaku kepala bidang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen yang sudah berkenan menjadi informan kunci dalam proses penelitian Tugas Akhir;

commit to user

6. Bapak Kristyanto Trisaksono, SH selaku kepala seksi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sragen yang sudah berkenan menjadi informan kunci dalam proses penelitian Tugas Akhir.
7. Bapak Aris selaku petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen, Bapak Edy Irianto dan Bapak Joko Purnomo, yang sudah berkenan menjadi informan pendukung dalam proses penelitian Tugas Akhir;
8. Keluargaku tercinta Bapak Sumardi, Ibu Sukini, dan Jihan yang selalu memberikan support, fasilitas, dan semangat dalam penyelesaian Tugas Akhir;
9. Sahabat-sahabatku, Jasmine, Anggraita, Luli, Nomi, Juna, Rizky, Anisa NH, Aya, Uma, Helen, Fira, Meidiana, Amanda yang sudah memberi semangat, dan membantu dalam kebingungan penulisan Tugas Akhir;
10. Kepada Comback Squad yang telah memberi semangat dan keceriaan;
11. Teman-teman seperbimbingan yang sudah kompak, berjuang bersama-sama, dan selalu saling support;
12. Teman-teman Demografi dan Pencatatan Sipil 2017;
13. Semua pihak yang sudah membantu proses penyelesaian Tugas Akhir yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis sangat menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih cukup jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis sangat mengharapkan kritik saran yang membangun demi kelengkapan dan kesempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga karya tulis ini memiliki manfaat bagi kita semua. Aamiin.

Surakarta, 22 Mei 2021

Penulis



Anisa Iftakhul Jannah

commit to user

NIM. E3117022

DAFTAR ISI

COVER JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Metode Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan Tugas Akhir	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Kerangka Teori.....	13
1 Tinjauan tentang Efektivitas.....	13
2. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik.....	14

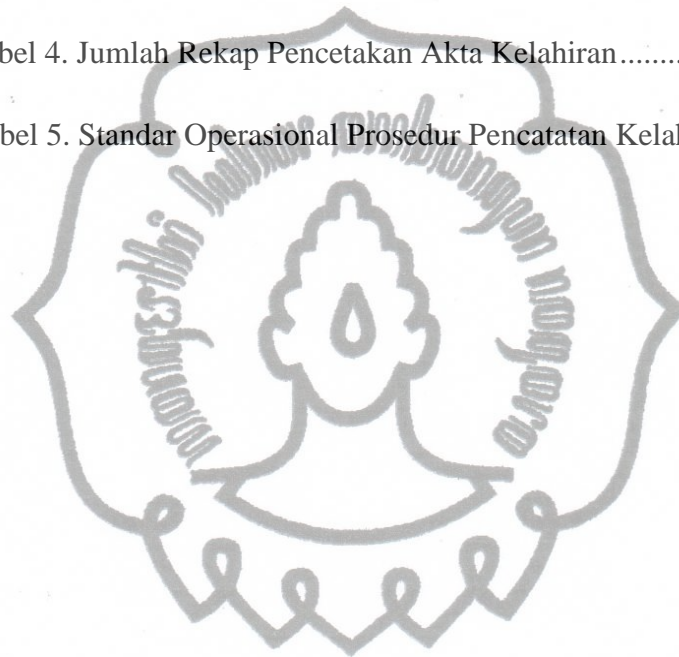
a. Konsep Pelayanan Publik	14
b. Regulasi yang Mengatur Pelayanan Publik.....	16
c. Asas-Asas Pelayanan Publik.	16
3. Tinjauan Tentang Pelayanan Akta Kelahiran.....	21
a. Pengertian Akta Kelahiran.....	21
b. Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran	23
c. Pelayanan Pada Masa Pandemi.	23
B. Kerangka Berfikir.	25
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	26
A. Hasil Penelitian.....	26
1. Deskripsi Tempat Penelitian	26
a. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen.....	26
b. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen.....	27
c. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen	27
d. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen	28
e. SDM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen.....	29
f. Pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen	30
g. Pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran	31

commit to user

h. Jumlah Permohonan Penerbitan Akta Kelahiran.....	33
2. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	34
a. Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen Pada Masa Pandemi.....	34
b. Kendala dan Solusi	43
B. Pembahasan.....	45
1. Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen Pada Masa Pandemi	45
2. Kendala dan Solusi yang ditawarkan	48
BAB IV PENUTUP	51
A. Kesimpulan.....	51
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kisi – kisi pedoman wawancara	9
Tabel 2. Jumlah SDM DISDUKCAPIL Sragen	29
Tabel 3. Jenis Pelayanan DISDUKCAPIL Sragen	31
Tabel 4. Jumlah Rekap Pencetakan Akta Kelahiran.....	33
Tabel 5. Standar Operasional Prosedur Pencatatan Kelahiran	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian KESBANGPOL Kab. Sragen.....	56
Lampiran 2. Transkrip Hasil wawancara.....	57
Lampiran 3. Dokumentasi proses wawancara	66





commit to user