

SKRIPSI

**“EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN di DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB TTS”**



YULLIA PRISILLIA NUBAN

42116101

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

KUPANG

2021



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 – Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Jumat Tanggal 25 Juni 2021 Jam 11.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Yulia Prisillia Nuban
Nomor Registrasi : 421 16 101
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

**"EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA
KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TTS."**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 2 Sekretaris : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Paulus A. K. L. Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 6 Pembimbing I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 7 Pembimbing II : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 80
Penguji II = 80
Penguji III = 80

Lulus dengan Nilai = 80/80

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Marianus Kleden, M.Si

Kupang, 25 Juni 2021
Ketua Tim Penguji,

DRS. FRANS NYONG, M.Si

**LEMBARAN PENGESAHAN
SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN di DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB TTS"**

Kupang , Juli 2021

Oleh :
Yulia Prisillia Nuban
42116101

Skripsi ini telah diterima dan disetujui

Oleh:

Pembimbing 1

(Drs. Frans Nyong, M. Si)

Pembimbing 2

(Yasinta Palan Peten S.sos, M.Si)

Mengesahkan

Dekan Eakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang



(Drs. Marianus Kleden, M. Si)

MOTTO

*“Serahkanlah perbuatan mu kepada Tuhan, maka
Terlaksanalah segala rencana mu”*

(amsal 16:3)

*“Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung.
Buatlah jalan mu sendiri dan
Tinggalkan lah jejak”*

PERSEMBAHAN

SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN UNTUK :

- 1. Tuhan Yang Maha Kuasa Sang Pemberi Kehidupan*
- 2. Orang tua ku tercinta Bapak Imanuel Nuban dan Mama Matilda Kosat/Nuban yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan dan cinta kasih yang tidak terhingga.*
- 3. Untuk saudara dan saudariku Kakak Baki Nuban dan Kakak Angel Nuban yang selalu mendukung dan memberi motivasi terbaik kepada penulis dan juga untuk adik sepupu Rosa yang selalu memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.*
- 4. Untuk teman-teman yang selalu bertanya “kapan ujian”, “kapan wisuda”, terima kasih karena pertanyaan kalian adalah semangat dan motivasi untuk penulis menyelesaikan tugas akhir ini.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan ke Hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas limpahan berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab TTS”** dengan baik. Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katholik Widya Mandira Kupang.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mengalami banyak kesulitan, namun berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, penulis mampu menyelesaikan skripsi ini, dan pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan berkat dan pertolongannya, saya mampu mengerjakan skripsi ini dengan baik
2. Bapak Ima Nuban dan Ibu Matilda Kosat/Nuban selaku orang tua yang selalu senantiasa bersabar dan memberikan motivasi kepada penulis selama pengerjaan skripsi
3. Drs. Frans Nyong, M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik dan sebagai Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan penjelasan dan bimbingan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi
4. Ibu Yasinta Palan Peten S.sos, M.Si sebagai Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan penjelasan dan bimbingan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi
5. Kawan – kawan seangkatan (IAN B 16) yang tiada hentinya memberikan semangat agar penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

6. Dan orang-orang yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu-persatu namun ikut berkontribusi dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Sebagai insan manusia yang memiliki keterbatasan dan tak luput dari salah, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis butuhkan untuk menyempurnakan skripsi ini. Kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dalam memenuhi kebutuhan referensi dan menambah wawasan pengetahuan. Atas partisipasinya penulis mengucapkan limpah terima kasih.

Kupang, Juni 2021

Peneliti

EFEKIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN di DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB TTS

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas pelayanan pembuatan akta kelahiran dalam menunjang tujuan yang diharapkan masyarakat dan menganalisis Efektifitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten TTS.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan jenis dan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu yang dikemukakan oleh Sugiyono yaitu wawancara, dengan key informan sebanyak 4 (empat) orang, yaitu 1 (satu) orang Plt Kepala Dinas, 1 (satu) orang Sekretaris, dan 2 (dua) orang Masyarakat yang pernah melakukan pengajuan permohonan pembuatan akta kelahiran.

Penelitian ini yang menggunakan teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisa data bersifat induktif dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi Adapun teknik analisis data yang digunakan penulis ada 4 teknik yaitu:

Teknik Pengumpulan data, Reduksi data dan kategorisasi data, Penyajian data setelah data direduksi dan Penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab TTS dilihat dari kelima dimensi pelayanan yaitu dimensi berwujud, dimensi keandalan, dimensi daya tangkap, dimensi keyakinan, dimensi perhatian sudah dapat dikatakan berkualitas karena pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur).

Kata Kunci: Efektifitas,Pelayanan, Akta Kelahiran,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	i
MOTTO.	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR..	iv
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4Kegunaan Penelitian	5

BAB II LANDASAN KONSEPTUAL

2.1Konsep Efektivitas.....	6
2.1.1 Pengertian Efektifitas.....	6
2.1.2 Jenis-jenis Efektivitas	8
2.1.3 Kriteria Efektivitas.....	8
2.1.4 Aspek-aspek Efektifitas	9
2.1.5 Unsur-unsur Efektivitas	10
2.1.6 Ukuran dan pendekatan Efektivitas.....	10
2.2. Konsep Pelayanan	12
2.2.1 Pengertian Pelayanan	12
2.2.2 Jenis-jenis Pelayanan	15
2.2.3 Unsur-unsur Pelayanan	16

2.2.4 Tujuan Pelayanan	17
2.2.5 Prinsip Pelayanan	17
2.2.6 Kriteria Pelayanan.....	18
2.3. Konsep Akta Kelahiran.....	19
2.3.1 Manfaat Akta Kelahiran	21
2.3.2 Prosedur Pembuatan Akta Kelahiran	22
2.3.3 Macam-macam Akta Kelahiran	23
2.3.4 Hukum Akta Kelahiran.....	23
2.3.5 Fungsi Akta Kelahiran	26
2.4 Efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran.....	26
2.5 Kerangka Berpikir.....	27

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Penentuan Lokasi Penelitian	29
3.2 Penentuan Metode Penelitian	29
3.3 Teknik Penentuan Informan.....	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.6 Teknik Analisis Data.	31

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	33
4.1.1 Keadaan Geografis.....	33
4.1.2 Jumlah Penduduk.....	33
4.1.3 Jumlah Penduduk berdasarkan Kelompok Umur dan Jenis Kelamin.....	35
4.1.4 Jumlah Penduduk menurut Tingkat Pendidikan Dan Jenis Kelamin.	36

4.2 Profil Dinas Dukcapil Kab TTS.....	36
4.2.1 Kelompok Jabatan Fungsional.....	38
4.2.2 Struktur Organisasi.	39
4.2.3 Kondisi Kepegawaian.	41
4.2.4 Visi dan Misi Dinas Dulcapil Kab TTS.	42
4.3 Data Kepemilikan Akta Kelahiran.....	42

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil dan Pembahasan.	44
5.1.1 Input.	44
5.2 Proses.	48
5.3 Output.	49
5.4 Dimensi Pelayanan.....	49
5.4.1 Dimensi Berwujud(tangibels).	49
5.4.2 Dimensi Keandalan(releability).	50
5.4.3 Dimensi Daya Tangkap(reponsiveness).	51
5.4.4 Dimensi Keyakinan(assurance).	52
5.4.5 Dimensi Perhatian(emphaty).	53
5.5 Analisis faktor anak belum memiliki Akta Kelahiran.	54
5.5.1 Tidak Terealisasi Kebijakan Pemerintah Kab TTS.	55
5.5.2 Kebijakan Pemerintah Kab TTS	55

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.	57
6.2 Saran.	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	62