

**EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN TERINTEGRASI DALAM  
UPAYA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KABUPATEN WONOGIRI**



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

**Oleh :**

**NINDY CAHYA HARTAMI**

**NIM. E3117090**

**SEKOLAH VOKASI**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**

*com/2021 user*

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**Tugas Akhir**

**EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN TERINTEGRASI DALAM  
UPAYA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KABUPATEN WONOGIRI**

Oleh

**Nindy Cahya Hartami**

**NIM. E3117090**

**Disetujui untuk dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Tugas Akhir**

**Program Studi D4 Studi Demografi dan Pencatatan Sipil**

**Universitas Sebelas Maret Surakarta**

**Surakarta, 2 Juli 2021**

**Dosen Pembimbing**



**Dr. Mulyanto, S.H., M.Hum.**

**NIP. 198312102008011008**

*commit to user*

## PENGESAHAN PENGUJI

### Tugas Akhir

EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN TERINTEGRASI DALAM UPAYA  
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPII KABUPATEN WONOGIRI

Oleh

**Nindy Cahya Hartami**

**NIM. E3117090**




**Telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Tugas Akhir Program  
Studi D4 Studi Demografi dan Pencatatan Sipil Universitas Sebelas Maret  
Surakarta**

Pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 15 Juli 2021

DEWAN PENGUJI

- |  |   |   |
|--|---|---|
| 1. <u>Rizda Ardyati, S.H., M.H.</u>        | : |  |
| Ketua                                      |   |   |
| 2. <u>Resti Dian Luthviati, S.H., M.H.</u> | : |   |
| Sekretaris                                 |   |   |
| 3. <u>Dr. Mulyanto, S.H., M.Hum.</u>       | : |  |
| Anggota                                    |   |   |

Mengetahui,

Dekan  
Sekolah Vokasi  
Universitas Sebelas Maret

Kepala Program Studi  
D4 Demografi dan Pencatatan Sipil



**Drs. Santoso Tri Hananto, M.Acc., Ak.**  
NIP. 19690924 199402 1 001



**Sri Wahyuningsih Yulianti, S.H., M.H.**  
NIP. 19610721 198803 2 001

**SURAT PERNYATAAN**

Nama : Nindy Cahya Hartami

NIM : E3117090

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN TERINTEGRASI DALAM UPAYA  
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIK KABUPATEN WONOGIRI** adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang  
bukan karya saya dalam Tugas Akhir ini diberi tanda *citasi* dan ditunjukkan dalam  
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, 2 Juli 2021

Yang Membuat Pernyataan,



Nindy Cahya Hartami

NIM. E3117090

*commit to user*

## ABSTRAK

**Nindy Cahya Hartami. 2021. E3117090. EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN TERINTEGRASI DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOGIRI. Tugas Akhir : Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret.**

Penelitian ini mendeskripsikan dan mengkaji permasalahan, *pertama* pelaksanaan program layanan terintegrasi. *Kedua* efektivitas program layanan terintegrasi di Disdukcapil Kabupaten Wonogiri. *Ketiga* faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan program layanan terintegrasi. Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris dengan metode pendekatan kualitatif yang berlangsung secara interaktif. Analisis data yang digunakan adalah analisis data menurut Miles, Huberman, Saldana dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan program layanan terintegrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri sudah sesuai dengan standar pelayanan dan Permendagri Nomor 19 Tahun 2018. Efektivitas program layanan terintegrasi dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan sudah efektif, karena sudah sesuai dengan pedoman pengukuran efektivitas program dari Budiani. Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan program diukur menggunakan teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto. Faktor pendukungnya adalah faktor hukum, faktor penegak hukum, faktor kebudayaan, dan faktor sarana dan prasarana. Faktor penghambatnya adalah faktor masyarakat dan sedikit faktor sarana dan prasarana yaitu jaringan internet. Kesimpulan penelitian ini adalah perlunya Disdukcapil Kabupaten Wonogiri melakukan sosialisasi pentingnya kelengkapan berkas, kebenaran data, serta melakukan penguatan dan perbaikan fasilitas jaringan internet.

**Kata Kunci : Efektivitas, Program Layanan Terintegrasi, dan Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.**

## ABSTRACT

**Nindy Cahya Hartami. 2021. E3117090. THE EFFECTIVENESS OF THE INTEGRATED SERVICES PROGRAM IN IMPROVING THE QUALITY OF POPULATION ADMINISTRATION SERVICES IN THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF WONOGIRI REGENCY. Final Project : Sebelas Maret University Vocational School.**

This research describes and examines the problems, firstly the implementation of an integrated service program. Second, the effectiveness of the integrated service program in the Disdukcapil of Wonogiri Regency. The three factors that support and hinder the implementation of the integrated service program. This research is an empirical legal research with a qualitative approach that takes place interactively. Analysis of the data used is data analysis according to Miles, Huberman, Saldana conducted by interview, observation, and documentation.

The results showed that the implementation of the integrated service program at the Population and Civil Registration Office of Wonogiri Regency was in accordance with service standards and Permendagri Number 19 Year 2018. The effectiveness of the integrated service program in improving the quality of population administration services was effective, because it was in accordance with the guidelines for measuring program effectiveness from Budiani. The supporting and inhibiting factors of program implementation were measured using Soerjono Soekanto's theory of legal effectiveness. The supporting factors are legal factors, law enforcement factors, cultural factors, and facilities and infrastructure factors. The inhibiting factor is the community factor and a few facilities and infrastructure factors, namely the internet network. The conclusion of this study is the need for the Disdukcapil of Wonogiri Regency to socialize the importance of completeness of files, correct data, as well as strengthening and repairing internet network facilities.

**Keywords: Effectiveness, Integrated Service Program, and Improving the Quality of Population Administration Services.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir yang berjudul **“EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN TERINTEGRASI DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOGIRI”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan Sosial Program Studi D4 Demografi dan Pencatatan Sipil pada Universitas Sebelas Maret.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih 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 Surakarta;
3. Ibu Sri Wahyuningsih Yulianti, S.H., M.H., selaku Kepala Program Studi D4 Demografi dan Pencatatan Sipil Universitas Sebelas Maret Surakarta;
4. Bapak Dr. Agus Riwanto, S.H., S.Ag., M.Ag., selaku pembimbing akademik;
5. Bapak Dr. Mulyanto, S.H., M.Hum., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan membantu saya dengan penuh kesabaran dalam penyusunan tugas akhir ini sehingga dapat terselesaikan tepat waktu;
6. Bapak Drs. Sungkono, MM., selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri yang telah memberikan izin kepada saya untuk dapat melakukan penelitian serta wawancara dengan pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri;

*commit to user*

7. Bapak Totok Sugiyarto, S.Sos., MM., selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi yang saya butuhkan dengan melalui wawancara;
8. Ibu Elis Aryani, S.Sos., MM., selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi yang saya butuhkan dengan melalui wawancara;
9. Ibu Suharni selaku operator SIAK di Kecamatan Wonogiri yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi yang saya butuhkan dengan melalui wawancara;
10. Kepada masyarakat yang telah memberikan informasi untuk menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini;
11. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Suharto dan Ibu Endang Sutami yang telah mendukung dan selalu mendoakan saya untuk dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini;
12. Kepada F. Sidhanta N., dan Farosian Daniyal A.N., yang selalu mendukung dan mendoakan saya agar dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini;
13. Kepada Kakak saya Sonia Prima Hartami dan Ardlina Reni Puspita serta keponakan-keponakan saya yang selalu mendoakan saya untuk dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini;
14. Kepada sahabat saya tercinta Amanda Ilma Utami, Sekar Sasmi Mellinia Loka, dan Stella Apulina Tasia Lubis yang telah menyemangati, mendoakan, dan mendengarkan keluh kesah saya selama penulisan tugas akhir ini;
15. Kepada sahabat SMA saya tercinta Muslimah yaitu Aditya Novi Ekawati, Diah Larasati, Elvina Rizky Windaniarsari, Nuke Sukma Agustine, Nurmala Cahyaningrum, Rahmawati Ainul Ahdalina, dan Ria Triastuti yang juga telah menyemangati dan mendoakan saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini;
16. Kepada sahabat saya tercinta Reka Devi, Leoni Windya Ayu Andira, Rizki Fitria R, Syeikha Aisyah, dan Dyna Nurmalita yang telah mendoakan, memberikan semangat dan mendengarkan keluh kesah saya selama penulisan tugas akhir ini;

*commit to user*



17. Teman-teman seperbimbingan dan teman-teman D4 Demografi dan Pencatatan Sipil angkatan 2017 yang saling membantu dan mengingatkan satu sama lain serta memberikan informasi dan mendukung penyusunan dalam penulisan tugas akhir ini;
18. Kepada seluruh keluarga besar saya maupun semua pihak yang telah membantu dan mendukung proses penyusunan tugas akhir ini yang namanya tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Semoga seluruh bantuan maupun doa yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwasannya penulisan tugas akhir ini masih belum sempurna, sehingga penulis berharap adanya kritik dan saran dari berbagai pihak untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang demografi dan pencatatan sipil.

Surakarta, 2 Juli 2021

Penulis,



---

Nindy Cahya Hartami

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Metode Penelitian.....	9
F. Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>
A. Kerangka Teori .....	15
B. Kerangka Pemikiran.....	24
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>26</b>
A. Pelaksanaan Program Layanan Terintegrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.....	26

B. Efektivitas Pelaksanaan Program Layanan Terintegrasi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.....38

C. Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelaksanaan Program Layanan Terintegrasi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.....47

BAB IV PENUTUP .....55

DAFTAR PUSTAKA .....58

LAMPIRAN.....65



**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Jumlah Penduduk dan Persentase Kepemilikan Akta Kelahiran di Kabupaten Wonogiri Tahun 2017 .....	3
Tabel 2. Jumlah Penduduk Mati dan Persentase Penduduk yang Memiliki Akta Kematian di Kabupaten Wonogiri Tahun 2017 .....	4
Tabel 3. Jumlah Penduduk Status Kawin dan Kepemilikan Akta Perkawinan di Kabupaten Wonogiri Tahun 2017 .....	5
Tabel 4. Laporan Kepemilikan Akta Kelahiran di Kabupaten Wonogiri .....	37
Tabel 5. Laporan Kepemilikan Akta Perkawinan di Kabupaten Wonogiri .....	37
Tabel 6. Persentase Kepemilikan Dokumen Akta Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri .....	46

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Mekanisme dan Prosedur Layanan Terintegrasi Akta Kelahiran.....	28
Gambar 2. Mekanisme dan Prosedur Layanan Terintegrasi Akta Kematian.....	32
Gambar 3. Mekanisme dan Prosedur Layanan Terintegrasi Akta Perkawinan .....	34
Gambar 4. Sosialisasi langsung yang dilakukan oleh dinas kepada operator SIAK kecamatan.....	41
Gambar 5. Sosialisasi langsung yang dilakukan oleh dinas kepada operator SIAK desa/kelurahan.....	41
Gambar 6. Sosialisasi tidak langsung yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dengan melalui media sosial .....	42
Gambar 7. Pemantauan dan pengarahan oleh dinas kepada operator SIAK Kecamatan.....	45
Gambar 8. Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri .....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	65
Lampiran 2. Surat Rekomendasi Penelitian dari Kesbangpol Kabupaten Wonogiri .....	66
Lampiran 3. Standar Pelayanan Tatap Muka di Disdukcapil Kabupaten Wonogiri .....	67
Lampiran 4. Standar Pelayanan Online di Loker Kecamatan .....	68
Lampiran 5. Foto Wawancara Penulis Dengan Narasumber Penelitian .....	69
Lampiran 6. Foto Dokumen Kependudukan Program Layanan Terintegrasi .....	70

