

**PROGRAM PEMERINTAH KELURAHAN DALAM PENINGKATAN
PELAYANAN PUBLIK**

**(Studi Implementasi Kebijakan proses pembuatan Akta Kematian Berdasarkan
Peraturan Walikota Malang Nomor 89 Tahun 2016 Di Kelurahan Pisang Candi)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan Dalam Menyelesaikan Program Sarjana**

Disusun Oleh

KRISDAYANTI SALDINA MARINA

19031000025



PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul : PROGRAM PEMERINTAH KELURAHAN
DALAM PENINGKATAN PELAYANAN
PUBLIK
(Studi Implementasi Kebijakan Proses Pembuatan
Akta Kematian Berdasarkan Peraturan Wali Kota
Malang Nomor 89 Tahun 2016 Di Kelurahan Pisang
Candi)
2. Disusun Oleh : Krisdayanti Saldina Marina
3. NIM : 19031000025
4. Program Studi : Administrasi Publik
5. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
6. Universitas : Universitas Merdeka Malang

Malang, 16 Februari 2023

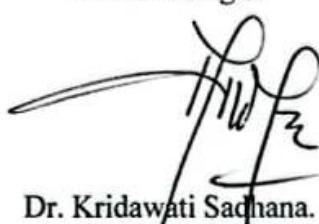
Menyetujui

Pembimbing I


Prof. Dr. Drs. Bonaventura Ngarawula, MS.

Menyetujui

Pembimbing II


Dr. Kridawati Sachana, MS

Mengetahui,
Dekan



Dr. Yuntawati Fristin, Sos., M.AB

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh Krisdayanti Saldina Marina

Di Presentasikan Dihadapan Tim penguji

Hari : Kamis,

Tanggal : 16 Februari 2023

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Merdeka Malang

Susunan Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Anggota



(Prof. Dr. H. Agus
Sholahuddin, M.S.)



(Dr. Kridawati Sachana, M.S)



(Chandra Dinata, S.Sos., MPA)

Mengesahkan

Dekan



Dr. Yuntawati Fristin, Sos., M.AB

PERNYATAAN ORSINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Krisdayanti Saldina Marina

NPM : 19031000025

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Merdeka Malang

Menyatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini:

1. Masih belum pernah diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik Sarjana Strata I
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu disebutkan referensinya dan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka

Atas dasar pernyataan tersebut,apabila di dalam naska ini terbukti ada unsur - unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sisdiknas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70) serta **panduan pencegahan plagiasi** yang telah ditetapkan oleh lewat keputusan dekan FISIP Unmer Malang Nomor; Kep.12.A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 Juli 2016.

Malang, 16 Februari 2023
Yang Menyatakan



Krisdayanti Saldina Marina

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

**“KESUKSESAN TIDAK AKAN BERTAHAN, JIKA DICAPAI DENGAN JALAN
PINTAS”**

Kupersembahkan Kepada :

Kedua orang tuaku tercinta
Adik Arce, Adik elen dan Adik Alfred
Almater tercinta

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dorongan, semangat serta bimbingan kepada penulis selama menuntut ilmu di Universitas Merdeka Malang sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Skripsi ini juga tidak akan selesai tanpa dukungan dari orang-orang yang ikut membantu dalam pengerjaan skripsi ini baik dorongan, bimbingan, dan do'a. Dengan segala rasa kerendahan hati, Penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat dan Karunia-Nya yang selalu menuntun dan memberikan kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada kedua orang tua tercinta Bapak Alfonsius Ambong dan Mama Yuliana Medi yang selalu mendukung dengan doa, kasih sayang, dan wejangan kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dari awal sampai akhir.
3. Kepada Bapak Prof. Dr. Drs. Bonaventura Ngarawula, MS selaku dosen pembimbing I yang dengan sabar membimbing dan menuntun penulis selama proses penyusunan skripsi ini sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini
4. Kepada Ibu Dr. Kridawati Sadhana, MS selaku dosen pembimbing II yang dengan sabar membimbing dan menuntun penulis selama proses penyusunan skripsi sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini
5. Kepada Ibu Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
6. Kepada seluruh Dosen dan Staf akademik yang selalu membantu dalam memberikan ilmu dan fasilitas kepada penulis
7. Kepada pegawai Kantor Kelurahan Pisang Candi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memperoleh data penelitian guna menunjang kelengkapan skripsi ini
8. Kepada, Adik, teman dekat, dan keluarga besar yang terkasih telah memberikan doa dan dukungan dan kepada seluruh teman-teman

seperjuangan atas segala kebersamaan, bantuan, dukungan dan kesediaan waktu untuk membantu penulis dalam kegiatan akademik perkuliahan.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membaca.

Malang, 10 Februari 2023

Penulis

Krisdayanti Saldina Marina

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “PROGRAM PEMERINTAH KELURAHAN DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Implementasi Kebijakan Proses Pembuatan Akta Kematian Berdasarkan Peraturan Wali Kota Malang Nomor 89 Tahun 2016 Di Kelurahan Pisang Candi)”

Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih yang terhingga atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik moral maupun materi, yaitu kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE.M.Si, selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu Dr. Yuntawati Fristin, S. Sos., M.AB, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Chandra Dinata, S.Sos., MPA, selaku Ketua Program Studi Administrasi publik fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Bapak Prof. Dr. Drs. Bonaventura Ngarawula, MS selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktunya ditengah kesibbukan namun selalu memberikan masukan, dorongan dan saran demi memberikan konsep penelitian sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu Dr. Kridawati Sadhan. MS, selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu ditengah kesibukan, namun selalu memberikan masukan, dorongan dan saran sehingga penulis termotivasi menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya serta bimbingan kepada penulis selama mengikuti pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang
7. Ibu Drs. Yustina Ndung, S. Pd. M. SI selaku orang tua wali di Malang yang selalu membimbing, menuntun, dan memberikan masukan serta saran-saran positif kepada saya selama perkuliahan.
8. Keluarga tercinta Bapak Alfonsius Ambong, Mama Yuliana Medi, adik Arce, adik Elen dan adik Alfred yang dengan sabar selalu mendukung dan mendoakan demi kelancaran perkuliahan hingga penulisan skripsi.
9. Sahabat seangkatan saya santri, Vira dan Indri yang selalu menjadi motivasi saya, tempat berkeluh kesah saya pada saat mengerjakan skripsi ini.
10. Sahabat – sahabat saya yang senantiasa ada dalam suka dan duka, Elsi, Eflin, Dya yang selalu memberikan dukungan dengan doa, motivasi, serta semangat yang tiada henti
11. Untuk pemilik NIM 19083000031 Yang telah menjadi penyemangat disaat lelah dan membuat tersenyum disaat letih.

12. Teman-Teman mahasiswa administrasi publik Kelas A angkatan 2019 yang telah memberi motivasi, saran, dan kerjasama dalam perkuliahan hingga penulisan skripsi.
13. Untuk diri sendiri yang telah bertahan dari awal kuliah sampai penyelesaian skripsi ini.
14. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah mendukung dan membeikan motivasi serta semangat bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari adanya keterbatasan kemampuan dan jauh dari kata sempurna dalam penulisan skripsi ini, maka tentu tulisan ini memiliki banyak kekurangan. Karena itulah kritik dan saran yang membangun sangatlah penulis harapkan sebagai bagian refleksi dan koreksi bagi penulisan karya-karya selanjutnya. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapapun.

Malang, 10 Februari 2023

Penulis

Krisdayanti Saldina Marina

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | |
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI | i |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | ii |
| PERNYATAAN ORSINALITAS NASKAH SKRIPSI | iii |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | iv |
| UCAPAN TERIMA KASIH | v |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| ABSTRAK | xvi |
| ABSTRACT | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 12 |
| 1.3. Tujuan | 12 |
| 1.4. Manfaat | 12 |
| BAB II KERANGKA DASAR TEORI | 14 |
| 2.1 Teori Pelayanan Publik | 14 |
| 2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik | 14 |
| 2.1.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik | 16 |
| 2.1.3 Karakteristik Pelayanan Publik | 17 |
| 2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan | 17 |
| 2.2 Teori Kualitas pelayanan | 17 |
| 2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan | 17 |
| 2.2.2 Manfaat Kualitas Pelayanan | 18 |
| 2.2.3 Asas Dan Prinsip Pelayanan Publik | 18 |
| 2.3 Teori Implementasi Kebijakan Publik | 19 |
| 2.3.1 Pengertian Implementasi | 19 |
| 2.3.2 Implementasi Menurut Van Meter Dan Van Horn..... | 22 |
| 2.3.3 Teori Edwards III (1980 :1)..... | 24 |
| 2.3.4 Unsur-unsur implementasi | 24 |

| | |
|---|-----------|
| 2.3.5 Model Implementasi | 24 |
| 2.4 Teori Pemerintah Daerah | 25 |
| 2.4.1 Pengertian Pemerintah | 27 |
| 2.4.2 Kependudukan | 29 |
| 2.5 Konsep Dasar Peraturan Wali kota Malang No 89 Tahun 2016..... | 29 |
| 2.6 Pasal Pelayanan Akta Kematian | 30 |
| 2.6.1 Konsep Dasar Pembuatan Akta Kematian..... | 32 |
| 2.7 Teori Masyarakat Kota | 34 |
| 2.8 Penelitian Terdahulu | 35 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 37 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 37 |
| 3.2 Fokus Penelitian | 38 |
| 3.3 Sumber Informasi..... | 38 |
| 3.4 Jenis Data | 40 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data..... | 40 |
| 3.6 Teknik Analisis Data..... | 43 |
| 3.7 Lokasi Penelitian..... | 46 |
| 3.8 Jadwal Penelitian | 46 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 47 |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 47 |
| 4.1.1 Deskripsi Tempat Penelitian | 47 |
| 4.1.2 Kondisi Geografis kelurahan pisang candi | 49 |
| 4.1.3 Demografi Kelurahan Pisang Candi | 50 |
| 4.1.4 Bidang Pendidikan Masyarakat Kelurahan Pisang Candi..... | 51 |
| 4.1.5 Visi- Misi Kelurahan Pisang Candi | 53 |
| 4.1.6 Sarana Dan Prasarana Kelurahan Pisang Candi..... | 54 |
| 4.1.7 Ketenagakerjaan Kelurahan Pisang Candi..... | 56 |
| 4.1.8 Struktur Organisasi Kelurahan Pisang Candi | 57 |
| 4.1.9 Tanggung jawab dan Fungsi utama kelurahan Pisang Candi..... | 58 |
| 4.1.10 Data kematian Kelurahan Pisang Candi | 66 |

| | |
|--|------------|
| 4.2 Penyajian Data | 67 |
| 4.2.1 Jadwal Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Akta Kematian..... | 68 |
| 4.2.2 Faktor Yang Menjadi Pendukung dan Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan proses mengurus Akta Kematian di Kantor Kelurahan Pisang Candi Kota Malang | 87 |
| 4.2.3 Faktor Penghambat Dalam Pelayanan Mengurus Akta Kematian di Kantor Kelurhan Pisang Candi..... | 96 |
| 4.3 Hasil Pembahasan | 107 |
| 4.3.1 Jadwal pelaksanaan program pelayanan pembuatan akta kematian..... | 107 |
| 4.3.2 Faktor Yang Menjadi Pendukung dan pengahambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Proses Pembuatan Akta Kematian | 111 |
| BAB V PENUTUP | 114 |
| 5.1 Kesimpulan | 114 |
| 5.2 Saran..... | 118 |
| DAFTAR PUSTAKA | 120 |
| LAMPIRAN..... | 123 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----|
| Tabel 2.1 penelitian terdahulu..... | 35 |
| Tabel 3.1 jadwal penelitian | 46 |
| Tabel 4.1 Pendidikan Umum Kelurahan Pisang Candi..... | 52 |
| Tabel 4.2 Peningkatan Pendidikan Khusus Kelurahan Pisang Candi | 52 |
| Tabel 4.3 berdasarkan jenis kelamin kelurahan pisang candi | 53 |
| Tabel 4.4 berdasarkan umur kelurahan pisang candi | 53 |
| Tabel 4.5 jenis dan jumlah prasarana medis Dikelurahan pisang candi | 54 |
| Tabel 4.6: jenis dan jumlah Prasarana Pendidikan kelurahan pisang candi..... | 55 |
| tabel 4.7: jenis dan jumlah prasarana ibadah kelurahan pisang candi..... | 55 |
| Tabel 4.8: jenis dan jumlah Prasarana Umum | 56 |
| Tabel 4.9. Data pencarian penduduk Kelurahan Pisang Candi..... | 77 |
| Tabel 4.10 Data Kematian Untuk Kelurahan Pisang Candi..... | 66 |
| Tabel 4.11 Pofile Data Narasumber | 103 |
| Tabel 4.12 Penyederhanaan Data Wawancara | 103 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| <i>Gambar 3.1 Komponen dalam analisis data (intraktif) Menurut Milles dan Huberman.....</i> | 43 |
| Gambar 4.1 dan 4.2 Kantor Kelurahan Pisang Candi | 47 |
| Gambar 4.3 Peta kantor Kelurahan Pisang Candi..... | 49 |
| Gambar 4.4 Struktur organisasi kelurahan pisang candi..... | 58 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Formulir Pelaporan Pencatatan Kematian Sipil Di dalam Wilayah NKRI
- Lampiran 2 : Surat Pernyataan Tanggungjawab Mutlak (SPTJM)
- Lampiran 3 : Berita Acara Bimbingan Skripsi

ABSTRAK

Skripsi ini disusun oleh Krisdayanti Saldina Marina, NIM 19031000025, jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang, skripsi ini berjudul Program Pemerintahan Kelurahan Dalam Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Implementasi Kebijakan Proses Pembuatan Akta Kematian Berdasarkan Peraturan Wali Kota Malang Nomor 89 Tahun 2016 Di Kelurahan Pisang Candi) , Prof. Dr. Drs. Bonaventura Ngarawula, MS. Sebagai pembimbing I dan DR. Kridawati Sadhana. MS Sebagai dosen pembimbing II.

Implementasi dari suatu kebijakan ini adalah sesuatu yang sangat peka, menuntut kehati – hatian, bahkan pada saat penyusunan alternatif kebijakan ini dilakukan sudah harus dipertanyakan bagaimana melaksanakan setiap alternative tersebut. Implementasi ialah suatu proses atau suatu hasil dimana keberhasilan suatu implementasi kebijakan yang dapat diukur dan dilihat dari suatu proses serta pencapaian tujuan akhir. Artinya implementasi kebijakan akan menentukan keberhasilan suatu proses kebijakan dimana tujuan serta dampak kebijakan yang dapat dihasilkan, proses implementasi kebijakan seringkali bersandar pada realitas teknis sebagai resolusi atas masalah-masalah sosial.

Berdasarkan undang-undang nomor 24 tahun 2013, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan untuk penataan dan penerbitan dalam Dokumen dan data kependudukan dengan cara pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta dalam pendayagunaan suatu hasil untuk pelayanan public dan pembangunan pemerintahan. Dalam administrasi kependudukan ini terdapat beberapa program penataan administrasi kependudukan. Salah satunya program akta kematian. Penyelenggaran suatu program pemerintah kelurahan dalam proses pembuatan akta kematian di kelurahan pisang candi ini merupakan program dari kelurahan untuk peningkatan pelayanan publik. Peran dari pemerintah khususnya kelurahan pisang candi kota malang ini akan menjadi hal penting dalam implementasi kebijakan proses pembuatan akta kematian.

Penelitian ini berdasarkan pada metode deskriptif kualitatif, dengan menggunakan informan dari petugas dispendukcapil-kel, staf kelurahan pisang candi, RT dan RW kelurahan pisang candi, dan masyarakat kelurahan pisang candi yang terlibat dalam proses pembuatan akta kematian. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi kebijakan proses pembuatan akta kematian dan untuk mengetahui dan menganalisis faktor penghambat dalam proses pembuatan akta kematian.

Berdasarkan hasil yang ditemukan dari penelitian ini secara umum adalah sosialisasi yang diadakan oleh pemerintah kelurahan pisang candi kurang maksimal karena tidak melakukan sosialisasi langsung terhadap masyarakat dan kurangnya sumber daya manusia.

Kata Kunci : Akta Kematian, Implementasi kebijakan, Kelurahan pisang Candi

ABSTRACT

This thesis was compiled by Krisdayanti Saldina Marina, NIM 19031000025, majoring in Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Merdeka University Malang, this thesis is entitled Village Government Program in Improving Public Services (Study of Policy Implementation in the Process of Making Death Certificates Based on Malang Mayor Regulation Number 89 of 2016 in Pisang Village Temple), Prof. Dr. Drs. Bonaventure Ngarawula, MS. As supervisor I and DR. Kridawati Sadhana. MS As supervisor II.

The implementation of this policy is something that is very sensitive, demanding caution, even when the preparation of alternative policies is carried out, it is necessary to ask how to implement each of these alternatives. Implementation is a process or an outcome in which the success of a policy implementation can be measured and seen from a process and the achievement of the final goal. This means that policy implementation will determine the success of a policy process where the goals and impacts of policies that can be produced, the policy implementation process often relies on technical realities as a resolution to social problems.

Based on law number 24 of 2013, population administration is a series of activities for structuring and publishing population documents and data by means of population registration, civil registration, and management of population administration information as well as in utilizing a result for public services and government development. In this population administration there are several population administration structuring programs. One of them is the death certificate program. The implementation of a sub-district government program in the process of making death certificates in the Pisang Candi sub-district is a program from the kelurahan to improve public services. The role of the government, especially the banana temple village of Malang city, will be important in implementing the policy for the process of making death certificates.

This study was based on a qualitative descriptive method, using informants from the civil servant dispenduk-kel officers, the staff of the Pisang Candi sub-district, the RT and RW of the Pisang Candi sub-district, and the people of the Pisan Candi sub-district who were involved in the process of making death certificates. This study also aims to identify and describe the policy implementation of the process of making death certificates and to identify and analyze the inhibiting factors in the process of making death certificates.

Based on the results found from this study, in general, the socialization held by the Banana Candi village government was not optimal because it did not carry out direct outreach to the community and lack of human resources.

Keywords: Death Certificate, policy implementation, Banana Temple Village