



**KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN AKTA  
KELAHIRAN BERDASARKAN KEPUTUSAN BUPATI NOMOR:  
188.45/330/427.12/2011 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LUMAJANG  
(Suatu Studi Tentang Pembebasan Denda Penerbitan Akta Kelahiran)**

***THE PERFORMANCE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN MAKING  
THE BIRTH CERTIFICATE BASED ON REGENT DECISION NUMBER:  
188.45/330/427.12/2011 AT THE OFFICIAL RESIDENCE AND CIVIL  
REGISTER IN LUMAJANG REGENCY  
(A Study about freedom of publication mulct birth certificate)***

**SKRIPSI**

**Oleh  
Ary Dwi Wicaksono  
NIM 070910291037**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2012**



**KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN AKTA  
KELAHIRAN BERDASARKAN KEPUTUSAN BUPATI NOMOR:  
188.45/330/427.12/2011 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LUMAJANG  
(Suatu Studi Tentang Pembebasan Denda Penerbitan Akta Kelahiran)**

***THE PERFORMANCE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN MAKING THE  
BIRTH CERTIFICATE BASED ON REGENT DECISION NUMBER:  
188.45/330/427.12/2011 AT THE OFFICIAL RESIDENCE AND CIVIL  
REGISTER IN LUMAJANG REGENCY  
(A Study about freedom of publication mulct birth certificate)***

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Sosial

oleh

**Ary Dwi Wicaksono  
NIM 070910291037**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2012**

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

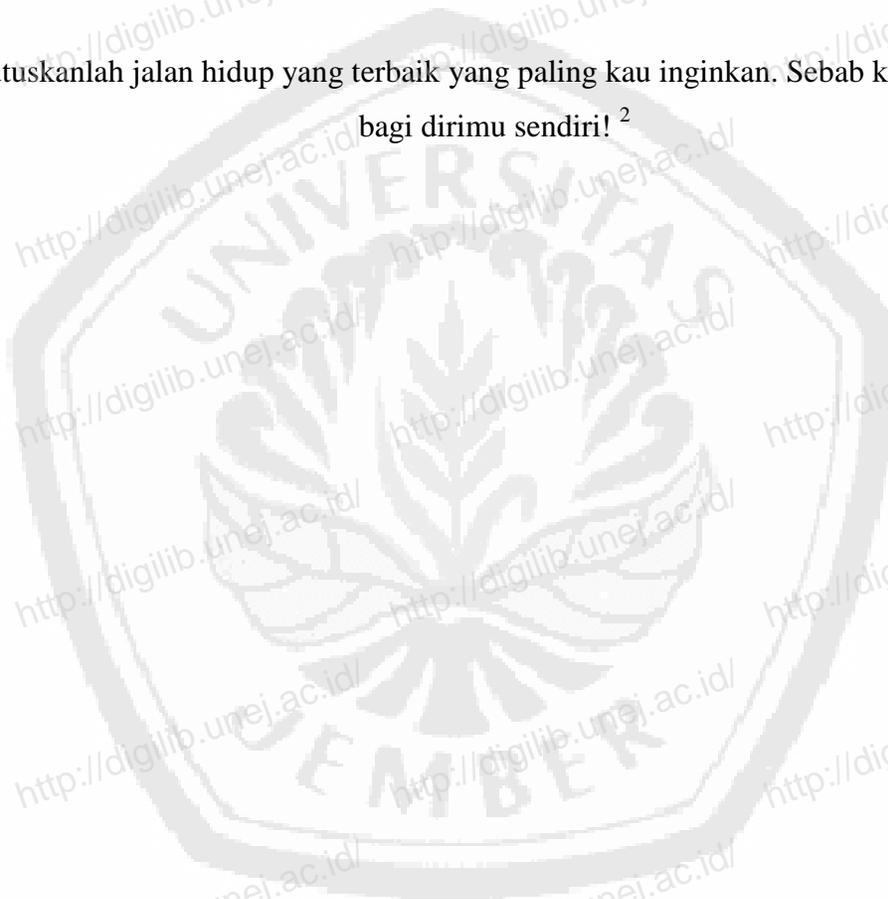
1. keluargaku, ayahanda Harijanto ,ibunda Ami Suharti dan kakakku Anang, yang telah mendoakan, memberi kasih sayang dan pengorbanan selama ini;
2. guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran dan keikhlasan;
3. almamaterku, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Jember.



## MOTO

Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah SWT beserta orang-orang yang sabar. <sup>1</sup>

Putuskanlah jalan hidup yang terbaik yang paling kau inginkan. Sebab kaulah tuan bagi dirimu sendiri! <sup>2</sup>



---

<sup>1</sup> Departemen Agama Republik Indonesia. 1998. *Motivas Al Qur'an Dan Terjemahannya*. Semarang: Karya Toha Putara Semarang

<sup>2</sup> Djibrán, Fehd. 2011. *Hidup Berawal Dari Mimpi*. Jakarta: Kurniaesa Publising

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ary Dwi Wicaksono

NIM : 070910291037

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Berdasarkan Keputusan Bupati Nomor: 188.45/445/427.12/2011 di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang (Suatu Studi Tentang Pembebasan Denda Akta Kelahiran)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada intitusi mana pun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 2012

Yang menyatakan,

Ary Dwi Wicaksono

NIM 070910291037

**SKRIPSI**

**KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN AKTA  
KELAHIRAN BERDASARKAN KEPUTUSAN BUPATI NOMOR:  
188.45/330/427.12/2011 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LUMAJANG  
(Suatu Studi Tentang Pembebasan Denda Penerbitan Akta Kelahiran)**

oleh

**Ary Dwi Wicaksono**

**NIM 070910291037**

**Pembimbing**

**Dosen Pembimbing Utama : Drs. Boedijono, M.Si**

**Dosen Pembimbing Anggota : Rachmat Hidayat, S.Sos, MPA**

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Berdasarkan Keputusan Bupati Nomor: 188.45/445/427.12/2011 di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang (Suatu Studi Tentang Pembebasan Denda Penerbitan Akta Kelahiran)” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

hari : Kamis

tanggal : 20 September 2012

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Drs. A. Kholik Azhari, M.Si  
NIP. 195907261989021001

Drs. Boedijono, M.Si  
NIP.196103311989021001

Anggota

1. Dra. Inti Wasiati, MM  
NIP. 195307311980022001

( )

2. Hermanto Rohman, S.Sos, M.Si  
NIP. 197903032005011001

( )

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A  
NIP. 195207271981031003

## RINGKASAN

**Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Berdasarkan Keputusan Bupati Nomor: 188.45/445/427.12/2011 Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang (Suatu Studi Tentang Pembebasan Denda Penerbitan Akta Kelahiran);** Ary Dwi Wicaksono, 070910291037; 2012:101 halaman; Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tuntutan terhadap perbaikan pelayanan sektor publik dimasa datang akan semakin tinggi mengingat dalam era demokrasi dan kemajuan teknologi informasi ini masyarakat akan semakin cerdas, mudah memperoleh informasi dan semakin banyakuntutannya. Oleh karena itu, perbaikan kinerja pelayanan publik perlu terus dikembangkan dan disesuaikan dengan tuntutan yang berkembang dimasyarakat. Penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik memegang peranan yang cukup penting dalam hal inovasi atau perbaikan kinerja pelayanan publik apakah sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Penilaian kinerja organisasi pelayanan publik terdiri dari: dimensi efisiensi, efektivitas, keadilan, dan daya tanggap. Kemudian salah satu jenis pelayanan publik kepada masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan. Beberapa jenis layanan sektor administrasi kependudukan penulis memilih meneliti kinerja pelayanan pembuatan akta kelahiran, hal ini dikarenakan dari beberapa jenis layanan tersebut diketahui bahwa di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang masyarakat lebih banyak menggunakan jenis pelayanan pembuatan akta kelahiran daripada jenis pelayanan lainnya.

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan kinerja pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang . Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe

penelitian deskriptif. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sudah melakukan pembuatan akta kelahiran. Penentuan sampel, dilakukan dengan *insidental*. Teknik pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner, observasi nonpartisipan, dan dokumentasi. Data yang diperoleh, kemudian di analisis secara interaktif dengan menggunakan skala likert, kategori interval, penyajian data berupa tabel dengan perhitungan statistik deskriptif yaitu mean dan modus.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pada kinerja pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang diperoleh hasil perhitungan mean variabel sebesar 4.19 sehingga dalam interval kategori penilaian kinerja pelayanan publik dapat dikatakan baik. Kemudian untuk perhitungan modus berdasarkan keseluruhan item pertanyaan dari keempat dimensi kinerja pelayanan publik yaitu efisiensi, efektivitas, keadilan daya tanggap secara bervariasi pada skor 3, 4, dan 5 artinya sebagian besar masyarakat menilai kinerja pelayanan publik pembuatan akta kelahiran yang dilakukan oleh pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang dengan kriteria cukup baik, baik dan sangat baik.

## PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang”. Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Keberadaan dan dedikasi banyak orang merupakan bagian penting yang turut berperan atas selesainya karya ini. Karenanya, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Bapak Dr. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Ibu Dra. Inti Wasiati, MM., selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember dan sebagai dosen pembimbing II dalam penyusunan skripsi ini;
4. Bapak Drs. Agus Suharsono, M.Si, selaku dosen pembimbing akademik yang turut memberikan dukungan, arahan, dan nasehat selama penulis menjadi mahasiswa;
5. Bapak Drs. Boedijono, M.Si, selaku dosen pembimbing I dan Bapak Rachmat Hidayat, S.Sos, MPA selaku dosen pembimbing II yang telah memberi dukungan, bimbingan, saran, pikiran, waktu, dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini;
6. Tim Penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna menguji sehingga menyempurnakan skripsi ini;

7. Bapak Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang beserta Perangkat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis ucapkan terima kasih atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama dalam penelitian;
8. Teman-teman seperjuangan AN'07 yang tak bisa disebutkan satu persatu namanya, terimakasih untuk kebersamaanya selama mencari ilmu di AN.
9. Kelurga besar Brantas 13 No.112 serta HIMARU semoga jaya selalu.

Semoga Allah SWT membalas semua budi baik yang diberikan kepada penulis selama ini, penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Jember, 2012

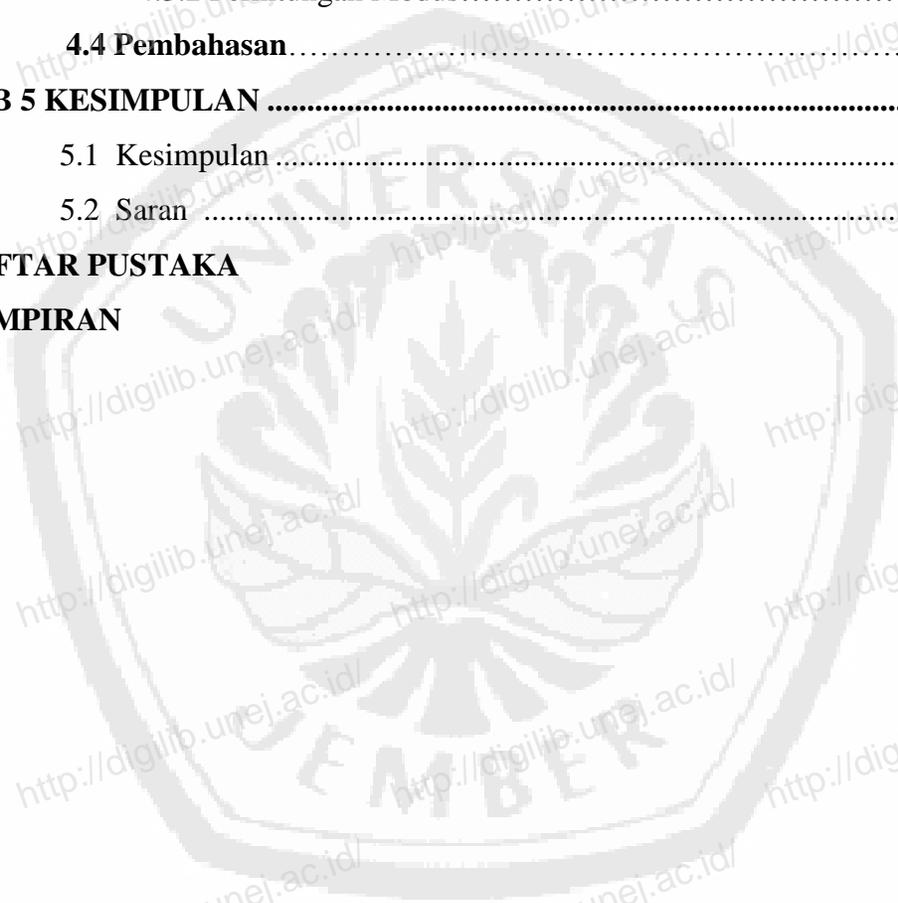
Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	9
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Konsepsi Dasar .....	11
2.2 Paradigma Pelayanan Publik .....	11
2.3 Konsep Kinerja .....	14
2.3.1 Paradigma Penilaian Kinerja.....	15

2.3.2 Pendekatan Penilaian Kinerja .....	16
2.4 Konsep Pelayanan Publik .....	17
2.4.1 Barang dan Jasa .....	19
2.5 Konsep Kinerja Pelayanan Publik .....	20
2.5.1 Dimensi-dimensi Kinerja Pelayanan Publik .....	21
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Tipe Penelitian .....	25
3.2 Obyek Penelitian .....	26
3.3 Tempat Penelitian .....	26
3.4 Penentuan Populasi dan Sampel .....	26
3.4.1 Penentuan Populasi .....	26
3.4.2 Penentuan Sampel .....	27
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	28
3.6 Sumber Data .....	30
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.8 Metode Analisa Data .....	32
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
<b>4.1 Hasil Penelitian</b>	
4.1.1 Deskripsi Daerah Penelitian .....	35
4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang .....	36
4.1.3 Penjabaran Tugas dan Fungsi Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang	38
4.1.4 Keadaan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang .....	59
4.1.5 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang .....	62

4.2 Tata Cara Pembuatan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang .....	63
<b>4.3 Analisis Data</b> .....	64
4.3.1 Perhitungan Mean .....	65
4.3.2 Perhitungan Modus .....	78
<b>4.4 Pembahasan</b> .....	92
<b>BAB 5 KESIMPULAN</b> .....	<b>96</b>
5.1 Kesimpulan .....	96
5.2 Saran .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Prioritas Jenis Pelayanan Publik .....	2
Tabel 1.2	Waktu Pelayanan Akta Kelahiran .....	7
Tabel 2.1	Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik.....	13
Tabel 3.1	Jumlah Pemohon Layanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang Bulan Maret-April 2012 .....	27
Tabel 3.2	Variabel Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik.....	29
Tabel 4.1	Data Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang .....	59
Tabel 4.2	Data Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang berdasarkan golongan.....	60
Tabel 4.3	Data Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang berdasarkan jenis kelamin .....	60
Tabel 4.4	Data Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang berdasarkan tingkat pendidikan.....	61
Tabel 4.5	Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang berdasarkan usia.....	61
Tabel 4.6	Data Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang berdasarkan masa kerja.....	62
Tabel 4.7	Indikator Dimensi Efisiensi.....	66
Tabel 4.8	Dimensi Efisiensi.....	68
Tabel 4.9	Indikator Dimensi Efektivitas .....	68

Tabel 4.10 Dimensi Efektifitas .....	71
.....	
Tabel 4.11 Indikator Dimensi Keadilan.....	72
Tabel 4.12 Dimensi Keadilan.....	74
Tabel 4.13 Indikator Daya Tanggap .....	75
Tabel 4.14 Dimensi Daya Tanggap.....	77
Tabel 4.15 Mean Variabel terhadap dimensi Kinerja Pelayanan Publik.....	78
Tabel 4.16 Deskripsi pendapat pemohon akta kelahiran tentang biaya pembuatan Akta kelahiran terjangkau oleh masyarakat .....	79
Tabel 4.17 Deskripsi pendapat pemohon akta kelahiran tentang waktu yang dibutuhkan dalam proses pembuatan Akta kelahiran.....	80
Tabel 4.18 Deskripsi pendapat pemohon akta kelahiran tentang kemudahan untuk menjangkau tempat pembuatan Akta kelahiran .....	81
Tabel 4.19 Deskripsi pendapat pemohon akta kelahiran tentang tingkat pengetahuan penduduk dalam pemahaman prosedur pembuatan Akta kelahiran.....	82
Tabel 4.20 Deskripsi pendapat pemohon akta kelahiran tentang kemudahan penduduk untuk memenuhi prosedur.....	83
Tabel 4.21 Deskripsi pendapat pemohon akta kelahiran tentang ketepatan prosedur dengan pelaksanaan.....	84
Tabel 4.22 Deskripsi pendapat pemohon akta kelahiran tentang ketepatan penyelesaian pembuatan akta kelahiran dengan yang dinyatakan .....	84
Tabel 4.23 Deskripsi pendapat pemohon akta kelahiran tentang diperlakukan adil sesuai antrian nomor urut dalam memperoleh pelayanan .....	85
Tabel 4.24 Deskripsi pendapat pemohon akta kelahiran tentang kesamaan biaya pembuatan akta kelahiran yang dikenakan pada masyarakat .....	86
Tabel 4.25 Deskripsi pendapat pemohon akta kelahiran tentang pemberlakuan yang sama dalam memenuhi persyaratan administratif .....	87

Tabel 4.26 Deskripsi pendapat pemohon akta kelahiran tentang pemberlakuan yang sama dalam memberikan sanksi kepada masyarakat .....	88
Tabel 4.27 Deskripsi pendapat pemohon akta kelahiran tentang masyarakat mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan seperti tatacara, persyaratan,biaya dll.....	88
Tabel 4.28 Deskripsi pendapat pemohon akta kelahiran tentang kecepatan pegawai dalam menanggapi keluhan pemohon.....	89
Tabel 4.29 Deskripsi pendapat pemohon akta kelahiran tentang tingkat pengetahuan pemohon terhadap program pelayanan akta kelahiran....	90
Tabel 4.30 Deskripsi pendapat pemohon akta kelahiran tentang kemanfaatan program pelayanan akta kelahiran bagi pemohon.....	91
Tabel 4.31 Mean dan Modus Variabel terhadap Dimensi Kinerja Pelayanan Publik .....	95

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pelayanan sebagai proses .....	17
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang .....	62
Gambar 4.2 Mekanisme Pelayanan Akta Catatan Sipil .....	64



## DAFTAR LAMPIRAN

- A. Surat Ijin Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
- B. Surat Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember
- C. Surat Ijin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
- D. Surat Keterangan Selesai Penelitian
- E. Tabulasi Data Skor
- F. Kuesioner
- G. Daftar Responden Pemohon Akta Kelahiran Pada Bulan Juni 2012
- H. Analisis Data Mean dan Modus
- I. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 7 Tahun 2005 tentang *Daftar Prioritas Pelayanan Publik*
- J. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 13 tahun 2009 tentang *Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Lumajang*
- K. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 03 tahun 2010 tentang *Persyaratan, Tata cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Lumajang*
- L. Keputusan Bupati Lumajang Nomor. 188.45./445/427.12/2011
- M. Pedoman Standart Pelayanan Publik Dan Standart Operasional Pelayanan
- N. Contoh Formulir Permohonan Akta Kelahiran (F-2.01)
- O. Daftar Nama Karyawan/Karyawati
- P. Daftar Kegiatan Konsultasi/Bimbingan Skripsi