

**ANALISIS KINERJA KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI KOTA
BATAM DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
PEMBUATAN AKTA KEMATIAN
DAN AKTA KELAHIRAN**

SKRIPSI



**Oleh
Muhammad Syahrul Nizam
181010011**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

**ANALISIS KINERJA KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI KOTA
BATAM DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
PEMBUATAN AKTA KEMATIAN
DAN AKTA KELAHIRAN**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar sarjana**



**Oleh
Muhammad Syahrul Nizam
181010011**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

SURAT PERNYATAAN ORSINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Muhammad Syahrul Nizam

NPM : 181010011

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul:

ANALISIS KINERJA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI KOTA BATAM DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KEMATIAN DAN AKTA KELAHIRAN

Merupakan hasil yang sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan skripsi yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 27 Januari 2023



Muhammad Syahrul Nizam
181010011

**ANALISIS KINERJA KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI KOTA
BATAM DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
PEMBUATAN AKTA KEMATIAN
DAN AKTA KELAHIRAN**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memenuhi gelar sarjana**

**Oleh
Muhammad Syahrul Nizam
181010011**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini**

Batam, 27 Januari 2023



**Timbul Dompok, S.E., M.Si.
Pembimbing**



ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah agar mengetahui bagaimana cara kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam dalam melaksanakan pelayanan pembuatan Akta kematian dan Akta kelahiran di Kota Batam. Dari penelitian yang dilaksanakan terdapat data memperjelaskan adanya masalah masalah yang terjadi dalam pelayanan pembuatan Akta kematian dan Akta kelahiran seperti keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang kurang mengenai yang didapatkan oleh masyarakat dan juga terkait kualitas kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam. Bagaimana pelaksanaan pelayanan yang diberikan harus mampu mencapai standar dan menghasilkan kinerja yang efektif dan efisien dalam melaksanakan tugasnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan yang di ambil peneliti dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam dan masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan pembuatan Akta kematian dan Akta Kieahiran. Peneliti mengumpulkan data dari obeservasi langsung turun kelapangan wawancara dan dokumentasi serta informasi yang didapatkan dari jurnal dan buku. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini bisa disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam memberikan pelayanan sudah baik akan tetapi ada yang perlu diperbaiki khususnya akan kesadaran dan tanggungjawab dari sumberdaya yang memberikan pelayanan. Hal ini bisa ditemukan pada teori indikator kinerja Dwiyanto dan Pasolong, seperti akuntabilitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responbilitas, serta akuntabilitas.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan, Akta Kematian, Akta Kelahiran.

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out how the performance of the Batam City Population and Civil Registry Service in carrying out the service of making death certificates and birth certificates in Batam City. From the research carried out, there are data explaining the problems that occur in the service of making death certificates and birth certificates such as public complaints about inadequate services obtained by the community and also related to the quality of the performance of the Batam City Population and Civil Registry Office. How the implementation of the services provided must be able to achieve standards and produce effective and efficient performance in carrying out their duties. The method used in this research is quantitative research with a descriptive approach. Informants who were taken by researchers from the Batam City Population and Civil Registry Office and people who used the services of making death certificates and birth certificates. Researchers collect data from direct observation down to the field of interviews and documentation as well as information obtained from journals and books. The results obtained from this study can be concluded that the Batam City Population and Civil Registry Service has provided good services but there are some things that need to be improved, especially the awareness and responsibility of the resources that provide services. This can be found in Dwiyanto and Pasolong's theory of performance indicators, such as accountability, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability.

Keywords: *Performance, Service, Death Certificate, Birth Certificate.*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah Swt. yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Kinerja Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Batam dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan Akta Kematian dan Akta Kelahiran”. Salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) Jurusan Administrasi Negara di Fakultas Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa masih jauh dari sempurna, karena itu, kirtik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu segala kerendahan hati, penulis ucapkan terima kasih pada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI., selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Dr. Michael Jibrael Rorong, S T., M.I.Kom, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora di Universitas Putera Batam;
3. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi administrasi negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
4. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si selaku pembimbing skripsi yang meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta memberikan motivasi untuk penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;

5. Ibu Lubna Salsabila, S.IP.,M.I.P. Selaku pembimbing akademik yang sudah memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
6. Bapak dan ibu dosen Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
7. Bapak / ibu dosen penguji selaku penguji skripsi yang telah bersedia memberikan saran dan kritik yang bermanfaat bagi penulis;
8. Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis;
9. Narasumber penulis lainnya dalam penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu;
10. Kedua orang tuaku Bapak Yanto dan Ibu Maryani yang selalu mendoakan, memberi motivasi baik internal maupun eksternal hingga penulis menyelesaikan skripsi ini dengan baik; dan
11. Serta seluruh pihak yang ikut memberikan semangat dan mendukung penulis dalam melakukan penelitian ini, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya, untuk setiap doa, dukungan, bantuan, motivasi yang diberikan semoga apa yang telah rekan-rekan berikan kepada penulis dibalas oleh ALLAH SWT dengan berlimpah kebaikan dan rahmatnya.

Batam, 27 Januari 2023



Muhammad Syahrul Nizam



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORSINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kinerja	9
2.1.1 Defenisi Kinerja.....	9
2.1.2 Indikator Kinerja.....	10
2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	12
2.2 Pelayanan	14
2.2.1 Pengertian Pelayanan.....	14
2.2.2 Kelompok Pelayanan Publik	15
2.2.3 Asas Pelayanan Publik.....	16
2.2.4 Standar Pelayanan Publik	17
2.2.5 Akta Kematian	17
2.2.6 Akta Kelahiran.....	19
2.3 Penelitian Terdahulu.....	21
2.4 Kerangka Berpikir	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Fokus Penelitian.....	28
3.3 Sumber Data	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data	30
3.5 Metode Analisis Data	31
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Hasil Penelitian.....	34
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam	34

4.1.2	Visi dan Misi	34
4.1.3	Struktur Organisasi	35
4.1.4	Tugas dan Fungsi.....	38
4.1.5	Sumber Daya	39
4.1.6	Dasar Hukum	43
4.1.7	Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan Akta Kematian dan Akta Kelahiran di Kota Batam	48
4.1.8	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	58
4.2	Pembahasan	67
4.2.1	Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan Akta Kematian dan Akta Kelahiran di Kota Batam	67
4.2.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	70
	BAB V SIMPULAN DAN SARAN	73
5.1	Simpulan.....	73
5.2	Saran	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	26
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Batam.....	35
Gambar 4. 3 Jenis Kelamin	41
Gambar 4. 4 Kotak Saran	54

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Informan Penelitian	29
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian	33
Tabel 4. 1 Sumber Daya Manusia	40
Tabel 4. 2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian	41
Tabel 4. 3 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	42
Tabel 4. 4 Data Sarana dan Prasarana	43
Tabel 4. 5 SOP Akta Kematian	49
Tabel 4. 6 SOP Akta Kelahiran	50