

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN PADA
MASA PANDEMI COVID-19 OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KOTABARU**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada
Program Studi Administrasi Publik

Oleh :

Puteri Chalia

NIM : 1810411620002



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2022

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

(EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN PADA MASA
PANDEMI COVID-19 OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIK KABUPATEN KOTABARU)

- A. Nama Mahasiswa : Puteri Chalia NIM : 1810411620002
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 16 Desember 2022
- C. Tim Penguji
- a. Ketua
(Dr.M. Riduansyah Syafari, S.Sos, MPA)
NIP. 197303162005011001
- b. Sekretaris
(H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si)
NIP. 197706012002121001
- c. Anggota
(Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc)
NIP. 198210022005012002

Mengetahui
Dekan FISIP ULM



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001

Banjarmasin, 16 Desember 2022
Koordinator Program Studi
Administrasi Publik

Avela Dewi, S.Sos., M.Si
NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.uhm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Jum'at tanggal 16 bulan Desember tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1785/UN8.1.13/KP.10.00/2022 tanggal 12 Desember untuk menguji skripsi :

Nama : Puteri Chalia
NIM : 1810411620002
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Masa Pandemi Covid-19 Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotabaru

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb Fisip Ulm
Waktu Ujian : 09.30 wita s/d selesai
Nilai : 80 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~




Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 16 Desember 2022

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Puteri Chalia

1. ketua : Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos, MPA
()
2. Sekretaris : H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si
()
3. Anggota : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc
()

Mengetahui/membenarkan :

a.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,


Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Puteri Chalia
Tempat/ Tanggal Lahir : Kotabaru/ 17 Juli 2000
NIM : 1810411620002
Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Berangas Km.4 RT 2 Desa Sigam, Kecamatan
Pulau Laut Sigam, Kabupaten Kotabaru , Provinsi
Kalimantan Selatan.

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiat dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan atau pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang – undangan yang berlaku.

Demikian Lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 16 Desember 2022

Yang Membuat Pernyataan


Puteri Chalia

NIM. 1810411620002

ABSTRAK

Puteri Chalia, 1810411620002, 2022. “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Masa Pandemi Covid-19 Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotabaru. Dibawah bimbingan Muhammad Riduansyah Syafari.

Dalam masa pandemi covid- 19, Pelayanan Akta Kelahiran yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kotabaru ini tidak berjalan dengan baik, ini berdampak pada jumlah pemohon atau penerbitan yang mengalami penurunan di karenakan adanya pembatasan sosial yang membatasi interaksi antar pengguna layanan dan petugas dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kotabaru. Sejumlah alternatif dilakukan agar pelayanan tetap jalan namun tetap melaksanakan sesuai SOP pencegahan penyebaran virus corona dengan melakukan pelayanan melalui online menggunakan WhatsApp dan pelayanan langsung. Penelitian ini Bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Masa Pandemi Covid-19 Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotabaru, beserta faktor-faktor yang menghambat efektivitas pelayanan tersebut.

Penelitian ini dilakukan menggunakan Pendekatan Kualitatif. Adapun sumber data yang digunakan merupakan data primer dan data sekunder kemudian data akan dianalisis menggunakan Model Interaktif Miles dan Huberman. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori efektivitas dari organisasi yang memberikan pelayanan menurut Siagian, yang di dalamnya terdapat tiga kriteria yaitu faktor waktu, faktor kecermatan, dan faktor gaya pemberian pelayanan.

Berdasarkan hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Masa Pandemi Covid-19 Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotabaru ini berdasarkan indikator tersebut sudah efektif dilihat dari 3 indikator tersebut . Adapun faktor-faktor yang menghambat pelayanan terdapat dua faktor yaitu kendala jaringan dan Keterbatasan akses internet di masyarakat dan fasilitas pendukung.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, akta kelahiran, covid-19

ABSTRACT

Puteri Chalia, 1810411620002 , 2022. “Effectiveness of Deed Making Services Birth During the Covid-19 Pandemic by the Population and Civil Registration Office of Kotabaru Regency”. Under the guidance of Muhammad Riduansyah Syafari.

During the Covid-19 pandemic, the Birth Certificate Service carried out by the Kotabaru Population and Civil Registration Office did not go well, this had an impact on the number of applicants or issuance which decreased due to social restrictions that limited interaction between service users and population service officers and civil registration of kotabaru district. A number of alternatives have been made so that the service continues but still carries out according to the SOP for preventing the spread of the corona virus by providing online services using WhatsApp and direct services. Kotabaru, along with the factors that hinder the effectiveness of these services.

This research was conducted using a Qualitative Approach. The data sources used are primary data and secondary data then the data will be analyzed using the Miles and Huberman Interactive Model. The theory used in this study is the theory of the effectiveness of organizations that provide services according to Siagian, in which there are three criteria, namely the time factor, the factor accuracy, and service delivery style factors.

Based on the research findings, it shows that the Effectiveness of the Service for Making Birth Certificates During the Covid-19 Pandemic by the Population and Civil Registration Office of Kotabaru Regency, based on these indicators, has been effective in terms of these 3 indicators. There are two factors that hinder service, namely network constraints and limited internet access in the community and supporting facilities

Keywords: Effectiveness, service, birth certificate, covid-19

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin puji syukur kepada Allah Swt atas segala limpahan rahmat, hidayah serta jalan petunjuk-Nya, shalawat serta salam semoga selalu terlimpahkan Kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Masa Pandemi Covid – 19 Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotabaru”** sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada program Studi Administrasi Publik , Fakultas Sosial dan Politik Universitas Lambung Mangkurat .

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan dan bantuan baik secara pikiran , tenaga, moril dan materil, serta bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segenap rasa hormat, ketulusan dan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak – pihak terkait :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad , S.E.M. Si, Selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi , S.Sos., M.Si, Selaku Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Wakil Dekan I,II, dan III Fakultas Sosial dan Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Sosial dan Politik Universitas Lambung Mangkurat .
5. Bapak Dr. Muhammad Riduansyah Syafari ,S.Sos,MPA selaku dosen Pembimbing kerja praktek dan Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan dengan baik hingga Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

6. Bapak H. M. Nur Iman Ridwan , S.Sos, M. Si selaku Dosen Penguji I yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam memberikan masukan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Ibu Erma Ariyani, S.Sos,M.Sc, selaku Dosen Penguji II yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam memberikan masukan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan .
8. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Sosial dan Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah memberikan pengajaran selama masa perkuliahan.
9. Seluruh Staf Pegawai Program Administrasi Publik Fakultas Sosial dan Politik yang telah banyak membantu penulis selama ini.
10. Seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotabaru, yang bersedia memberikan bantuan dan informasi yang berguna dalam penyelesaian Skripsi Ini.
11. Orang Tua yang Telah memberikan kasih sayang, dukungan,motivasi, dan doa yang tiada henti demi kelencaran dan kesuksesan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Seluruh teman – teman seperjuangan dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu- persatu.

Pada dasarnya saya menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan , penulis mengharapkan saran dan Kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya Laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang dan penerapan dilapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Kotabaru,16 September 2022

Puteri Chalia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Praktis.....	9
1.4.2 Manfaat Teoritis.....	10
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Konsep Efektivitas	16
2.2.1. Pengertian Efektivitas	16
2.2.2 Ukuran Efektivitas.....	18
2.2.3 faktor- faktor yang mempengaruhi Efektivitas.....	22
2.3. Konsep Pelayanan Publik.....	23
2.3.1.Pengertian Pelayanan publik.....	23
2.3.2. Asas-Asas Pelayanan Publik	26
2.3.3. Penyelenggaraan Pelayanan Publik	26

2.3.4. Prinsip-prinsip pelayanan publik	28
2.3.5. Standar Pelayanan Publik.....	30
2.4. Administrasi Kependudukan.....	33
2.5. Akta Kelahiran	35
2.6. Kerangka Pemikiran.....	37
BAB III : METODE PENELITIAN	39
3.1. Pendekatan Penelitian	39
3.2. Tipe Penelitian	39
3.3. Lokasi Penelitian	40
3.4. Jenis dan Sumber Data	40
3.5. Teknik Pengumpulan Data	42
3.6. Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	46
4.1 Gambaran Umum wilayah Kotabaru	46
4.1.1 Kondisi Geografis Kotabaru	46
4.1.2 Keadaan Iklim Kotabaru	48
4.1.3 Demografi Kotabaru	49
4.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotabaru.....	50
4.3. Tugas dan Fungsi.....	51
4.4. Struktur Organisasi dan Fungsi Tugas.....	53
4.5 Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran	64
4.5.1 Persyaratan Pembuatan Akta Kelahiran.....	64
4.5.2 Prosedur Pembuatan Akta Kelahiran.....	65
4.6 Keadaan Pegawai.....	66
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	69
5.1 Hasil Penelitian	69
5.1.1 Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Masa Pandemi co Vid-19 Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotabaru....	82

5.1.2 Faktor Penghambat.....	82
5.2 Pembahasan.....	85
5.2.1 Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Masa Pandemi covid-19 Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotabaru	85
5.2.2 Faktor Penghambat.....	90
BAB VI PENUTUP	94
6.1 Kesimpulan.....	94
6.2 Saran.....	95

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.6 Bagan Kerangka Berpikir.....	38
Gambar 3.6 Model Analisis Miles dan Huberman.....	45
Gambar 4.1 Peta Administrasi Wilayah Kotabaru.....	46
Gambar 4.2 Struktur Organisasi	64