

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN
PENCATATAN SIPIL KOTA JAYAPURA**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memenuhi gelar sarjana S1
pada program studi manajemen administrasi perkantoran*



Disusun Oleh

**Nama : Melkior Ayan
Nim : 2019031074185**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN ADMINISTRASI PERKANTORAN
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS CENDERAWASIH
JAYAPURA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN PENCATATAN CIPIL
KAOTA JAYAPURA**

Nama : Melkior Ayan
Nim : 2019031074185
Semester : VIII
Program Studi : Manajemen Administrasi Perkantoran
Jurusan : Ilmu Administrasi
Jenjang : Strata Satu/S1
Bidang Konsentrasi : Managemenn Pelayanan Publik {MPP}
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Menyetujui

Pembimbing I



Ibrahim K. Kendi, S.sos., MPA
NIP.197705312008122002

Pembimbing II



Terianus.L. Safkaur.S.Sos.MPA
NIP.197911282005011003

Mengetahui

Ketua Progam Studi



TERIANUS.L. SAFKAUR.S.Sos.MPA
NIP.197911282005011003


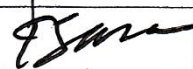

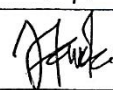
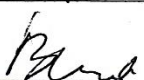
LEMBARAN PENGESAHAN

Telah di Pertahankan di Depan Tim Penguji Rancangan Skripsi Penelitian Dengan
Judul

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAYAPURA

Pada hari Kamis, 10 Oktober 2024 Jam 11.20 Wit Tempat ujian Ruang Dosen MAP Fisip Uncen
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima Sebagai Rancangan Skripsi
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana.

Nama : MELKIOR AYAN
Nim : 2019031074185
Program Studi : Manajemen Administrasi Perkantoran
Jenjang Program : Strata Satu (S1)
Jurusan Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

No.	Dosen	Penguji	Paraf
1.	Ibrahim K. Kendi, S.Sos., MPA NIP. 19770531 200812 2 002	Ketua	
2.	Terianus.L.Safkaur.S.Sos.MPA NIP.19791128 200501 1 003	Sekretaris	
3.	Alienra D. Nanda Kadun, S.IP, MPA NIP. 199209092022032012	Anggota	
4.	Rahmat Nurjaman, S.Sos, M.Si NIP. 19910818022031007	Anggota	
5.	Roland .E. Binur, S.Sos.MPA NIP. 19710413 200812 1 002	Anggota	


Mengetahui
Dekan Fisip Uncen

Marlina Flassy, S.Sos, M.Hum., Ph.D
NIP. 19680315 199603 2 001

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO : mintalah, maka akan diberikan kepadamu, carilah maka kamu akan mendapat, ketuklah maka pintu akan dibukakan bagimu

Karena setiap orang yang memintah, menerima dan setiap orang yang mencari, mendapatkan dan setiap orang yang mengetuk, baginya pintu akan dibukakan.

Matius 7:7-8

Buah karya yang sederhana ini kupersembahkan untuk :

- 1. Ayah dan Ibu tercinta**
- 2. Kakak kakak dan saudara saudaraku yang tercinta**
- 3. serta teman temanku seangkatan kuliaku**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karuniaNya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas akhir Kripsi dengan judul **“STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN PENCATATAN SIPIL KOTAJAYAPURA”**. Standar Pelayanan Publik ini merupakan komitmen kami dalam memberikan pelayanan yang prima, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat Kota Jayapura,,Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi seperti saat ini, pelayanan publik yang berkualitas merupakan suatu keharusan. Masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, mudah, dan terjangkau. Oleh karena itu, Dinas Pencatatan Sipil Kota Jayapura berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan dan inovasi dalam pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura merupakan ujung tombak pelayanan publik terkait dalam pemberian layanan administrasi kependudukan di Kota Jayapura, Untuk mewujudkan hal tersebut kami tidak akan pernah berhenti berupaya melakukan terobosan inovasi layanan terbaik guna mewujudkan pelayanan yang excellent service, terpercaya dan transparan demi tercapainya kepuasan masyarakat di wilayah pemerintahan Kota Jayapura.

Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Bapak Dr Oscar Oswald O.Wambrauw,SE,M.Sc.Agr selaku Rektorat Universitas Cenderawasih
2. Ibu Marlina Flassy,S.sos.,M.Hum.,Ph.D.selaku dekan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Cenderawasih
3. Ibu Henderina Morin SE.MPA.,Dan Jackson Yumame.S.Sos.,MPA.,sebagai ketua jurusan Ilmu Administrasi Fisip Uncen Jayapura

4. Bapak Terianus L.Safkaur.,S.Sos.,MPA sebagai ketua Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran Jurusan Ilmu Administrasi Fisip Uncen
4. Bapak Ibrahim K.Kendi,S.Sos.,MPA Dan Bapak Terianus L.Safkaur.,S.Sos.,MPA selaku pembimbing I dan Pembimbing II yang Telah memberi masukan dan haraan untuk penyusunan skripsi ini.
5. BapakRaymond J W Mandibondibo, S.Sos, M.Si selaku kepala dinas di dukcapil kependudukan dan pencatatan sipil kota jayapura.
6. Ibu Salmiah,ST, MM selaku sekertaris di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota jayapura
7. Bapak Yakub Kambu.S.IP selaku kepala bidang pelayanan pendaftaran dan pencatatan penduduk di dinas pencatatan sipil kota jayapura
8. Ibu Marice pattinama, S.Sos.,MM selaku kepala bidang pelayanan pencatatan sipipl dukcapil kota jayapura
9. Bapak Sapta adi Widodo, SPt selaku kepala bidang pengelolaan informasih administrasi kependudukan dukcapil kota jayapura
10. Ibu Roosye I. Matulesy, S.Sos selaku bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan di dukcapil kota jayapura

Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu terselesaikan tugas ini,saran dan kritik yang bersifat membangun akan diterima dengan senang hati,di harapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis kususny dan para pembaca.

Jayapura 10 Oktober 2024

Penulis

MelkiorAyan

Nim : 2019031074185

ABSTRAK

Melkior Ayan, Nim: 2019031074185 "Standar Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Jayapura Skripsi Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran, Jenjang Strata Satu (S1) Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih Jayapura 2024 Pembimbing I Ibrahim K. Kendi, S.Sos., MPA dan Pembimbing II Terianus. I. Safkaur. S., Sos. MPA Fokus masalah yang ingin diteliti adalah tentang standar pelayanan publik di dukcapil kota jayapura .

Rumusan masalah "apakah standar pelayanan di dukcapil kota jayapura berjalan dengan baik"

Tujuan penelitian ini untuk Mengetahui pelaksanaan standar pelayanan yang dijalankan di dinas pencatatan sipil kota jayapura.

Jenis metode penelitian deskripsi kualitatif dengan dua informan kunci : informan khusus kepala dinas dukcapil, sekretaris dan kepala bidang sebagai informan khusus dan informan umum adalah pegawai dan masyarakat, teknik pengumpulan data : observasi, wawancara dan dokumentasi teknik pengolahan data melalui pengeditan, pengkodean dan penyesuaian data teknik analisis data yaitu reduksi data dan penyajian data

Hasil yang dapat disimpulkan sebagai berikut : (1) prosedur pelayanan di dukcapil yang diberikan kepada masyarakat berjalan sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan bersama (2) waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berjalan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan dengan pelayanan 1x24 jam dan 2x24 jam secara online dan bertatap muka (3) biaya pelayanan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kota jayapura tidak memungut biaya semua pelayanan gratis (4) pelayanan yang diberikan di dukcapil kota jayapura berjalan sesuai dengan dasar hukum yang sudah ditetapkan dengan berdasarkan perda UU No 8 2022 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pemerintah pusat dengan UU No 24 2013 tentang administrasi kependudukan (5) sarana dan prasarana/fasilitas yang dimiliki di dukcapil kota jayapura belum memadai masih sangat dibutuhkan alat seperti komputer printer dan lain sebagainya, tetapi pegawai selalu bekerja dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat di dukcapil kota jayapura

Kata Kunci : Standar Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil

ABSTRACT

Melkior Ayan ,Nim:2019031074185 ” Service Standards Public Serviced population painting Jayapura City Civil Service Study Program Thesis Management Administration Office, Bachelor Degree (S1) Department Knowledge Administration Faculty Knowledge Social and Science Political University Cenderawasih Jayapura 2024 Supervisor I Ibrahim K. Kendi, S. Sos., MPA and Supervisor II Terianus.I . Safkaur.S , Sos.MPA Focus it's the one who wants it researched is about standard service public in dukcapil city Jayapura .

Formulation the problem is “ what standard service dukecapil city Jayapura walk with Good ”

Objective study This to find out the implementation of service standards carried out by the Jayapura City Civil Registration Service.

Type method study description qualitative with two informant key : informant special head service dukcapil, secretary And head field as informant special And informant general is employee And society, technique data collection : observation, interviews And documentation technique data processing through editing, coding And adjustment of technical data data analysis viz data reduction and presentation of data

Results that can be concluded as following : (1) procedures service Dukcapil granted to society walk in accordance with the SOP that has been set together (2) time services provided to society walk in accordance with the time that has been set with 1x24 hour and 2x24 hour online service and stare advance (3) costs service every services provided to society city Jayapura No pick it up cost all free services (4) services provided dukecapil city Jayapura walk in accordance with base laws that have been established with based on regional regulation Law No. 8 2022 concerning maintenance administration population And government center with Law No. 24 2013 concerning administration population (5) facilities And infrastructure / facilities owned by the dukcapil city Jayapura Not yet adequate Still really needed tool like computers, printers and so on, but employee always Work And give the best service to society dukecapil city Jayapura

Keywords : Public Service Standards In The Civil Registration Population Service

LEMBAR PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Melkior Ayan
Nim : 2019031074185
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Manajemen Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



Menyatakan Bahwa Skripsi yang berjudul :

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN
PENCATATAN SIPIL KOTA JAYAPURA

1. Merupakan Hasil Karya Tulis Ilmiah Sendiri Dan Bukan Merupakan Karya Yang Pernah Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Akademik Oleh Pihak Lain.
2. Saya Ijinkan Untuk Dikelola Oleh Universitas Cenderawasih Jayapura Sesuai Dengan Norma Hukum Dan Etika Yang Berlaku

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensinya apapun sesuai aturan yang berlaku apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jayapura 10 Oktober 2024
Penulis

Melkior Ayan
Nim : 2019031074185

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK INDONESIA	vi
ABSTRAK INGGRIS	vii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3.Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1.Landasan Teori/Konsep.....	5
2.2.Kerangka Teori/Konsep.....	6
2.3.Kerangka Pikir/Kerangka Operasioal.....	7
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Jenis penelitian/data.....	8
3.2. Lokasi Penelitian.....	9
3.3. Fokus Penelitian.....	10
3.4. Informan dan Informasn Kunci.....	11
3.5. Teknik Pengumpulan data.....	12

3.6. Teknik Pengelolaan data.....	13
-----------------------------------	----

3.7. Teknik analisa data.....	14
-------------------------------	----

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1. Sejarah Dukcapil Kota Jayapura.....	15
--	----

4.2. Visi Dan Misi.....	16
-------------------------	----

4.3. Motto Dukcapil.....	17
--------------------------	----

4.4. Struktur Organisasi.....	18
-------------------------------	----

4.5. Bagan Struktur Organisasi.....	19
-------------------------------------	----

4.6. Tugas Pokok Dan Fungsi.....	20
----------------------------------	----

4.7. Pembahasan Jumlah kependudukan.....	21
--	----

4.8. Profil Pegawai.....	22
--------------------------	----

BAB V PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

5.1. Penyajian Data.....	23
--------------------------	----

5.2. Sarana Prasarana.....	24
----------------------------	----

5.2. Indikator Pembahasan Yang Suda Di Laksanakan.....	25
--	----

a. Prosedur Pelayanan.....	26
----------------------------	----

b. Waktu Pelayanan.....	27
-------------------------	----

c. Biaya Pelaynan.....	28
------------------------	----

d. Dasar Hukum Pelayanan.....	29
-------------------------------	----

e. Sarana dan Prasarana.....	30
------------------------------	----

BAB IV PENUTUP

6.1. Kesimpulan.....	31
----------------------	----

6.2. Saran.....	32
-----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN LAMPIRAN

DAFTAR BAGAN

Kerangka Berpikir.....	31
Struktur Organisasi.....	32

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan.....	35
Tabel 4.2. Pegawai Menurut Pangkat Dan Golongan.....	36
Tabel 4.3. Sarana Dan Prasarana	37
Tabel 5.1. Jumlah Penduduk Menurut KTP	38
Tabel 5.2. Data Penduduk	39
Tabel 5.3. Penduduk Menurut Akta Kelahiran.....	40
Tabel 5.4. Penduduk Menurut Status Perkawinan.....	41
Tabel 5.5. Jumlah Keseluruh KIA	42
Tabel 5.6. Penduduk Menurut Sekolah.....	43
Tabel 5.7. Penduduk Menurut Pendidikan	44
Tabel 5.6. Penduduk Menurut Agama.....	45
Tabel 5.7. Kepadatan Kependudukan	46
Tabel 5.8. Penduduk Menurut Akta Dan Surat Pinda.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 6.1. Ruang Sekertaris	48
Gambar 6.2. Loker Surat Masuk	49
Gambar 6.3. Pelayanan Umum	50
Gambar 6.4. Pelayanan Berdasarkan Bidang	51
Gambar 6.5 Ruang Bermain Anak Dan Ibu Menyusui	52
Gambar 6.6. Wawancara.....	53