

**KEBIJAKAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM
PELAKSANAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

(Studi Pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kota Malang Provinsi Jawa Timur)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S-1)

Oleh :

SURYANI

NPM 21601091017



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
MALANG
2020**



ABSTRAK

Suryani , NPM 216.01.09.1.017 Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang , Kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan (Studi Pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang Provinsi Jawa Timur)

Dosen Pembimbing I : Prof. Dr. H. Yakub Cikusin,M.Si

Dosen pembimbing II : Drs. Roni pinahanto widodo, M.Si

Latar belakang penelitian ini berawal dari kondisi masyarakat Kota Malang khususnya kelurahan merjosari kecamatan lowokwaru , terkait Kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan (Studi Pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang Provinsi Jawa Timur) , pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, bersifat deskriptif dengan tehnik analisis data melalui wawancara secara mendalam, observasi dan dokumentasi . tehnik analisis data yang telah di dapat di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kebijakan Dinas pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis, keterlibatan warga Negara dalam pemerintahan sangat terbatas . Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan (Studi Pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang Provinsi Jawa Timur), dari segi faktor pendukung bisa melanjutkan (2) cara memudahkan sebagai pedoman dalam penyusun perencanaan kegiatan , anggaran disdukcap, pelaksanaan program dan kegiatan setiap tahun anggaran selama lima tahun yang akan datang jadi kegiatan nya itu tahun seluruh pelayanan memiliki kegiatan program sosialisasi , pendataan penduduk , pembuatan ktp dan pembuatan kartu keliling dan kartu identitas anak(KIA) di sekolah

Kata Kunci : Kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan (Studi Pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang Provinsi Jawa Timur).



ABSTRACT

Suryani, NPM 216.01.09.1.017 Public administration study program faculty of administrative sciences, malang Islamic university, population and civil registry service policy in the implementation of population administration (study of birth certification services at the population and civil registry service of malang regency East jawa)

Supervisor I: Prof .Dr.H.yakub cikusin,M.Sc

Supervisor II: Drs. Roni pinahanto widodo,M.Sc

The background of this (study originated from the condition of the people of malang city ,especially the merjosari , kelurahan lowokwaru, subdistrict, related to the policy on population and civil registration in the implementation of population and civil registration office of malang regency, East java province), the approach , descriptive in nature with data analysis tecniques through in-depth interviews, observation and ddocumentation . data analysis techniques that have been obtained in the field.

The results showed that (1) public service office policy has become a strategic policy has become a strategic policy issue, citizen involvement in governance is very limited. department of population administration (study of birth certification services at the population and civil registry service of malang regency East jawa) , in terms of supporting factors , can continue(2) how to ,make it easier as a guideline in compiling activity planning, disdukcapil budget, implementation programs and activities every fiscal year for the next five years so the activaties are all the year of the service having a program of socialization, population data collection , making traveling cards and making traveling cards and child identity cards and child identy cards(KIA) In schools

Keywords : population and civil registry service policy in the implementation of population administrations

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis, karena penyelenggaraan pelayanan publik selama ini belum memiliki dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat. Karena sebelum era reformasi, birokrasi pemerintah sangat mendominasi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Pemerintah lebih dominan bertindak sebagai aktor dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga keterlibatan warga negara dalam pemerintahan sangat terbatas. Kondisi sekarang yang didapat di daerah menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian dalam jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang kurang transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain. Sehingga menimbulkan citra buruk yang kurang baik terhadap citra pemerintah dimata masyarakatnya sendiri terutama dimata masyarakat awam yang tidak tahu menahu tentang pelayanan publik. Citra buruk tersebut semakin diperparah dengan isu yang sering muncul ke permukaan, yang berhubungan dengan kedudukan dan kewenangan pejabat publik, yakni korupsi dengan beraneka ragam bentuknya, serta lambatnya pelayanan, dan diikuti dengan prosedur yang berbelit-belit atau yang lebih dikenal dengan efek pita merah, Keseluruhan kondisi empirik yang terjadi secara akumulatif telah meruntuhkan konsep

birokrasi pemerintah yang memfungsikan birokrasi untuk mengkoordinasikan unsur-unsur dalam proses pemerintahan. Birokrasi, dalam keadaan demikian, hanya berfungsi sebagai pengendali, penegak disiplin, dan penyelenggara pemerintahan dengan kekuasaan yang sangat besar, tetapi sangat mengabaikan fungsi pelayanan pada masyarakat. Buruknya serta tidak transparannya kinerja birokrasi bisa mendorong masyarakat untuk mencari "jalan pintas" dengan suap atau berkolusi dengan para pejabat dalam rekrutmen pegawai atau untuk memperoleh pelayanan yang cepat. Situasi seperti ini pada gilirannya seringkali mendorong para pejabat untuk mencari kesempatan dalam kesempatan agar mereka dapat menciptakan rente dari pelayanan berikutnya.

Adapun fenomena tentang Pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat terkait erat dengan birokrasi. bahwa terdapat Sembilan hal yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik, yaitu misi, akuntabilitas, konsekuensi, kekuasaan dan budaya. Kesembilan subsistem tersebut akan saling mempengaruhi dalam membentuk perilaku birokrasi publik. Misi akan sangat menentukan kemampuan dari suatu sistem pelayanan publik dalam merespon dinamika yang terjadi dalam masyarakat secara tepat dan efisien. Maraknya Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN) semakin memperburuk citra pemerintah dan birokrasi dimata masyarakat.(Wawancara 14 september 2019)

Tidak jelasnya misi pelayanan publik sering dipergunakan sebagai alasan utama untuk selalu bersandar pada prosedur dan peraturan. Kekuasaan yang telah berjalan selama puluhan tahun menyebabkan birokrasi di daerah lamban dalam merespon problem-problem yang terjadi di daerahnya. Penyelesaian masalah sangat ditentukan oleh pemerintah pusat yang mana solusinya sering tidak sesuai dengan kondisi lokal. (Wawancara 14 september 2019)

Masyarakat sering memiliki posisi tawar yang rendah pada saat berhadapan dengan pemerintah dan birokrasinya. Ketiadaan ruang dan kejelasan penanganan keluhan masyarakat turut mendukung terciptanya kondisi tersebut. Ketidakjelasan standar pelayanan menjadi suatu hal yang dianggap wajar dan benar dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kota Malang. (wawancara 14 september 2019)

Selanjutnya, Minimnya drive atau dorongan dan insentif dari pimpinan daerah untuk bersikap dan bertindak secara efisien dan responsif merupakan hal lain penyebab kegagalan penyelenggaraan layanan publik. Hal ini tidak dapat dilepaskan dari sistem anggaran tahunan yang justru memberikan insentif sebagai spending ataupun sebagai pengeluaran, sedangkan penghematan dianggap sebagai hal negatif yang menjadi indikator kegagalan. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima (wawancara 14 september 2019) pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Oleh karena itu, layanan secara berkala wajib melakukan survei indeks kepuasan masyarakat. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Jika dikaitkan dalam pelayanan Islam kesenangan pelanggan sangat diutamakan karena Allah juga menganjurkan untuk memberikan pelayanan baik itu berupa barang maupun jasa dengan hati yang bersih dan tanpa menuntut imbalan dan dengan demikian orang yang menerima layanan akan merasa senang. Dari pembahasan tentang prosedur pelayanan, dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan adalah tata kerja yang menunjukkan jalan yang harus ditempuh secara ringkas tidak berbelit – belit, serta lemah dalam rangka penyelesaian

suatu pekerjaan. (wawancara 14 september 2019) Secara terperinci mengenai prosedur pelayanan, yaitu dibentuk oleh beberapa indikator antara lain:

- a. Kejelasan informasi pelayanan.
- b. Keterbukaan biaya pelayanan
- c. Ketepatan waktu pelayanan, dan
- d. Proses pelayanan

Penelitian terdahulu effendi(2015) Terkait Dalam fungsi layanan ada dua hal yang sangat penting diperhatikan yaitu tugas/pekerjaan itu sendiri yang harus selesai sesuai syarat dan ketentuan yang ada, dan proses penyelesaian dalam bentuk layanan yang memuaskan bagi orang yang menerima layanan. Perhatian terhadap eksistensi pelayanan semakin berkembang pula seiring dengan munculnya berbagai masalah dalam pelayanan pemerintah kepada rakyat. Informasi yang ditemukan secara langsung sering kali mengungkapkan berbagai kelemahan pelayanan pemerintah yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Pelayanan yang kaku, berbelit-belit, sikap dan tindakan aparat pelayanan yang suka menuntut imbalan, kurang ramah, arrogant, lambat, sarana dan prasarana pelayanan yang kurang memadai. (wawancara 14 september 2019)

Menurut Prof. Dr. H. InuKencana (2015) , ada beberapa ketentuan dalam melihat kualitas pelayanan yang baik pada masyarakat, yakni:

1. Adanya Keandalan (Relibility)
2. Adanya Tanggapan Baik (Responsiviness)
3. Adanya Kecakapan yang Berwenang (Competence)

4. Ada Jalan untuk Memulai (Access)
5. Adanya Sopan Santun (Courtesy)
6. Adanya Hubungan Baik (Communication)
7. Adanya kepercayaan (Credibility)
8. Adanya Jaminan (Security)
9. Adanya Pengertian (Understanding)
10. Adanya Penampilan yang Baik (Appearance).

Jadi pelayanan yang baik di daerah itu harus di miliki oleh setiap aparatur pemerintah di Wawancara oleh Mahfud (2018) yang menangani pelayanan. Hal ini lah yang belum di dapat oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Contoh yang di temukan oleh peneliti di lapangan satu diantara banyak kasus adalah salah satu masyarakat, ketika berurusan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang ketika menguruskan Kartu Tanda Penduduk (KTP) milik saudaranya di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Malang ,wawancara 14 september 2019 (Muhammad edi), beliau mengatakan kepada peneliti bahwa ketika keponakan dan 2 Orang Temannya mengurus persyaratan sudah dinyatakan lengkap dan mereka adalah masyarakat yang baru menggunakan KTP yang akan pergi keluar Kota untuk Study, dan para pegawai yang menangani dibidangnya sudah mengatakan tanggal pengambilan KTP untuk ke 3 anak tersebut, tapi kenyataan yang mereka dapat 2 teman dari keponakan si bapak sudah mendapatkan KTP mereka, tetapi berbeda dengan keponakannya yang belum didapat dan dikatakan bahwa berkas yang dikasih masih kurang lengkap, padahal berkasnya dan kedua temannya tidak ada bedanya ungkap sang paman (Wawancara Bapak Sakti : 2019) kepada peneliti.

Menurut Devian (2018) Ketidak telitian petugas pemerintah dalam melayani masyarakat dilihat dalam contoh tersebut. Selain itu ada juga masyarakat Islam yang ketika mendapatkan layanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang kurang memuaskan dalam hal kesopanan dan lemah lembut, sebagai masyarakat yang mayoritas beragama Islam tidak dapat di pungkiri kalau sikap lemah lembut dan juga sopan santun itu sangat di pegang teguh oleh agama Islam, dan sebagai pelayan masyarakat di Kota Malang sudah seharusnya memiliki sikap yang sudah dianjurkan oleh agama Islam.

Masih banyak contoh yang selama penelitian untuk sementara yang di dapat oleh peneliti yang tidak mungkin dipaparkan satu persatu dalam latar belakang ini. Pada contoh yang dipaparkan oleh peneliti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu yang dekat dengan masyarakat dalam pelayanan publik dengan berbagai pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dan ini merupakan induk dari pelayanan dalam suatu daerah yang berurusan dengan banyak pelayanan publik. Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tergolong dalam jenis pelayanan publik karena adanya kepentingan umum dalam masyarakat yang dilayani oleh Kota/Kabupaten. Kepentingan umum yang ada di masyarakat merupakan sasaran utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Aparat Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai birokrat di tingkat daerah dituntut untuk mampu menangani kendala-kendala yang dihadapi dalam usaha-usaha pembangunan yang digalakkan pemerintah.

Selanjutnya Najamudin (2017) Aparat Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, cekatan, efektif dan efisien. Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang beragama

Islam di Kota Padangsidimpuan, karena mayoritas masyarakat di Kota Malang itu memeluk agama Islam. Karena masyarakat Islam Kota Malang mengharapkan adanya pelayanan yang Islami ketika berurusan dengan masyarakat, karena dengan bersikap sopan, tata krama yang baik dalam Islam itu sangat dianjurkan, karena ketika melayani dan memberikan pelayanan dengan baik dan orang yang mendapat layanan merasa senang, maka akan tercipta komunikasi yang baik pula dan itulah, yang sebenarnya yang diharapkan. Dari uraian diatas dan berdasarkan observasi yang penulis lakukan di Kota Malang, menunjukkan masih adanya keluhan dari masyarakat Kota Malang dalam berurusan dengan pihak pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang,

khususnya masyarakat di Kota Malang antara lain aparat yang susah di temui pada saat berurusan Di kemukakan oleh saiful anwar (2017) , masih banyak dari masyarakat yang tidak mengetahui dengan jelas mengenai prosedur pelayanan khususnya persyaratan yang harus dilengkapi, sehingga menyulitkan bagi masyarakat pada saat berurusan. Karena di dalam Islam ada hal-hal penting yang harus dilihat ketika memberikan layanan, seperti bersikap lemah lembut ketika melayani, bertutur kata yang baik itu bagian dari salah satu strategi melayani yang baik, dan Allah juga menganjurkan ummatnya untuk berlemah lembut ketika bertutur kata dan melayani Sedangkan hambatan dalam pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang ini yaitu pengadaan sarana dan prasarana kantor yang kurang menunjang kinerja dalam proses pelayanan, kurang seriusnya aparat ketika berurusan dengan masyarakat ketika melayani sehingga memperlambat proses pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 1 : Rekapitulasi penelitian terdahulu

No	Nama Penelitian (Tahun)	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
1	Prof.Dr.H.InuKencana (2015)	Kebijakan dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelaksanaan administrasi kependudukan kota malang.	Terkait Dalam fungsi layanan ada dua hal yang sangat penting diperhatikan yaitu tugas/pekerjaan itu sendiri yang harus selesai sesuai syarat dan ketentuan yang ada, dan proses penyelesaian dalam bentuk layanan yang memuaskan bagi orang yang menerima layanan.
2	Bapak Sakti (2015)	Pelaksanaan administrasi kependudukan (studi deskriptif mengenai penertiban dokumen tahun 2018-2019 pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelaksanaan administrasi kependudukan)	Ketidak telitian petugas pemerintah dalam melayani masyarakat dilihat dalam contoh tersebut. Selain itu ada juga masyarakat Islam yang ketika mendapatkan layanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang
3	Muhammad edi (2017)	Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Malang	beliau mengatakan kepada peneliti bahwa ketika keponakan dan 2 Orang Temannya

			<p>mengurus persyaratan sudah dinyatakan lengkap dan meraka adalah masyarakat yang baru menggunakan KTP yang akan pergi keluar Kota untuk Study</p>
4	Effendi (2017)	<p>Kebijakan dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelaksanaan administrasi kependudukan kota malang.</p>	<p>Aparat Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, cekatan, efektif dan efisien.</p>
5	Devian (2018)	<p>di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang</p>	<p>sebagai masyarakat yang mayoritas beragama Islam tidak dapat di pungkiri kalau sikap lemah lembut dan juga sopan santun itu sangat di pegang teguh oleh agama Islam, dan sebagai pelayan</p>
6	Mahfud (2018)	<p>Pelaksanaan administrasi kependudukan (studi deskriptif mengenai penertiban</p>	<p>Hal ini lah yang belum di dapat oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota</p>

		dokumen tahun 2018-2019 pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelaksanaan administrasi kependudukan)	Malang dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Contoh yang di temukan oleh peneliti di lapangan satu diantara banyak kasus adalah salah satu masyarakat, ketika berurusan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang
7	Syarifuddin (2018)	Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota malang, Jawa Timur.	khususnya masyarakat di Kota Malang antara lain aparat yang susah di temui pada saat berurusan, masih banyak dari masyarakat yang tidak mengetahui dengan jelas mengenai prosedur pelayanan khususnya persyaratan yang harus dilengkapi, sehingga menyulitkan bagi masyarakat pada saat Berurusan. Masih banyak dari masyarakat yang tidak mengetahui dengan jelas mengenai

			prosedur pelayanan khususnya persyaratan yang harus dilengkapi, sehingga menyulitkan bagi masyarakat pada saat berurusan.
8	Saiful anwar (2018)	Dinas kependudukan dan pencatan sipil dalam pelaksanaan administrasi .	khususnya masyarakat di Kota Malang antara lain aparat yang susah di temui pada saat berurusan, masih banyak dari masyarakat yang tidak mengetahui dengan jelas mengenai prosedur pelayanan khususnya persyaratan yang harus dilengkapi, sehingga menyulitkan bagi masyarakat pada saat Berurusan. Masih banyak .

Berdasarkan pada referensi di atas, bahwasanya dalam penelitian tersebut tidak ada mengenai kebijakan dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelaksanaan administrasi kependudukan . hanya saja dalam beberapa referensi di atas lebih mengungkapkan pelaksanaan administrasi kependudukan pada kantor kota malang berikut dengan faktor dan penghambat dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, karena



dengan kebijakan dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelaksanaan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, berdasarkan fenomena dan beberapa penelitian yang telah disebutkan di atas, penulis tertarik untuk mengkaji secara mendalam terkait **“KEBIJAKAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATAN SIPIL DALAM PELAKSANAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN”**(studi Pelayanan pencatatan akta kelahiran pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Malang provinsi Jawa Timur)



1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimana cara memudahkan dan sebagai pedoman dalam penyusunan perencanaan kegiatan, anggaran Disdukcapil, pelaksanaan program dan kegiatan setiap tahun anggaran selama lima tahun yang akan datang ?
- 2) Apa yang Menjamin tercapainya penggunaan sumber daya secara efektif, efisien dan berkelanjutan ?
- 3) Bagaimana kebijakan dinas kependudukan pencatatan sipil dalam pelaksanaan administrasi Kependudukan ?

1.3. Tujuan Penelitian

- 1) Melaksanakan tupoksi guna mendukung tercapainya visi dan misi Walikota Malang.
- 2) Menetapkan program dan kegiatan Disdukcapil Kota Malang tahun 2018-2022.
- 3) Sebagai pedoman dalam pelaksanaan program kerja maupun kegiatan Disdukcapil Kota Malang.
- 4) Sebagai tolak ukur keberhasilan pembangunan yang dicapai dalam kurun waktu lima tahun serta menjadi evaluasi dalam penyusunan laporan kerja kinerja instansi pemerintah (LAKIP).

1.4. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian memiliki manfaat sebagai tindak lanjut apa yang telah dirumuskan dalam penelitian, adapun manfaat dari penelitian tersebut yaitu:

1. manfaat teoritis

- a. Bagi Jurusan Administrasi Negara dapat sebagai pengetahuan untuk mengetahui bagaimana peranan serta penanganan kearsipan dalam bidang administrasi.
- b. Bagi Mahasiswa dapat sebagai wawasan ilmu pengetahuan baik bagi mahasiswa kampus universitas islam malang , maupun mahasiswa dari kampus lain.
- c. Bagi peneliti sebagai ilmu pengetahuan tambahan agar senantiasa mengamalkan ilmu yang diberikan oleh kampus, selain itu memberikan dampak positif bagi peneliti sendiri.

2 . Manfaat praktis

- a. Bagi pemerintah sebagai pedoman dalam mengevaluasi pekerjaan para personilnya agar lebih teliti lagi dalam mengolah administrasi kependudukan, agar lebih maksimal.



- b. Bagi Masyarakat sebagai menambah informasi agar tidak terjadi kesalah pahaman antara pihak pemerintah dengan pihak masyarakat.



BAB V

PENUTUP

Setelah melakukan penelitian dan membahas permasalahan akhirnya penulis mencoba mengambil kesimpulan dan membuat saran-saran yang kemungkinan dapat digunakan oleh kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Adapun kesimpulan dan saran-saran yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kebijakan dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelaksanaan administrasi kependudukan kota malang provinsi jawa timur di dapatkan bahwa:

1. Kebijakan dinas pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis, karena penyelenggaraan pelayanan publik selama ini belum memiliki dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat,. Karena sebelum era reformasi birokrasi pemerintah sangat mendominasi penyelenggara pelayanan publik, sehingga keterlibatan warga Negara dalam pemerintahan sangat terbatas.
2. Cara memudahkan sebagai pedoman dalam penyusun perencana kegiatan, anggaran disdukcapil, pelaksanaan program dan kegiatan setiap tahun anggaran selama lima tahun yang akan datang jadi kegiatan nya itu setiap tahun seluruh pelayanan memiliki kegiatan program sosialisasi, pendataan penduduk, pembuatan ktp dan pembuatan kartu keliling, dan kartu identitas anak(KIA) di sekolah.
3. yang menjamin tercapainya penggunaan sumber daya secara efektif,efesien dan berkelanjutan

sumber daya itu diartikan sebagai tugas tentunya kita harus memiliki sumber daya yang berkompeten sehingga pekerjaan itu bisa diselesaikan secara efektif, efisien dan berkelanjutan kita mengerjakan sumber daya itu semaksimal mungkin jadi kita melaksanakan pelayanan sesuai dengan peraturan yang ada tanpa memberatkan masyarakat.

B. Saran

Saran yang dapat penulis berikan berkaitan dengan kebijakan dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelaksanaan administrasi kependudukan .

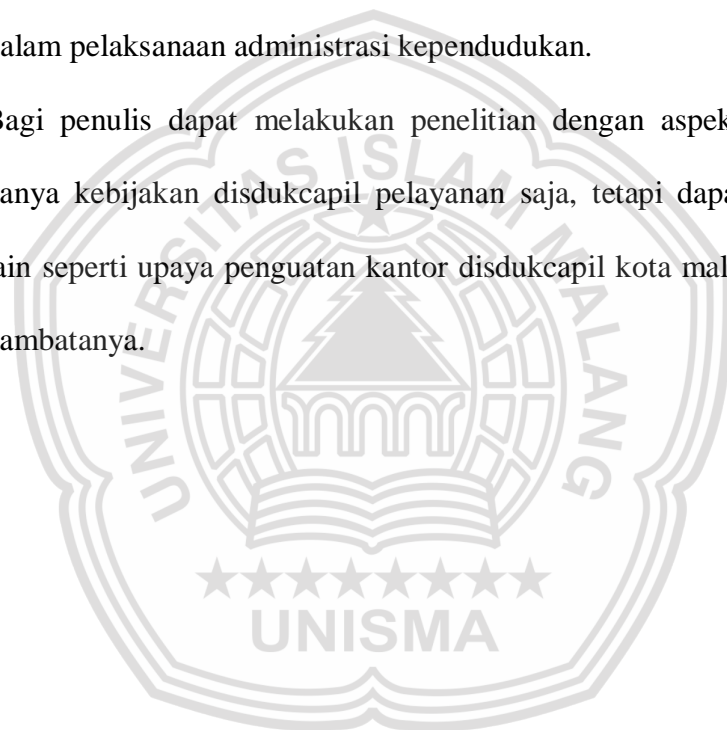
a. Saran praktis

1. Bagi pemerintah . penelitian ini dapat meningkatkan kebijakan dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam administrasi kependudukan secara terus menerus lebih baik lagi tanpa memberatkan masyarakat menjaga kepuasan dan kenyamanan warga, sehingga masyarakat dapat menerima pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah ini.
2. Bagi kantor disdukcapil kota malang.
 - a. Meningkatkan tersediaan sarana dan prasarana yang dapat menunjang kenyamanan warga selama proses berlangsungnya pelayanan
 - b. Memaksimalkan ketersediaan sumber daya yang ada di kantor disdukcapil sehingga pelaksanaan pelayanan dapat berjalan lebih baik dan efektif.

- c. Menjaga agar kondisi ruang pelayanan tetap dalam keadaan yang bersih sehingga masyarakat selalu merasa nyaman, damai dan tentraman .
- d. Selalu menjaga sikap dan keramahan terhadap warga supaya warga merasa di hargai.

b. Saran akademis

1. Bagi mahasiswa administrasi , agar dapat melakukan penelitian lebih mendalam mengenai kebijakan dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelaksanaan administrasi kependudukan.
2. Bagi penulis dapat melakukan penelitian dengan aspek yang diteliti tidak hanya kebijakan disdukcapil pelayanan saja, tetapi dapat melibatkan aspek lain seperti upaya penguatan kantor disdukcapil kota malang serta hambatan-hambatannya.



DAFTAR PUSTAKA

Abdul sabaruddin , Manajemen kolaborasi dalam pelayanan publik (Yogyakarta: graha ilmu,2015),

Surjadi, pengembangan kinerja pelayanan publik (bandung: PT. Refika Aditama,2012),

Agus Dwiyanto et all, reformasi birokrasi pelayanan publik di Indonesia (Yogyakarta : pusat studi kependudukan & kebijakan UGM , 2006)

S.P. Siagian , patologi birokrasi ,

Inu kencana syafiie, ilmu pemerintahan(Jakarta: bumi aksara,2003)

Nuranissa , tentang teori landasan pustaka (malang : ilmu administrasi publik,2018)

Lysti Fatimah, kasi pelayanan dan catatan sipil , wawancara di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota malang, rabu 25 september 2017.

Najamudin, masyarakat kota malang, wawancara di teras rumah ibu di jalan Jl Mayjen sungkono, arjowinangun, kedungkandang, arjowinangun, Kecamatan kedungkandang, Kota Malang, Jawa Timur 65132 jum,at September 2018

Sumber lainnya:

Sumber Jurnal dan Skripsi:

Agus Dwiyanto (ed), Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik (Yogyakarta: gadja mada university press,2005)

Joko widodo , Etika birokrasi dalam pelayanan publik (malang: CV. Citra malang, (2001)

