

OPTIMALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

(STUDI TENTANG PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG)

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh ujian sarjana

pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**EDLISTIO YONATA
NIM. 0710310101**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2012**

MOTTO

"Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasulnya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Maha Mengetahui akan gaib dan yang nyata, lalu diberitakannya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan".

Al-Qur-an surat At-Taubah ayat 105



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : OPTIMALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN (STUDI TENTANG PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN MALANG)

Disusun oleh : EDLISTIO YONATA

NIM : 0710310101

Fakultas : ILMU ADMINISTRASI

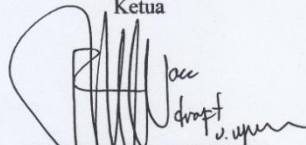
Jurusan : ADMINISTRASI PUBLIK

Konsentrasi :-

Malang, 24 Juli 2012

Komisi Pembimbing

Ketua



Dr. Imam Hanafi, M.Si
NIP. 19691002 199802 1 001

Anggota



Drs. Mochamad Rozikin, MAP
NIP. 19630503 198802 1 001



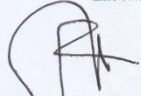
TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Brawijaya, Pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 31 Juli 2012
Jam : 13.00 WIB
Skripsi atas nama : Edlistio Yonata
Judul : Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan
(Studi Tentang Pelayanan Publik Pada Dinas
Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang)
dan dinyatakan lulus.

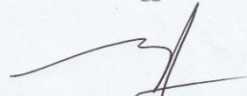
MAJELIS PENGUJI

Ketua



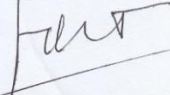
Dr. Inam Hanafi, M.Si., MS
NIP. 19691002 199802 1 001

Anggota



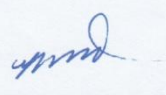
Drs. M. Rozikin, MAP
NIP. 19630503 198802 1 001

Anggota



Prof. Dr. Soesilo Zauhar, MS
NIP. 19540306 197903 1 005

Anggota



Drs. Minto Hadi, M.Si
NIP. 19540127 198103 1 003

RINGKASAN



Edlistio Yonata, 2012, **Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi tentang Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang)**, Komisi Pembimbing, Ketua: Dr.Imam Hanafi,MS. Anggota: M.Rozikin.M.AP

Administrasi Kependudukan merupakan kegiatan yang kompleks karena melibatkan banyak instansi dan kepentingan. Dari beberapa instansi yang terkait, Kementerian Dalam Negeri merupakan *leading sector* dalam urusan kependudukan. Kebijakan kementerian ini merefleksikan kebijakan administrasi kependudukan di Indonesia. Kebijakan dan implementasi administrasi kependudukan mencakup kegiatan pendaftaran kependudukan, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi kependudukan baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Menyediakan pelayanan publik yang baik adalah tugas negara melalui pemerintah. Pemenuhan kebutuhan publik diartikan sebagai pemenuhan hak-hak sipil warga Negara.

Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah kualitatif deskriptif. Dengan tujuan untuk mendeskripsikan optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang. Untuk pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap pihak kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kabupaten Malang. Sementara analisis data yang penulis gunakan yaitu analisis data model interaktif Miles dan Huberman.

Hasil temuan dilapangan bahwa Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan yang dilakukan di Kabupaten Malang mengacu pada pada Konsep Pelayanan Publik yang bertujuan untuk menciptakan organisasi pelayanan publik yang *smaller* (kecil, efisien), *faster* (kinerjanya cepat, efektif), *cheaper* (operasionalnya murah) dan kompetitif. Dengan demikian, pelayanan publik oleh birokrasi kita bisa menjadi lebih optimal dan akuntabel. Terdapat beberapa gagasan pelayanan administrasi kependudukan yang bisa diaplikasikan di wilayah Kabupaten Malang antara lain di bidang; Kelembagaan, Sosialisasi Kinerja, Partisipasi Masyarakat, Peningkatan Sarana Prasarana. Dan disatu sisi, pemetaan faktor pendukung dan penghambat bagi berjalannya pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Malang.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Optimalisasi Pelayanan, Administrasi Kependudukan.

SUMMARY

Edlistyo Yonata, 2012, **Optimalization of Population Administrative Services (Study on Public Service in the Department of Population and Civil in Malang Regency)**. Commission Advisor, Chairman: Dr.Imam Hanafi, MS. Members: M.Rozikin.M.AP

Civil Registration is a complex activity because it involves many agencies and interests. From several relevant agencies, the Ministry of Internal Affairs are leading sector in matters of population. This policy reflects policy of administration by ministry of population in Indonesia. Implementation of population policy and administrative activities include registration of population, civil registration and population information management at central and regional levels. Civil Registration is a series of activities in structuring and controlling documents and publishing demographic data through population registration, civil registration, population administration information management and utilization of the results for public services and other sectors of development. Provide good public service is duty of state through the government. Fulfillment of public needs is defined as fulfillment of civil rights in citizens.

Research methods used a qualitative descriptive. In order to describe the optimalitiation of administrative services at Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Malang Residence. Data collection is carried out by interviewing, observation, and documentation of Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kabupaten Malang. While analysis of data who writers use namely analysis of data model interactive Miles and Huberman.

The findings of the field that optimalization is performed on Civil Registration Service in Malang regency refers to concept of public service that aims to create a smaller public service organizations (small, efficient), faster (faster performance, effective), cheaper (cheaper operations) and competitive. Thus, public service by bureaucracy we can be more optimal and accountable. There are a few ideas of service administration that can be applied in the district of Malang, among others in the field; Institutional, Socialization Performance, Participation, Increased Infrastructure. On the other hand, mapping of supporting factors and inhibiting passage of administrative services for population in Malang Regency.

Keywords: Public Services, Optimalization Services, Population Administration.

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya , di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 24 Juli 2012



Edlistio Yonata
0710310101



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Tentang Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil).”

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

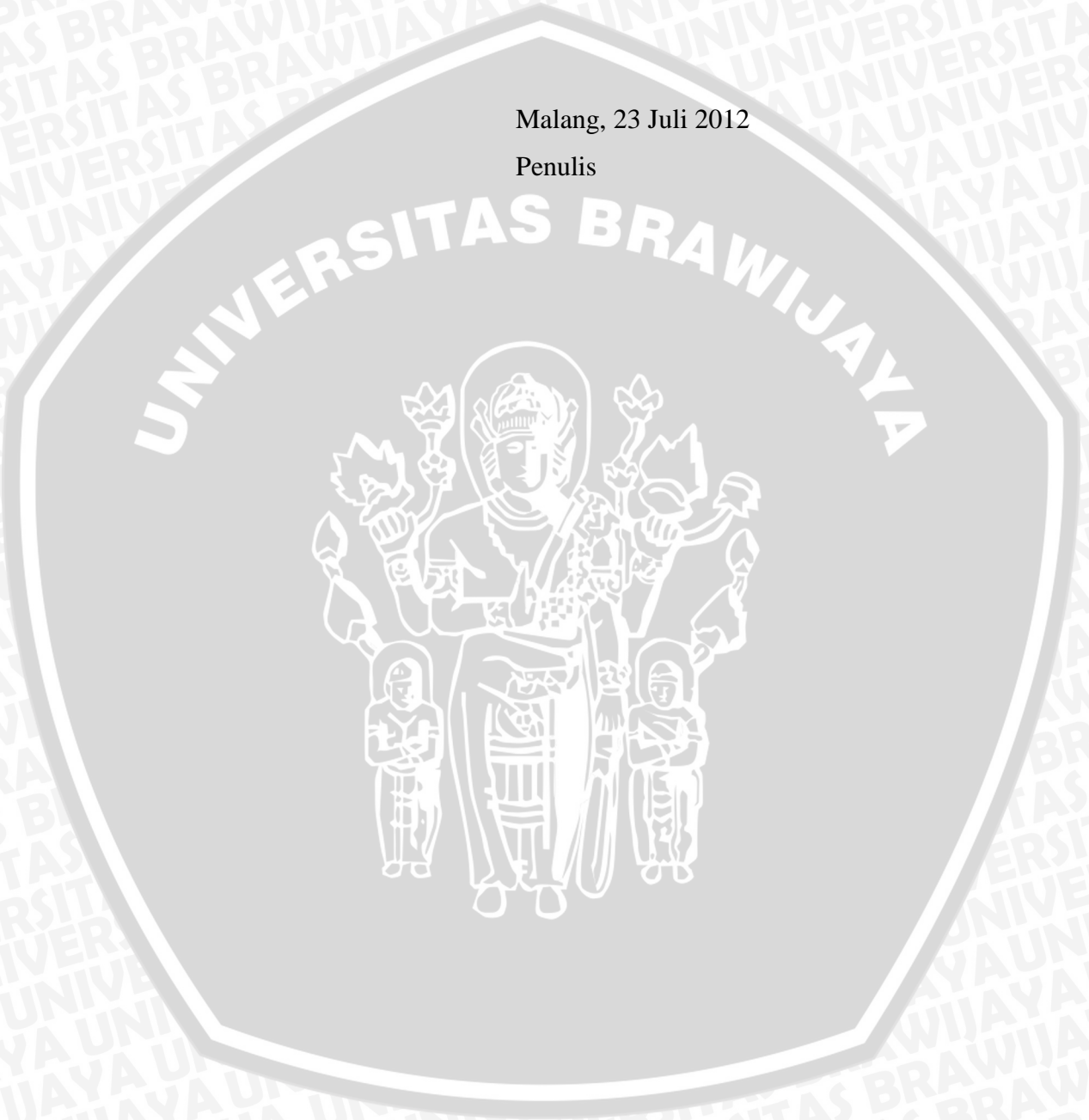
Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Kedua orangtua dan keluarga besar saya, terima kasih tiada terkira atas motivasi, dukungan, dan kepercayaannya
2. Bapak Dr. Imam Hanafi, M.Si, MS., dan Bapak Drs. M Rozikin, MAP., terima kasih banyak atas kesabarannya dalam membimbing saya, semoga ilmu yang Bapak berikan bisa menjadi bekal untuk saya kedepannya.
3. Bapak Prof. Dr. Sumartono, MS., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Dr. MR. Khairul Muluk, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya.
5. Bapak Drs. Mardiyanto, selaku Sekertaris Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, terima kasih sudah di iijinkan untuk penelitian disana, dan terima kasih pula atas bimbingannya selama penelitian.
6. Kawan-kawan saya, Mas Haryo+Mba Wendy, Mas Arif, Mas Salim, Mas Subhu, Isaura, Linda, Bonnie, Karima, Mayang, Wisnu, Mas Sugie, Mas Riza, Mas Eka, Gati, terima kasih atas pelajaran dan bimbingannya, tak akan pernah terhapus serpihan-serpihan moment bersama kalian.
7. Teman-teman kelas D FIA-PUBLIK 2007, Karno, Doni, Hendra, Jundi, Tama, Dodo, Septian, Najib, Salman dan yang lain, you're rock guys!

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 23 Juli 2012

Penulis



DAFTAR ISI

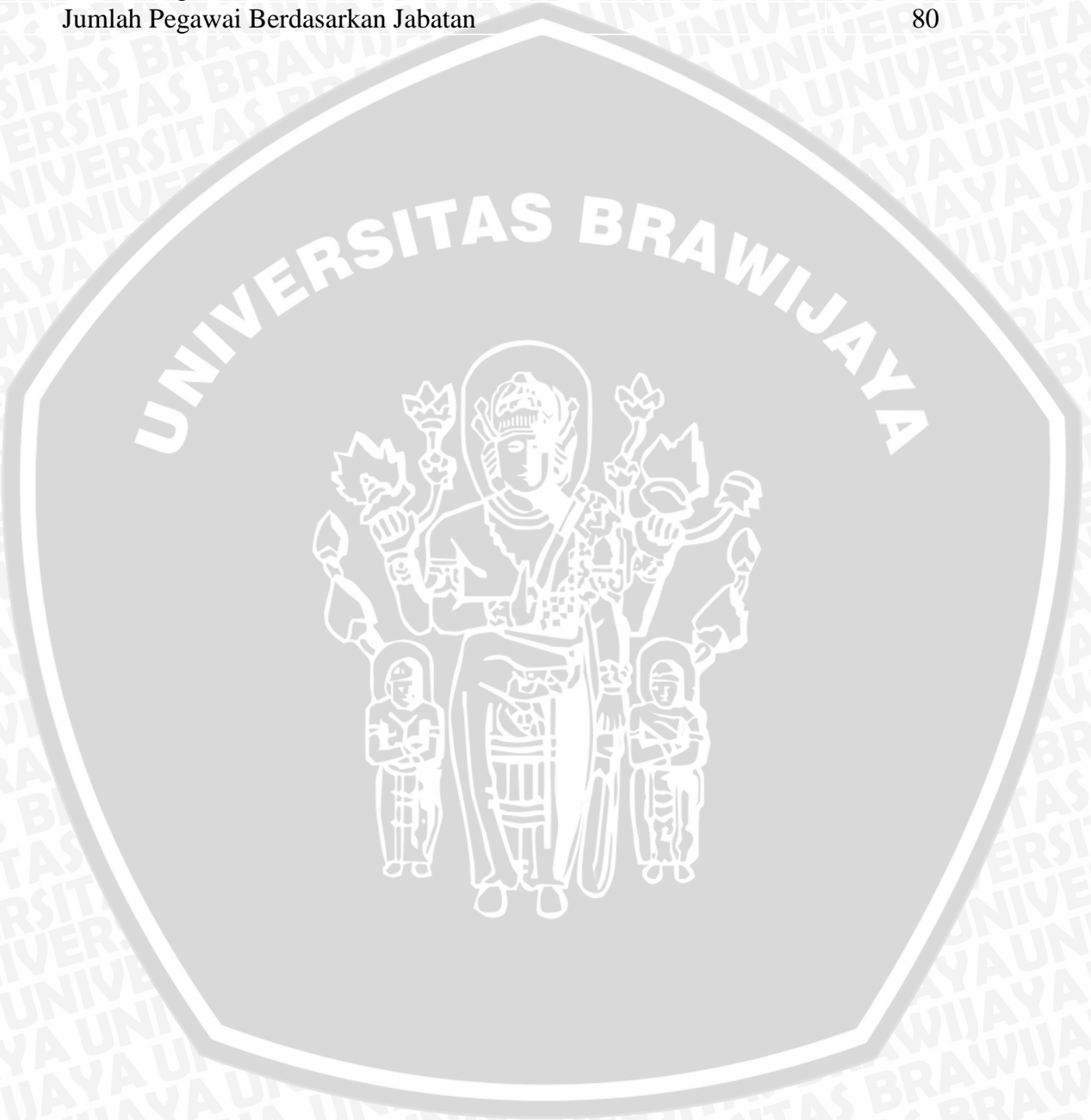
| | Halaman |
|---|----------------|
| MOTTO..... | ii |
| TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI..... | iii |
| TANDA PENGESAHAN..... | Iv |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI..... | V |
| RINGKASAN..... | Vi |
| <i>SUMMARY</i> | Vii |
| KATA PENGANTAR..... | Viii |
| DAFTAR ISI..... | X |
| DAFTAR TABEL..... | Xii |
| DAFTAR GRAFIK..... | Xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | Xiv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Perumusan Masalah..... | 7 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 8 |
| D. Kontribusi Penelitian..... | 8 |
| E. Sistematika Pembahasan..... | 9 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Administrasi Publik..... | 10 |
| 1. Definisi Administrasi Publik..... | 10 |
| 2. Pergeseran Paradigma Administrasi Publik..... | 14 |
| B. <i>New Public Service (NPS)</i> | 18 |
| 1. Definisi <i>New Public Service (NPS)</i> | 18 |
| 2. NPS: Kritik Terhadap NPM..... | 25 |
| 3. Otokritik Terhadap NPS..... | 30 |
| C. Pelayanan Publik..... | 34 |
| 1. Definisi Pelayanan Publik..... | 34 |
| 2. Kualitas Pelayanan..... | 40 |
| D. Optimalisasi Pelayanan Publik..... | 43 |
| E. Tolok Ukur Kualitas Pelayanan Publik..... | 51 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Jenis Penelitian..... | 53 |
| B. Fokus Penelitian..... | 54 |
| C. Lokasi dan Situs Penelitian..... | 55 |
| D. Sumber Data..... | 56 |
| E. Teknik Pengumpulan Data..... | 57 |
| F. Keabsahan Data..... | 58 |
| G. Instrumen Penelitian..... | 59 |
| H. Metode Analisis Data..... | 60 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|-----|
| A. Penyajian Data Umum..... | 62 |
| 1. Gambaran Umum Kabupaten Malang..... | 62 |
| 2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil..... | 65 |
| 2.1. Tugas Pokok dan Fungsi..... | 66 |
| 2.2. Visi dan Misi..... | 68 |
| 2.3. Susunan Organisasi..... | 70 |
| 2.4. Kepegawaian..... | 77 |
| B. Penyajian Data Fokus..... | 81 |
| 1. Optimalisasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Malang dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat | 81 |
| 1.1. Upaya Dalam Peningkatan Kemampuan Pegawai..... | 81 |
| 1.2. Penyediaan sarana dan prasarana penunjang dalam peningkatan pelayanan pada masyarakat..... | 86 |
| 1.3. Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan..... | 87 |
| 2. Faktor Pendukung dan Penghambat dari Optimalisasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Malang dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat..... | 114 |
| 2.1. Internal..... | 115 |
| 2.2. Eksternal..... | 119 |
| C. Pembahasan..... | 122 |
| 1. Optimalisasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Malang dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat | 122 |
| 2. Faktor Pendukung dan Penghambat dari Optimalisasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Malang dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat..... | 130 |
| 2.1. Internal..... | 130 |
| 2.2. Eksternal..... | 133 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | |
| 1. Kesimpulan..... | 136 |
| 2. Saran..... | 139 |
| DAFTAR PUSTAKA | 142 |
| PEDOMAN WAWANCARA | 145 |

DAFTAR GRAFIK

| No. | Judul | Halaman |
|-----|---|---------|
| 1. | Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan/Pangkat | 78 |
| 2. | Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan | 79 |
| 3. | Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan | 80 |



DAFTAR TABEL

| No. | Judul | Halaman |
|------------|---|----------------|
| 1. | Diferensiasi OPA, NPM dan NPS | 28 |
| 2. | Jumlah Penduduk Kabupaten Malang Per 31 Desember 2011 | 64 |
| 3. | Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan/Pangkat | 78 |
| 4. | Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan | 79 |
| 5. | Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan | 80 |
| 6. | Sarana dan Prasarana | 86 |
| 7. | Faktor Internal Pendukung dan Penghambat | 118 |
| 8. | Faktor Eksternal Pendukung dan Penghambat | 120 |

