

TESIS

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU DALAM
PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI KECAMATAN KAPUAS
MURUNG KABUPATEN KAPUAS KALIMANTAN TENGAH**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister (S2)
Magister Administrasi Publik (MAP)

Oleh :

Muliadi
NIM : 2220419310002



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
BANJARMASIN
2025**

HALAMAN JUDUL

TESIS

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU DALAM
PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI KECAMATAN KAPUAS
MURUNG KABUPATEN KAPUAS KALIMANTAN TENGAH**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister (S2)
Magister Administrasi Publik (MAP)

Oleh :

Muliadi

NIM : 2220419310002



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
BANJARMASIN
2025**

PERSEMBAHAN

Untuk keluarga tercinta aja,, sebagai motifasi untuk terus belajar dan belajar,, dari
buayan orang tua sampai keliang lahat

RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap Muliadi, Lahir di Basarang pada tanggal 14 Mei 1976 anak dari Ayah Mahjuri dan Ibu Muslimah. Menamatkan Sekolah Dasar pada SDN Selat VIII Kuala Kapuas, Menamatkan Sekolah Menengah Pertama di SMP N-1 Kuala Kapuas, menamatkan Sekolah Menengah Atas di SMA N-5 Banjarmasin, menamatkan D. II PGSD di Universitas Palangkaraya, Menamatkan pendidikan S.1 PGSD di UT UPBJ Palngkaraya.

PENGESAHAN TESIS


Judul Tesis : Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu dalam Pembuatan Akta
Kelahiran di Kecamatan Kapuas Murung Kabupaten Kapuas
Kalimantan Tengah


Nama : Muliadi


NIM : 2220419310002

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Disetujui Komisi Penguji


Drs. Nurul Azkar, M.Si., Ph.D
Ketua


Prof. Dr. H. Asmu'i, M.Si
Anggota



Dr. Muhammad Riduansyah Svafari, MPA
Anggota

Mengetahui

Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat


Dr. Taufik Arbain, S.Sos, M.Si
NIP. 19740307200212 1 003


Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si
NIP. 19730122 199802 1 001

Tahun Lulus 2025

Tanggal Wisuda:

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muliadi
Tempat/Tanggal Lahir : Basarang pada tanggal 14 Mei 1976
NIM : 2220419310002
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat : Jl. Palingkau Baru RT. 04 No. 52
Kelurahan Palingkau Baru Kecamatan Kapuas Murung Kabupaten Kapuas
Kalimantan Tengah

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah/tesis ini bukan hasil plagiat, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar rujukan. Apabila ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan atau pemalsuan pada bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini, saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kapuas, 11 Juni 2025

Yang membuat

pernyataan



Muliadi

NIM. 2220419310002



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

Jl. Brigjen H. Hasan Basry Kayu Tangi Banjarmasin Telp/Fax(0511) 3307718
Email Center:mapths_unlam@yahoo.com; Laman:www.map.unlam.ac.id

BERITA ACARA UJIAN AKHIR TESIS

Pada hari ini *Jum'at* tanggal *Dua Puluh Satu* bulan *Maret* tahun *Dua Ribu Dua Puluh Lima* telah dilaksanakan Ujian Akhir Tesis nomor surat *1456/UN8.1.13/RHS/KP.10.00/2025* jam *Sembilan Wita* yang berjudul "*Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu dalam Pembuatan Akte Kelahiran di Kecamatan Kapuas Murung Kabupaten Kapuas Kalimantan Tengah* ." mahasiswa :

Nama : **Muliadi**
NIM : **2220419310002**
Program : **Magister Administrasi Publik (MAP)**

Dengan nilai sebagai berikut:

Nama/Jabatan	Nilai (Angka)	Tanda Tangan
Penguji		
Drs. Nurul Azkar, M.Si., Ph.D	82	
Penguji		
Prof. Dr. H. Asmu'i, M.Si	82	
Penguji		
Dr. Muhammad Riduansyah Syafari, M.PA	82	
	Rerata	82

Demikian Berita Acara ujian akhir tesis ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mahasiswa yang Ujian

Muliadi
NIM. 2220419310002

Banjarmasin, 21 Maret 2025
Ketua Tim Penguji

Drs. Nurul Azkar, M.Si., Ph.D
NIP.

Mengetahui:
Koordinator Program,

Dr. Taufik Arbain, S.Sos, M.Si
NIP: 197403072002121003



Catatan:

Blangko penilaian dan semua berkas dikembalikan ke bagian pendidikan oleh Ketua Tim Penguji dan tidak diberikan kepada mahasiswa



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

NOMOR : 010/UN8.4/MAP-PLAG/2025

DIBERIKAN KEPADA :

MULIADI

JUDUL TESIS :

Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Kecamatan Kapuas Murung
Kabupaten Kapuas Kalimantan Tengah.





KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
UPA BAHASA ULM

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Kotak Pos 70123 Banjarmasin
Telepon/Fax.: (0511) 3308140
Email: uptbahasa@ulm.ac.id

SURAT KETERANGAN

NO: 079/UN8.16/BS/2025

Bersama ini kami menerangkan bahwa Abstrak bahasa Inggris dari judul Thesis:
***“Quality of Integrated Administrative Services in Making Birth Certificates in
Kapas Murung District, Kapuas Regency, Central Kalimantan”*** yang disusun
oleh:

Nama Mahasiswa : Muliadi
Nim : 2220419310002
Jurusan/Fakultas : S2 Administrasi Publik
Program : Pascasarjana

telah diverifikasi bahasa Inggris yang digunakan sesuai dengan makna dari abstrak
asli yang dituliseleh mahasiswa tersebut di atas. (Abstrak terlampir) Demikian Surat
Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, June 10, 2025
Kepala



Dr. Hj. Noor Eka Chandra, M.Pd
NIP. 197710232001122003

ABSTRAK

Muliadi, 2025. Judul : Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu dalam Pembuatan Akte Kelahiran di Kecamatan Kapuas Murung Kabupaten Kapuas Kalimantan Tengah. Dibawah Bimbingan Nurul Azkar.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi terpadu dalam pembuatan akte kelahiran di Kecamatan Kapuas Murung, Kabupaten Kapuas, Kalimantan Tengah. Fokus penelitian ini mencakup evaluasi kualitas pelayanan serta identifikasi faktor-faktor yang menjadi kendala dalam proses pelayanan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Prosedur pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, Dokumen dan observasi langsung. Teknis analisis menggunakan prosedur Miles and Huberman (1992) yang meliputi kondensasi data, display data dan verifikasi /penerikan kesimpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan akte kelahiran masih belum optimal. Faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan meliputi kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, ketidaklengkapan dokumen persyaratan, keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dan fasilitas, serta tantangan jarak dan infrastruktur. Minimnya sosialisasi menyebabkan masyarakat tidak memahami prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi, sehingga sering terjadi keterlambatan dalam proses pelayanan. Selain itu, keterbatasan fasilitas seperti komputer, jaringan internet yang tidak stabil, dan listrik yang sering padam turut memperburuk kualitas pelayanan. Jarak yang jauh antara desa dan kantor kecamatan, ditambah dengan kondisi infrastruktur yang kurang memadai, menambah beban masyarakat dalam mengakses layanan. Akibatnya, masyarakat cenderung menggunakan jasa pihak ketiga untuk mempermudah proses pengurusan akte kelahiran, yang pada gilirannya meningkatkan biaya yang harus mereka keluarkan. Adapun rekomendasi yang ditawarkan dari penelitian ini meliputi peningkatan kegiatan sosialisasi yang melibatkan pemerintah desa, pengadaan fasilitas dan pelatihan bagi petugas, pelayanan jemput bola untuk menjangkau desa terpencil, serta perbaikan infrastruktur untuk mendukung aksesibilitas pelayanan. Dengan mengatasi kendala-kendala ini, diharapkan kualitas pelayanan administrasi terpadu dalam pembuatan akte kelahiran dapat meningkat dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Administrasi Terpadu; Akte Kelahiran; Kapuas Murung; Sosialisasi.

ABSTRACT

Muliadi, 2025. Title: Quality of Integrated Administrative Services in Making Birth Certificates in Kapuas Murung District, Kapuas Regency, Central Kalimantan. Under the guidance of Nurul Azkar.

This study aims to analyze the quality of integrated administrative services in making birth certificates in Kapuas Murung District, Kapuas Regency, Central Kalimantan. The focus of this study is to evaluate the quality of service and identify factors that become obstacles in the service processes. This research method uses a qualitative approach with a descriptive type. Data collection procedures use in-depth interviews, documents and direct observation. Technical analysis employs the Miles and Huberman (1992) procedure, which involves data condensation, data display, and verification to draw conclusions from the data. The results of the study indicate that the quality of birth certificate services remains suboptimal. The main factors that affect the quality of service include a lack of socialization with the community, incomplete required documents, limited human resources (HR) and facilities, and challenges of distance and infrastructure. The lack of socialization causes the community to not understand the procedures and requirements that must be met, so delays often occur in the service process. Additionally, limited facilities, such as computers, unstable internet connections, and frequent power outages, also compromise the quality of service. The long distance between the village and the sub-district office, coupled with inadequate infrastructure conditions, adds to the burden on the community in accessing services. As a result, the community tends to use third-party services to facilitate the birth certificate process, which in turn increases the costs they have to pay. The recommendations offered from this study include increasing socialization activities involving the village government, providing facilities and training for officers, outreach services to reach remote villages, and improving infrastructure to support service accessibility. By overcoming these obstacles, it is hoped that the quality of integrated administrative services in birth certificate issuance can improve and meet the community's needs.

Keywords: *Service Quality; Integrated Administration; Birth Certificate; Kapuas Murung; Socialization.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian tesis dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu dalam Pembuatan Akte Kelahiran di Kecamatan Kapuas Murung Kabupaten Kapuas Kalimantan Tengah”. Tujuan dari penulisan tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister (S-2) pada Program Studi Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Lambung Mangkurat.

Dalam proses penulisan tesis ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga penulisan tesis ini dapat terselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu, ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada:

1. Drs. Nurul Azkar, M.Si., Ph.D selaku pembimbing;
2. Prof. Dr. H. Asmu'i, M.Si selaku penguji;
3. Dr. Muhammad Riduansyah Syafari, M.PA selaku penguji;
4. Pemerintah Kecamatan Kapuas Murung selaku informan;
5. Masyarakat Kecamatan Kapuas Murung selaku informan;
6. Istri dan anak tercinta yang selalu memberikan semangat; dan
7. Teman-teman MAP angkatan 35.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu saran beserta kritikan yang membangun sangat diharapkan. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Kapuas, Juni 2025

Muliadi

DAFTAR ISI

Sampul	i
Halaman Judul.....	ii
Halaman Persembahan	iii
Halaman Riwayat Hidup	iv
Pengesahan Tesis.....	v
Pernyataan Keaslian Tesis.....	vi
Berita Acara Tesis	vii
Sertifikat Bebas Plagiasi	viii
Surat Keterangan UPB Bahasa ULM	ix
Abstrak	x
Abstract	xi
Kata Pengantar	xii
Daftar Isi.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Paradigma Pelayanan Publik	13

2.2.1 Paradigma Old Publik Administration	19
2.2.2 Paradigma New Public Management	22
2.2.3 Paradigma New Public Service	23
2.3 Konsep Dasar Pelayanan Prima/Berkualitas	28
2.3.1 Konsep Kualitas Pelayanan Publik	32
2.3.2 Kriteria Kualitas Pelayanan.....	35
2.4 Kendala-kendala Dalam Pelayanan Publik	50
2.5 Pelayanan Administrasi Terpau Kecamatan (PATEN)	55
2.6 Kerangka Pemikiran	73
BAB III METODE PENELITIAN.....	74
3.1 Pendekatan Penelitian.....	74
3.2 Lokasi Penelitian	75
3.3 Instrumen Penelitian	76
3.4 Jenis Data	77
3.5 Metode Pengumpulan Data	82
3.6 Analisis Data	83
BAB IV GAMBARAN UMUM	84
4.1 Geografi Kecamatan Kapuas Murung	84
4.2 Jarak Ibu Kota Kecamatan Kapuas Murung dan Desa/Kelurahan	85
4.3 Jumlah Penduduk Kecamatan Kapuas Murung Menurut Desa/Kelurahan Tahun 2024.....	87
4.4 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin	90

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	92
5.1 Hasil Penelitian.....	92
5.1.1 Struktur Organisasi Kecamatan Kapuas Murung Kabupaten Kapuas	92
5.1.2 Tugas Pokok Kecamatan Kapuas Murung	94
5.1.3 Standar Pelayanan Kecamatan Kapuas Murung	133
5.1.4 Akta Kelahiran yang Dikeluarkan menurut Kecamatan di Kabupaten Kapuas, 2014-2017	137
5.1.5 Syarat dan Prosedur Dalam Pembuatan Akte Kelahiran Kecamatan Kapuas Murung	139
5.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	145
5.2.1 Kualitas Pelayanan Pembuatan Akte Kelahiran di Kecamatan Kapuas Murung Kabupaten Kapuas.....	145
5.2.2 Faktor-faktor Terkait Kualitas Pelayanan Pembuatan Akte Kelahiran di Kecamatan Kapuas Murung Kabupaten Kapuas	157
5.3 Analisis Teori Pasalong (2013)	170
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....	174
6.1 Simpulan.....	174
6.2 Saran	175
DAFTAR PUSTAKA	177
LAMPIRAN.....	179

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	73
Gambar 3.1 Analisis data Kualitatif Menurut Miles dan Huberman	83
Gambar 4.1 Jumlah penduduk Kecamatan Kapuas Murung Menurut Desa/Kelurahan	88
Gambar 5.1 Struktur organisasi Kecamatan Kapuas Murung Kabupaten Kapuas.....	92
Gambar 5.2 Lokasi desa terdekat dari kantor kecamatan Kapuas Murung.....	151
Gambar 5.3 Lokasi desa terjauh dari kantor kecamatan Kapuas Murung	154

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jarak Ibu Kota Kecamatan Kapuas Murung dan Desa/Kelurahan	85
Tabel 4.2 Persentase jumlah penduduk menurut jenis kelamin tahun 2024	90
Tabel 5.1 Banyaknya Akta Kelahiran yang Dikeluarkan menurut Kecamatan di Kabupaten Kapuas, 2014-2017	137