

**PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN DOKUMEN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN (KARTU KELUARGA DAN AKTA KELAHIRAN)  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA GORONTALO**

**TESIS**

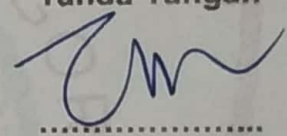
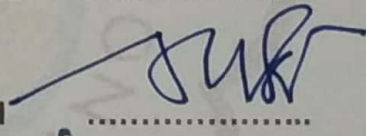
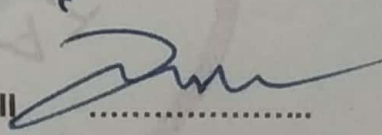
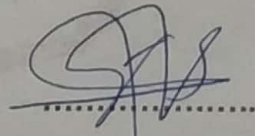
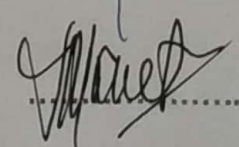
**Disusun dan Diajukan oleh**

**ODI PRAWIRA HUSAIN**


**NIM : 711518035**

**Telah Disetujui dan Disahkan oleh**

**Panitia Tesis pada Tanggal Januari 2021**

	<b>Tanda Tangan</b>	<b>Tanggal</b>
<b>Dr. H. Rosman Ilato, M.Pd</b> <b>NIP. 19600423198603100</b> Ketua Program Studi		.....
<b>Dr. Zuchri Abdussamad, S.I.K, M.Si</b> <b>NIP. 1966021997031001</b> Pembimbing I		.....
<b>Dr. Ismet Sulila, SE, M.Si</b> <b>NIP. 197803182006041002</b> Pembimbing II		.....
<b>Dr. Fenti P. Tui, S.Pd, M.Si</b> <b>NIP. 197802081999032001</b> Penguji I		.....
<b>Prof. Dr. Hi. Asna Aneta, M.Si</b> <b>NIP. 195912271986032003</b> Penguji II		.....

**Mengetahui,**  
**Direktur Pascasarjana**  
**Universitas Negeri Gorontalo**

  
**Prof. Dr. Hi. Asna Aneta, M.Si**  
**NIP. 195912271986032003**

**LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING**  
**EFEKTIVITAS PELAYANAN DOKUMEN ADMINISTRASI**  
**KEPENDUDUKAN (KARTU KELUARGA DAN AKTA**  
**KELAHIRAN) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN**  
**PENCATATAN SIPIL KOTA GORONTALO**

**TESIS**

**Disusun dan Diajukan Oleh :**

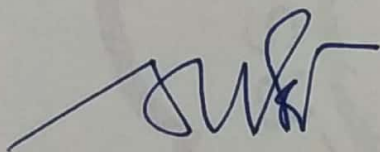
**ODI PRAWIRA HUSAIN**  
**NIM. 711518035**

**Program Studi Administrasi Publik**

**Telah diperiksa dan disetujui untuk Ujian Tesis**

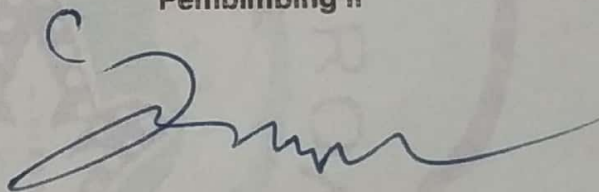
**Menyetujui:**

**Pembimbing I**



**Dr. Zuchri Abdussamad, S.IK, M.Si**  
**NIP. 196602161997031001**

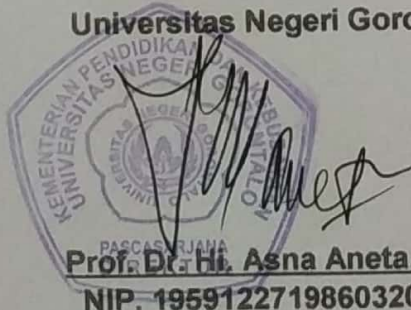
**Pembimbing II**



**Dr. Ismet Sulila, SE, M.Si**  
**NIP. 197803182006041002**

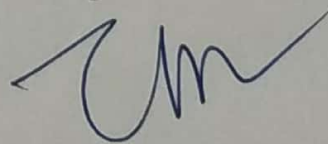
**Gorontalo, Januari 2021**  
**Mengetahui**

**Direktur Pascasarjana**  
**Universitas Negeri Gorontalo**



**Prof. Dr. H. Asna Aneta, M.Si**  
**NIP. 195912271986032003**

**Ketua Program Studi Ilmu Administrasi**  
**Program Pascasarjana**



**Dr. H. Rosman Ilato, M.Pd**  
**NIP. 19600423 198603 1 001**

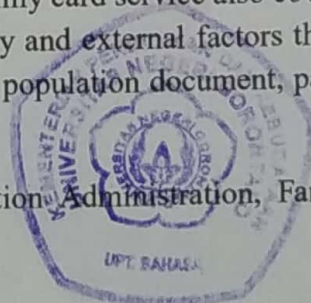
## ABSTRACT

**Odi Prawira Husain, 711518035. 2020.** *Effectiveness of Population Administration Service (Family Card and Birth Certificate) in Population and Civil Registration Agency of Gorontalo City.* Thesis. Study Program of Public Administration, Postgraduate Program, State University of Gorontalo. The principal supervisor is Dr. Zuchri Abdussamad, S.IK, M.Si., and the co-supervisor is Dr. Ismet Sulila, SE. M.Si.

The research objectives are to find out and to describe: 1) how the effectiveness of family card and birth certificate services noticed from success of program, target, input and output level, and entire achievement, 2) supporting factor, 3) inhibiting factor that determines the effectiveness of family card and birth certificate services in Population and Civil Registration Agency of Gorontalo City. The research applies a qualitative descriptive approach where its data sources are primary and secondary data collected through observation, interview, and documentation. The technique of data analysis employs an interactive model by Miles and Huberman.

The research finding indicates that: the effectiveness of population administration service, particularly family card and birth certificate, is noticed from a measure by J.P. Campbel, namely: (1) the success of program is entirely effective due to all services given are recorded in SIAK (Population Administration Information System); (2) the success of target is not effective yet due to the family card program has yet to meet the predetermined target, (3) the program satisfaction achieves a positive response from nearly entire community although several improvements in the service quality are needed, (4) input and output levels are not effective yet as noticed from service procedure, service time, service cost, service product, facility and infrastructure, and apparatus competence, and (5) the entire achievement in relation to the family card and birth certificate is achieved. In the meantime, the supporting factors for the effectiveness of birth certificate services cover internal and external thus, and they impact the high achievement in the service. Meanwhile, the inhibiting factors for the effectiveness of family card service also cover internal factor or Population and Civil Registration Agency and external factors that are associated with community care and awareness on the population document, particularly family card.

Keywords: Effectiveness, Service, Population Administration, Family Card, Birth Certificate



## ABSTRAK

**Odi Prawira Husain, 711518035,2020** *Efektivitas Pelayanan Dokumen Administrasi Kependudukan (Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo.* Tesis Program Studi Administrasi Publik, Pascasarjana, Universitas Negeri Gorontalo, dibawah bimbingan Dr. Zuchri Abdussamad, S.IK, M.Si dan Dr. Ismet Sulila, SE, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan: 1) Bagaimana Efektivitas Pelayanan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran yang dilihat dari Keberhasilan Program, Keberhasilan Sasaran, Kepuasan Program, Tingkat Input dan Output, Pencapaian Tujuan Menyeluruh, 2) Faktor pendukung, 3) Faktor Penghambat yang menentukan efektivitas pelayanan kartu keluarga dan akta kelahiran di Dinas Dukcapil Kota Gorontalo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Sumber data penelitian ini adalah data primer dan sekunder yang dikumpulkan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yakni analisis model interaktif Miles & Huberman.

Hasil penelitian ini menunjukkan : Efektivitas Pelayanan Dokumen Administrasi Kependudukan dalam hal ini kartu keluarga dan akta kelahiran dilihat dari ukuran efektivitas oleh J.P Campbel yaitu: (1) Keberhasilan Program secara keseluruhan efektif dengan melihat dari seluruh pelayanan yang diberikan dan terdata pada SIAK.; (2) Keberhasilan Sasaran belum efektif karena capaian dari Kartu Keluarga belum memenuhi target yang telah ditentukan. (3) Kepuasan Program yang hampir seluruh masyarakat memberikan respon positif meskipun terdapat beberapa catatan untuk perbaikan kualitas layanan. (4) Tingkat Input dan Output yang dilihat dari prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana dan kompetensi aparatur yang belum bisa dikatakan efektif. (5) Pencapaian tujuan menyeluruh tercapainya semua aspek pelayanan khususnya kartu keluarga dan akta kelahiran. Faktor pendukung efektivitas pelayanan akta kelahiran terdiri dari internal dan eksternal sehingga mempengaruhi capaian akta kelahiran yang sangat tinggi. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat efektivitas pelayanan kartu keluarga juga terdiri dari faktor internal yaitu kondisi dari Dinas Dukcapil itu sendiri sedangkan faktor eksternal yaitu tingkat kepedulian dan kesadaran masyarakat terhadap dokumen kependudukan khususnya kartu keluarga.

**Kata Kunci :** Efektivitas, Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran.