

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL PADA KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ALOR**

(STUDI KASUS PADA PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN)

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi

Publik Pada Jurusan Administrasi Publik



OLEH:

RAHMADI SUMARDHAN ABDULLAH

42118137

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG

TAHUN 2022



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 16 Desember 2022** Jam **13.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

N a m a : Rahmadi Sumardhan Abdullah
Nomor Registrasi : 421 18 137
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ALOR (STUDI KASUS PADA PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 2 Sekretaris : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Kristianus S.H. Molan, S.Sos, M.A.P
- 5 Penguji Materi III : Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 6 Pembimbing I : Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 7 Pembimbing II : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 95
Penguji II = 90
Penguji III = 95

Lulus dengan Nilai = 90/A

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mendesahkan
Bekas

Drs. Frans Bapa Tokan, M.A

Kupang, 16 Desember 2022
Ketua Tim Penguji,

Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL PADA KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ALOR
(STUDI KASUS PADA PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN)**

OLEH

RAHMADI SUMARDHAN ABDULLAH

42118137

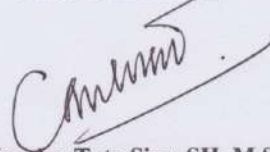
MENYETUJUI

Dosen Pembimbing I



Paulus A.K.L Ratumakin, S.Fil, M.Si

Dosen Pembimbing II



Karolus Tata Sius, SH, M.Si

DISAHKAN OLEH

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



Drs. Frans Bapa Tokan, M.A

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmadi Sumardhan Abdullah
No. Regis : 42118137
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul: **“IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ALOR (STUDI KASUS PADA PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN)”** adalah benar karya sendiri yang dibimbing oleh **BAPAK PAULUS A.K.L. RATUMAKIN, S.Fil, M.Si** selaku Pembimbing I dan **BAPAK KAROLUS TATU SIUS, SH, M.Si** selaku Pembimbing II.

Demikian pernyataan orisinalitas ini dibuat dengan sebenarnya, apabila ditemukan penyimpangan maka saya bersedia di tuntutan secara hukum.

Kupang, 09 Februari 2023

Yang membuat pernyataan



Rahmadi Sumardhan Abdullah

MOTTO

**“RASA TAKUT HANYA AKAN MEMBUAT APA YANG ANDA TAKUTI MENJADI
KENYATAAN”**

-Viktor E. Frankl-

PERSEMBAHAN

Setiap kata yang terukir didalam karya ilmiah ini dipersembahkan kepada :

1. Allah Yang Maha Esa karena atas berkat dan kehendaknya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua yang telah memberikan doa, dorongan, dan dukungan baik moril maupun materil sepanjang masa perkuliahan.
3. Saudara/i, Amirudin Azis Abdullah, Mulyadi Zainal Abdullah, Ramadhan Ayyubi Abdullah, Muhammad Iqbal Abdullah serta Samifa Rahmadhani Abdullah yang telah memberikan semangat dan motivasi selama mengerjakan skripsi ini.
4. Sahabat terkasih dan tersayang, Istiqamah Fardhila Galeko, Febby Yulindra Blegur, Mega Mentari Pua Putri Puken, dan Braand Peni yang selalu mendukung penulis dalam kelancaran skripsi ini, terimakasih atas dukungannya dan pengorbanan mencari referensi untuk skripsi ini serta ketulusan dan support yang tak terlupakan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ALOR (STUDI KASUS PADA PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN)” ini dengan baik. Penulis menyadari dalam penyusunan proposal penelitian ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD, selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Drs. Frans Bapa Tokan, M.A, selaku Dekan Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik.
4. Bapak Paulus A.K.L Ratumakin, S.Fil, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I atas bimbingan, masukan, dan motivasi yang diberikan kepada penulis
5. Bapak Karolus Tata Sius, SH, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II atas dorongan, masukan dan memberikan materi pendukung kepada penulis.
6. Bapak Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si dan Bapak Kristianus S.H Molan, S.Sos, M.AP, selaku penguji I dan penguji II
7. Dosen Pengajar, Staf, dan Karyawan pada program studi Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
8. Bapak Metusalak A. Salmay, SH, selaku Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Alor yang senantiasa mengarahkan bawahannya untuk membimbing penulis dalam melaksanakan penelitian.

9. Bapak Seprianus Kaminukun, SH, M.Hum, Bapak Sebulon F. Malaikosa, S.Sos dan Bapak Makdurah Sang, S.Kom, selaku Sekertaris dinas dan Kepala bidang 2 dan 3 yang senantiasa memberikan data pendukung dalam proses penelitian
10. Ibu Sri Wahyuni Bual, SE selaku Kepala Seksi kelahiran yang telah membantu dan memberi dukungan kepada penulis.
11. Kaka Emy Riyani Atalo, S.Kom dan Kaka Musa Lakalapai, S.Kom, selaku Staf Pelayanan masyarakat yang telah membantu dan menjelaskan alur-alur pelayanan dalam proses penelitian
2. Sahabat-Sahabat Tercinta, Darwin Oti, Inna Mere, Dini Dahril, Prof, Afly, Igen Tande, Alviano, fheby Freitas, Frill, Soter, Alvin Dagung, Maya, Novi, Tegar Kau, Dandi Tolang dan Abdullah Balich serta Teman-teman Squad Nice people yang telah berjuang bersama di program Studi Adminitrasi Publik UNWIRA Terkhususnya Teman-Teman Angkatan 2018.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis rinci satu persatu yang telah membantu dalam proses penyusunan proposal penelitian ini, kiranya Tuhan Maha Kuasa membalas budi baik saudara-saudari.

Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “ Implementasi Standar Pelayanan Minimal Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Alor (Studi Kasus Pada Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana standar pelayanan minimal penerbitan Akta Kelahiran di kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Alor.

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian meliputi wawancara, dokumentasi dan observasi dan teknik analisis data yang digunakan yakni reduksi data, display data serta verifikasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan implementasi Standar Pelayanan Minimal Pada Penerbitan Akta Kelahiran cukup berhasil karena respon masyarakat terhadap pelayanan yang berangsur membaik. Dari aspek komunikasi, masyarakat yang dulunya sulit mendapat akses informasi mengenai syarat-syarat dalam mengurus dokumen. Desawa ini masyarakat dapat memperoleh informasi tersebut pada kantor desa maupun kecamatan serta dapat berinteraksi dengan aparaturnya melalui media radio namun informasi ini tidak begitu efektif karena mayoritas masyarakat tidak mengandalkan radio sebagai media informasi. Dari aspek Sumber daya, aparaturnya yang bertanggungjawab terhadap pelayanan masyarakat cukup berkompeten. Aspek Disposisi, karakteristik aparaturnya pelaksana sangat baik, ini ditandai dengan tidak adanya praktek nepotisme hingga pungli serta pelayanan yang memakan waktu 1 hari langsung ambil dokumen pun dilaksanakan dengan baik tanpa embel-embel kedekatan. Aspek Struktur Birokrasi, dengan adanya koordinasi serta kolaborasi dengan beberapa instansi sangat membantu pelayanan dasar kepada masyarakat. Masyarakat dengan mudah mendapat informasi serta solusi menerbitkan akta kelahiran tanpa datang ke kantor.

Kata Kunci : *Standar Pelayanan Minimal, penerbitan Akta Kelahiran*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	IV
KATA PENGANTAR	V
DAFTAR ISI	VII
ABSTRAK	X
BAB I	2
PENDAHULUAN	2
1.1 LATAR BELAKANG	2
1.2 RUMUSAN MASALAH	9
1.3 TUJUAN PENULISAN	10
1.4 MANFAAT PENELITIAN	10
BAB II	12
LANDASAN KONSEPTUAL	12
2.1 PENELITIAN TERDAHULU	12
2.2 KONSEP DAN TEORI IMPLEMENTASI	15
2.2.1 PENGERTIAN IMPLEMENTASI	15
2.2.2 TEORI IMPLEMENTASI	16
2.2.3 TUJUAN IMPLEMENTAS	21
2.3 KONSEP DAN TEORI STANDAR PELAYANAN MINIMAL	22
2.3.1 PENGERTIAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL	22
2.3.2 RENCANA PENCAPAIAN STANDAR PELAYANAN MNINMAL	26
2.4 KONSEP DAN TEORI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN	26
2.4.1 PENGERTIAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN	26
2.4.2 AKTA KELAHIRAN	27

2.5 KERANGKA BERPIKIR	29
BAB III	32
METODE PENELITIAN	32
3.1 JENIS DAN PENDEKATAN PENELITIAN	32
3.2 LOKASI PENELITIAN	32
3.3 FOKUS PENELITIAN	32
3.4 SUMBER DATA	34
3.5 INFORMAN PENELITIAN	34
3.6 TEKNIK PENGUMPULAN DATA	35
3.7 TENIK ANALISIS DATA	36
BAB IV	38
DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	38
4.1 DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN	38
4.1.1 SEJARAH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	38
4.1.2 VISI,MISI,TUJUAN DAN MOTTO DISPENDUK CAPIL ALOR	38
4.1.3 STRUKTUR ORGANISASI	40
4.1.4 FASILITAS	42
BAB V	43
HASIL DAN PEMBAHASAN	43
5.1 IMPLEMENTASI PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI DUKCAPIL KAB.ALOR	43
5.1.1 KOMUNIKASI	44
5.1.2 SUMBERDAYA	49
5.1.3 DISPOSISI	53
5.1.4 STRUKTUR BIROKRASI	55
5.2 PEMBAHASAN	59
5.2.1 PROSES IMPLEMENTASI KEBIJAKAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL PADA PENERBITAN AKTA KELAHIRAN	59
5.2.2 FAKTOR YANG MEMPENGARUHI IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL PADA PENERBITAN AKTA KELAHIRAN	65
BAB VI	69

PENUTUP -----	69
6.1 KESIMPULAN-----	69
6.2 SARAN -----	70
DAFTAR PUSTAKA -----	72