



**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN CATATAN SIPIL DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG
(Studi Kasus Kepemilikan Akta Kelahiran)**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan

Pendidikan Strata 1

Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

Nama : Dina Ismira Dewi

NIM : 14020114120045

DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2018

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Dina Ismira Dewi
Nomor Induk Mahasiswa : 14020114120045
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul :

“Strategi Peningkatan Pelayanan Pencatatan Sipil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Kepemilikan Akta Kelahiran)”

adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 26 Februari 2018

Pembuat pernyataan

Dina Ismira Dewi

NIM.14020114120045

HALAMAN PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : Strategi Peningkatan Pelayanan Pencatatan Sipil Di
Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota
Semarang (Studi Kasus Kepemilikan Akta Kelahiran)

PENYUSUN : DINA ISMIRA DEWI

NIM : 14020114120045

JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK

PROGRAM : STRATA – 1

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata-1

Semarang, 14 Maret 2018

Wakil Dekan



Dr. Hedi Pudjo Santoso, M.Si

NIP. 19610510.198902.1.002

Dekan



Dr. Sunarto, M.Si

NIP. 19660727.199203.1.001

Dosen Pembimbing

1. Drs. Herbasuki Nurcahyanto, MT

(.....)

Dosen Penguji

1. Dr.Dra. Hartuti Purnaweni, MPA


(.....)

2. Dra. Maesaroh, M.Si

(.....)

3. Drs. Herbasuki Nurcahyanto, MT

(.....)



MOTTO

“Tidak Ada Kerja Keras Yang Sia – Sia”

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

(QS. Al-Insyirah,6-8)

“Berusaha Dan Berdoa Adalah Kunci Kesuksesan”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

- Kedua orang tua, Bapak dan Ibu serta Kakak yang selalu mendoakan, memberikan dukungan dan semangat setiap saat sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan Strata 1 ini
- Seluruh keluarga, teman – teman, dan sahabat – sahabat yang selalu memberikan semangat, menghibur saat penulis merasa lelah, dan setia mendampingi penulis

ABSTRAK

**JUDUL : STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN CATATAN
SIPIL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KOTA SEMARANG (Studi Kasus Kepemilikan Akta
Kelahiran)**

NAMA : DINA ISMIRA DEWI

NIM : 14020114120045

Peningkatan pelayanan memiliki tujuan untuk memperbaiki pelayanan menjadi lebih baik. Pelayanan publik menjadi fokus disiplin ilmu administrasi publik di Indonesia dan masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian. Ketika seorang anak dilahirkan, setiap orang tua wajib melaporkan kelahiran anak mereka kepada instansi terkait untuk di data dan mendapatkan pengakuan sebagai warga negara yang disebut dengan akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan identitas utama yang harus dimiliki setiap masyarakat guna meningkatkan tertib administrasi sesuai dengan Perda Provinsi Jawa Tengah Nomor 1 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan. Rendahnya kepemilikan akta kelahiran disebabkan oleh pelayanan yang dianggap rumit, sehingga penulis perlu melakukan penelitian terkait peningkatan pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan studi dokumen. Dalam mencari strategi yang tepat dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis SWOT dan Uji Litmus Test. Hasil penelitian didapatkan enam isu strategi bersifat strategis. Strategi yang didapatkan yaitu meningkatkan koordinasi antar pegawai agar kebutuhan pelayanan pencatatan sipil yang semakin tinggi dapat terpenuhi dan meningkatkan pelayanan pencatatan sipil dengan keterlibatan *stakeholder*. Rekomendasi yang diberikan yaitu Melakukan rapat koordinasi sebulan sekali oleh seluruh pegawai untuk menyamakan pemikiran pegawai agar tidak terjadi benturan antar kepentingan dan Meningkatkan kerjasama dengan puskesmas dan rumah sakit untuk memberikan *update* data bayi yang baru lahir agar penerbitan akta kelahiran segera dilakukan.

Kata kunci: Peningkatan Pelayanan, Akta Kelahiran, Koordinasi

ABSTRACT

JUDUL : ***THE STRATEGY of SERVICE IMPROVEMENT CIVIL REGISTRATION in POPULATION and CIVIL REGISTRATION AGENCY SEMARANG CITY (A CASE STUDY of THE OWNERSHIP of THE BIRTH CERTIFICATE)***

NAMA : **DINA ISMIRA DEWI**

NIM : **14020114120045**

Service improvement have goals to fix the service to be better. Public service is the focus of public administration in Indonesia and still become a problem that need attention and solution. When the child was born, every parents must to report their child to the institute so it will be noted and have a recognition as a citizen that called birth certificate. Birth certificate is the main identity that must be owned by every people so it will increasing the good administration that corresponding on Region's Rule of Central Java Province No. 1/2017 that manage about population administration. The low of the ownership of birth certificate cause by the service that so difficult, so the writer need to do a research about service improvement. The method of the research using the qualitative descriptive approach, and the technique of the data collecting are interview, observation, and document research. When searching the best strategy in this research, the writer using SWOT analysis and Litmus Test. The result of the research are gotten six strategy issues that trait strategy. The strategy are increasing the coordination between employees so the need of the service of civil registration become higher and to increasing the service of civil registration with the stakeholder's involvement. The recommendation that given are doing coordinating conference once in a month by all of the employees to make the employee's thought become similar so that will not any chaotic between them and to increasing the cooperation with the hospital to give the updated data of the new born babies so the publishing of the birth certificate can be done soon.

Keywords: Service Improvement, Birth Certificate, Coordination

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Strategi Peningkatan Pelayanan Pencatatan Sipil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Kepemilikan Akta Kelahiran). Skripsi ini diajukan untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Proses penulisan skripsi ini banyak menerima dukungan dan motivasi dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Sunarto, MSi selaku dekan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik
2. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP selaku Ketua Departemen Administrasi Publik
3. Bapak Drs. Herbasuki Nurcahyanto, MT selaku dosen pembimbing atas masukan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
4. Ibu Dr. Hartuti Purnaweni, MPA selaku dosen penguji dan dosen wali atas masukan dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
5. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku dosen penguji atas masukan dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
6. Bapak/Ibu seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi

7. Keluarga tercinta, Bapak dan Ibu serta Kakak yang telah memberikan semangat, doa, dan motivasi agar penulis tetap semangat dan terus berusaha dalam penyelesaian skripsi
8. Teman – teman Administrasi Publik 2014 kelas 02, yang telah bersama berjuang dari awal semester sampai akhir semester
9. Galuh Oktriana sahabat dari TK yang selalu bertanya kepada penulis kapan sidang serta selalu bisa menghibur penulis saat penulis merasa lelah dan berada pada titik jenuh
10. Memel’s Squad ft. si kecil (Ivana, Caca, Nanik, Arini) terimakasih sudah selalu mengingatkan jika semua akan baik – baik saja, mendengarkan keluh kesah penulis, memberi dukungan, membuat bahagia penulis. Semoga kita tetap bisa bersama. Amin
11. Pejuang 2014 (Atika, Ajun, Ivana, Kezia) terimakasih selalu mengingatkan untuk mengerjakan skripsi, bimbingan skripsi, dan menunggu bersama untuk bimbingan.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk memperbaiki skripsi ini. Akhir kata penulis mohon maaf jika dalam pembuatan skripsi ini penulis melakukan banyak kesalahan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 26 Februari 2018

Dina Ismira Dewi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LatarBelakang	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Kegunaan Penelitian.....	17
1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis	18
1.5.1 Penelitian terdahulu	18
1.5.2 Fit Theory (Kesesuaian).....	23
1.5.3 Administrasi Publik	25
1.5.4 Manajemen Publik	28
1.5.4.1 Fungsi Manajemen.....	29
1.5.5 Pelayanan Publik.....	32
1.5.6 Strategi	39
1.5.7 Manajemen strategi.....	40
1.5.8 Perencanaan Strategi.....	41
1.5.8.1 Analisis Lingkungan Strategi.....	42
1.5.8.2 Analisis SWOT sebagai alat analisis.....	44

1.6 Operasionalisasi Konsep	52
1.7 Metode Penelitian.....	54
1.7.1 Desain Penelitian	54
1.7.2 Situs Penelitian.....	56
1.7.3 Subjek Penelitian	56
1.7.4 Jenis Data	57
1.7.5 Sumber Data.....	57
1.7.6 Teknik Pengumpulan Data.....	58
1.7.7 Analisis dan Interpretasi Data	59
1.7.8 Kualitas Data.....	62
1.7.9 Keterbatasan Penelitian.....	63
BAB II GAMBARAN UMUM	65
2.1 Gambaran Umum Kondisi Kota Semarang	65
2.2 Gambaran umum Dispendukcapil Kota Semarang	67
2.2.1 Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi	67
2.2.1.1 Tugas Pokok	67
2.2.1.2 Fungsi	68
2.2.1.3 Struktur Organisasi.....	73
2.2.2 Visi, Misi, Sumber Daya, Perlengkapan, dan Data Pelayanan	74
2.2.2.1 Visi	74
2.2.2.2 Misi.....	74
2.2.2.3 Sumber Daya Dispendukcapil Kota Semarang	75
2.2.2.4 Perlengkapan Dispendukcapil Kota Semarang	79
2.2.2.5 Data Pelayanan Dispendukcapil Kota Semarang	80
BAB III HASIL PENELITIAN	84
3.1 Analisis Lingkungan Strategis	84
3.1.1 Analisis Lingkungan Internal.....	84
3.1.2 Analisis Lingkungan Eksternal	96
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	109
4.1 Analisis Lingkungan Strategis	109
4.1.1 Lingkungan Internal	111
4.1.2 Lingkungan Eksternal	123
4.2 Identifikasi Isu – Isu Strategi	139
4.3 Evaluasi Isu Strategi.....	144
4.4 Perumusan Strategi Peningkatan Pelayanan Pencatatan Sipil	148

BAB V PENUTUP	150
5.1 Kesimpulan	150
5.2 Saran.....	152
DAFTAR PUSTAKA	155
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Statistik Penduduk Berdasarkan Kepemilikan Akta Lahir Kota Semarang	6
Tabel 1.2 Penduduk memiliki dan belum memiliki Akta Kelahiran di Kota Semarang	7
Tabel 1.3 Target Dan Realisasi Kinerja Akta Kelahiran.....	11
Tabel 1.4 Rekapitulasi Laporan Pengaduan Akta Kelahiran	13
Table 1.5 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 1.6 Matrik analisis SWOT	60
Tabel 1.7 Daftar Pertanyaan dalam Uji Litmus	61
Tabel 2.1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	75
Tabel 2.2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Status Pendidikan.....	76
Tabel 2.3 Jumlah Pegawai Berdasarkan Pangkat Dan Golongan	77
Tabel 2.4 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan Struktural.....	78
Tabel 2.5 Sarana Dan Prasarana Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang	79
Tabel 2.6 Data Jenis Pelayanan Dispendukcapil Kota Semarang.....	81
Tabel 2.7 Jumlah Loker Pelayanan	83
Tabel 4.1 Ringkasan Analisis Lingkungan Internal Dan Eksternal Peningkatan Pelayanan Pencatatan Sipil di Dispendukcapil Semarang.....	137
Tabel 4.2 Analisis SWOT Dispendukcapil Kota Semarang	140
Tabel 4.3 Hasil Uji Litmus Test Isu – Isu Strategis	145
Tabel 4.4 Klasifikasi Isu Strategis	147

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Gambar Skematis Mengenal Persyaratan Kelayakan dengan pendekatan cetak biru	24
Gambar 2.1 Peta Administrasi Kota Semarang.....	65
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Interview Guide

Lampiran 2 Profil Informan

Lampiran 3 Hasil Tes Litmus

Lampiran 4 Dokumentasi

Lampiran 5 Transkrip Wawancara (Verbatim)

Lampiran 6 Surat Izin Penelitian

Lampiran 7 Surat Rekomendasi/ Riset

Lampiran 8 Surat Keterangan Selesai Penelitian