

**EVALUASI PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALANGKA RAYA**

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Jurusan Ilmu Pemerintahan*

Diajukan kepada

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA**



Oleh :

SANMAY OLAE DEBORA

NIM. 213020703074

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKARAYA
PALANGKARAYA
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN

**EVALUASI PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALANGKA RAYA**

Disusun Oleh:

SANMAY OLAE DEBORA

213020703074

**Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Palangka Raya**

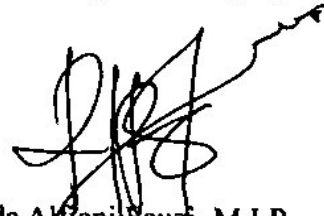
Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing :

Pembimbing Utama



Dr. M. Doddy Syahirul Alam, SE., M. Si
NIP. 19800822 200801 1 008
Tanggal : Selasa 12 Mei 2026

Pembimbing Pendamping



Erinda Azzani Fauzi, M.I.P.
NIP. 19961025 2021003 2 001
Tanggal : Selasa 12 Mei 2026

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI

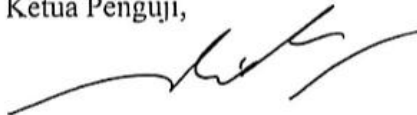
**EVALUASI PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALANGKARAYA**

Disusun Oleh:
Sanmay Olac Debora
NIM.213020703074

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam Ujian Skripsi
Pada Hari/Tanggal: 24 Juni 2026

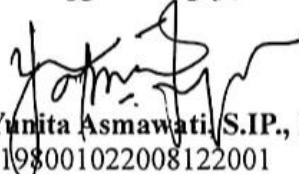
Tim Penguji:

Ketua Penguji,



Dr. M. Doddy Syahirul Alam, SE., M.Si
NIP. 198008222008011008
Tanggal: 24 Juni 2026

Anggota Penguji,



Dr. Yunita Asmawati, S.IP., M.Si
NIP. 198001022008122001
Tanggal: 24 Juni 2026

Sekretaris Penguji,



Erinda Alfiani Fauzi, M.I.P.
NIP. 199610252022032011
Tanggal: 24 Juni 2026

Anggota Penguji,



Andi Ilmi Utami Irwan, M.I.P.
NIP. 199201012022032016
Tanggal: 24 Juni 2026

Palangka Raya, 24 Juni 2026

Mengetahui :

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Universitas Palangkaraya**



Prof. Bhayu Rhama, S.T., MBA, Ph.D.
NIP. 19790105 201012 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Sanmay Olac Debora

NIM : 213020703074

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul: EVALUASI PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL KOTA PALANGKA RAYA adalah betul betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberikan tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Palangka Raya 10 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Sanmay Olac Debora
NIM. 213020703074

ABSTRAK

Sanmay Olae Debora, Program Sarjana, Jurusan Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya : Evaluasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.

Kata Kunci : Evaluasi Pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Strategi Pelayanan dan Kendala Pelayanan Akta Kelahiran.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pelayanan penerbitan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, serta mengidentifikasi hambatan atau tantangan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut. Penelitian ini juga menelaah aspek transparansi pelayanan, termasuk kejelasan informasi mengenai prosedur, persyaratan, waktu pelayanan, serta biaya dalam pengurusan akta kelahiran.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif ini mengandalkan data verbal serta analisis induktif yang disajikan dalam bentuk narasi, dokumentasi, dan hasil observasi untuk memaparkan fenomena penelitian secara mendalam. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan analisis isi, yang kemudian diolah dan disimpulkan secara sistematis. Ketiga teknik tersebut saling melengkapi dalam proses pengumpulan dan analisis data.

Berdasarkan hasil temuan, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini berfokus pada evaluasi strategi dan kendala dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. Peneliti mencatat bahwa: 1) Pelayanan penerbitan akta kelahiran telah dijalankan sesuai dengan standar prosedur yang ditetapkan, mencakup tahap penerimaan berkas persyaratan, verifikasi dokumen, input data, sampai dengan diterbitkannya dokumen akta kelahiran. Keterlibatan masyarakat dalam pelayanan terlihat dari masukan yang disampaikan langsung kepada petugas sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki mutu pelayanan. 2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya telah mengimplementasikan berbagai langkah strategis untuk mengoptimalkan kualitas layanan, seperti pemanfaatan teknologi informasi, penyebaran informasi melalui media sosial, serta pelaksanaan program jemput bola ke wilayah kecamatan. Selain itu, hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan akta kelahiran telah mencerminkan transparansi biaya, karena tidak ditemukan adanya pungutan biaya tambahan maupun praktik percaloan dalam proses pengurusan. 3) Hambatan yang masih ditemukan dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran lebih dominan berkaitan dengan ketidaklengkapan berkas dari pihak pemohon, ketidaksinkronan data pada dokumen kependudukan, keterbatasan pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelayanan, serta lonjakan jumlah pemohon pada periode tertentu.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis mampu merampungkan proposal penelitian yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya”. Dalam proses penyusunannya, penulis mendapatkan banyak bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Yth. Prof Bhayu Rhama, S.T., M.B.A., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangkaraya.
2. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Bismar Haris Satriawan, S.IP., M.I.P. selaku PLT Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya.
3. Penulis mengucapkan terima kasih terkhusus kepada Bapak Dr. Mochammad Doddy Syahirul Alam, SE., M.Si selaku Pembimbing Skripsi I dan Ibu Erinda Alfiani Fauzi, M.I.P. Selaku Pembimbing Skripsi II yang telah memberikan waktu dan tenaga dalam membimbing dan memberikan arahan serta semangat dengan ikhlas dan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangkaraya sebagai lembaga pemerintah yang sudah menerima peneliti melakukan penelitian sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir kuliah.

5. Kedua orang tua (Bapak Lenjun dan Ibu Rismiwyaty) yang selalu memberikan do'a serta memberikan dukungan baik moril dan materil kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa proposal penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik serta saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang, sekaligus sebagai referensi yang bermanfaat untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

Penulis,

Sanmay Olae Debora

DAFTAR ISI

COVER.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
II. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Pelayanan Sektor Publik Pemerintahan	11
2.2 Evaluasi Pelayanan Publik	18
2.3 Akta Kelahiran.....	27
2.4 Penelitian Terdahulu	31
2.5 Kerangka Pemikiran	35
III. METODE PENELITIAN	38
3.1 Jenis Penelitian	38
3.2 Lokasi dan Obyek Penelitian	38
3.3 Waktu Penelitian.....	39
3.4 Fokus Penelitian.....	40
3.5 Pemilihan Informan	41
3.6 Teknik Pengumpulan Data	42
3.7 Indikator Penelitian.....	44
3.8 Analisis Data.....	44
IV. HASIL PENELITIAN	46
4.1 Gambaran Obyek Penelitian	46
4.1.1 Profil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palangka Raya	46
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Catatan Sipil Kota Palangka Raya	47
4.1.3 Demografi Kota Palangka Raya	48
4.1.4 Fasilitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palangka Raya	50

4.2 Hasil Penelitian.....	51
4.2.1 Transparansi	52
4.2.2 Akuntabilitas.....	54
4.2.3 Efisiensi dan Efektivitas.....	60
4.2.4 Partisipatif.....	63
4.2.5 Hambatan dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran.....	66
V.PEMBAHASAN	73
5.1 Analisis Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya	73
5.1.1 Transparansi	75
5.1.2 Akuntabilitas.....	79
5.1.3 Efisiensi dan Efektivitas.....	80
5.1.4 Partisipatif.....	82
5.1.5 Hambatan dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran.....	83
5.2 Peningkatan Pelayanan Akta Kelahiran	87
VI.PENUTUP	94
6.1 Kesimpulan	94
6.2. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Data Demografis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Tahun 2024.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu	32
3.1 Tahapan dan Waktu Penelitian	40
3.2 Katagori Pemilihan Informan	41
4.1 Data Penduduk di Kecamatan di Palangka Raya	48
4.2 Batas-Batas Wilayah Kota Palangka Raya Tahun 2021	49
4.3 Fasilitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran	37
3.1 Peta Lokasi Penelitian.....	39
4.1 Logo Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya	47
4.2 Penyerahan Kartu Identitas Anak (KIA)	53
4.3 Tingkatkan Layanan Adminduk Disdukcapil	55
4.4 Bhabinkamtibmas Kegiatan Pelayanan Administrasi.....	62
4.5 Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2026	65
5.1 Akun Facebook	88
5.2 Akun Instagram	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran Dokumentasi	102

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Dunn, W. N. (2003). *Analisa Kebijakan Publik*. PT. Prasetia Widia Pratama.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (Edisi Revisi). Gava Media.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook (2nd Ed.)*. Sage Publications.
- Moloong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir, A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Rukminingsih, A., Adnan, G., & Latief, M. A. (2020). Metode penelitian pendidikan, penelitian kuantitatif, penelitian kualitatif, penelitian tindakan kelas. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9).
- Soehino. (2000). *Hukum Tata Negara: Perkembangan, Fungsi, dan Sistem Pemerintahan*. Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Supriadi, M. N., Tinggi, S., Arastamar, T., Manullang, S. O., & Krisnadwipayana, U. (2021). *Pelayanan Publik*.
- Taramtika, & Megawati. (2022). *Pelayanan Prima Dalam Administrasi Publik*.

Skripsi

- Marhayana. (2017). *Pendaftaran Akta Kelahiran Anak Hasil Nikah Tanpa Akta Nikah Pasca Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 46/PUUVII/2010* [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Artikel

- Afif, Z., Syapiq, M., Azmi, C. A., & Salam, A. (2024). Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Tentang Pentingnya Akta Kelahiran. *Community Development*

Journal.

- Azizah, D. B., Warsono, H., & Suryaningsih, M. (2014). Indeks kepuasan masyarakat pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. *Journal of Public Policy and Review*, 3(2), 262–270.
- Dewi, R., Ikhsan, & Fadhly, Z. (2023). Evaluasi Kinerja Petugas Registrasi Gampong dalam Pengurusan Akta Kelahiran dan Akta Kematian. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(1), 64–77.
- Kusbudiyanto, L., Kurniawan, D., & Samputra, P. L. (2023). Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Disdukcapil Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*.
- Pattiruhu, F., Polin, F. M., Kapitan, R. V. F., Hukum, F., Kristen, U., & Wacana, A. (2024). Prosedur kepemilikan akta kelahiran dan akibat hukumnya di Desa Oelbiteno Kecamatan Fatulue Tengah. *Journal of Human and Education*, 4(2), 154-159.
- Purnamasari, Z., R. Lestario, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kelurahan Mungku Baru Kota Palangka Raya. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik Interdisiplin*.
- Sanusi, I. K., Seran, G. G., Wahyudin, C., & Apriliyani, N. V. (2024). Peran Disdukcapil dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Akan Pentingnya Pencatatan Sipil. Karimah Tauhid.
- Tarantika, & Megawati. (2022). Pelayanan Prima dalam Administrasi Publik. Gava Media.
- UNICEF. (2016). *Birth Registration For Every Child: Why It Matters*. UNICEF.

Undang-Undang dan Peraturan

- Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara. (2003). *Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata

Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. (2018).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. (2013).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. (2014).