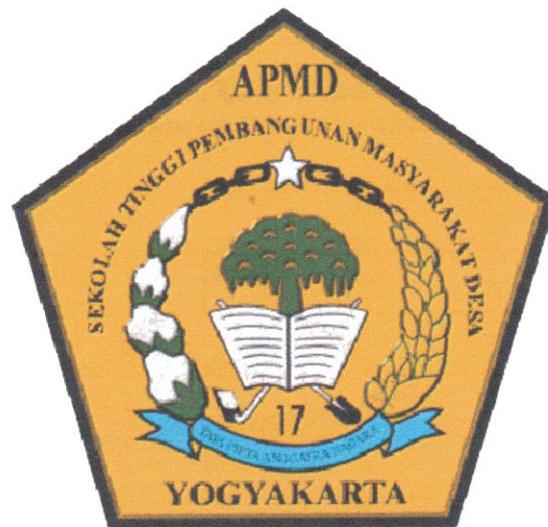


**PELAYANAN DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN**

*Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul*

**SKRIPSI**



Disusunoleh:

**IIN URWANTI**

**13520171**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”**

**YOGYAKARTA**

**2018**



**PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN**

*Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul*

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Persyaratan Untuk Mencapai Gelar Sarjana Jenjang  
Pendidikan Strata Satu (I) Program Studi Ilmu Pemerintahan**

Disusun Oleh:



2018



## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan didepan dosen penguji jurusan Ilmu Pemerintahan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana (S-1) Jurusan Ilmu Pemerintahan pada Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta

Hari : Selasa

Tanggal : 27 Februari 2017

Pukul : 09.30 WIB

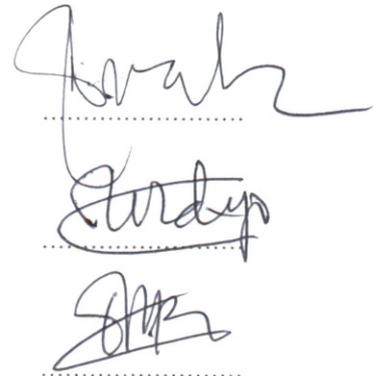
Tempat : Ruang Ujian Skripsi STPMD”APMD” Yogyakarta

### TIM PENGUJI

#### NAMA

1. Dra. Herawati, MPA  
Dosen Pembimbing
2. Drs. YB Widyo Hari Murdianto, M.Si  
Penguji Samping I
3. Gregorius Sahdan, S.IP, M.A  
Penguji Samping II

#### TANDA TANGAN



Mengetahui,

Gregorius Sahdan, S.IP, M.A  


**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”**

2018

## **MOTO**

“Tuhan Bersama Orang-orang Berani”

“Jadilah lebih Kuat, Selesaikan Apa Yang Sudah Dimulai”

“Narimo ing pandum”

“Tuhan tidak akan mengubah nasib suatu kaum tanpa usaha dari kaum itu sendiri”

“Kenikmatan dan kebahagiaan akan selalu ada ketika kita bersyukur dan jangan pernah menunggu karena kata ‘semua akan indah pada waktunya’ , karena indah itu persepsi”

## PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan rahmat, karunia serta nikmat yang berlimpah sehingga saya bisa hidup dengan segala ciptaan-Nya dan tanpa kehendak-Nya saya tidak akan hidup hingga saat ini dan melalui segala uji yang Dia berikan sehingga menempa saya yang semoga selalu menjadi pribadi yang lebih baik lagi.

Karya tulis ini saya persembahkan untuk:

- ❖ Kedua orang tua bapak Heru Basuki dan mamak Waginah, terimakasih untuk setiap tetes keringat usaha kalian, terimakasih untuk setiap doa yang tercurah dan untuk setiap usapan nasihat dan cubitan peringatan, terimakasih untuk melahirkan dan membesarkan serta menerima setiap kekurangan dan kesalahan yang saya perbuat.
- ❖ Humaira F.W. Letsama alias Nobita yang selalu memberikan suntikan semangat, dan motivasi yang luarbiasa.
- ❖ Mas Agus Herwandi terimakasih untuk semua pengorbanannya.
- ❖ Keluarga Besar Mbah Atmo Suwito dan Mbah Kromo Kariyo
- ❖ Keluarga kedua Tunas Patria yang telah menempa dan mengasah menjadikan saya menjadi lebih tangguh dari sebelumnya. Mengajarkan persaudaraan dan keluarga tidak harus sedarah dan sedaerah.
- ❖ Terimakasih untuk mbak dan abang di Rumah TP yang mau menerima saya menjadi adik dengan segala kebodohan dan kekonyolan saya, saudariku Haniwanti, Pela', Ndao, saudaraku Luwa, Dagha, Kaniki, Dugara, Songi dan semua keluarga yangtelah mendukung saya.

❖ Almamaterku SDN Ngaglik Patalan, SMP Muh.2 Bambangliuro, SMK Nasional dan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan yang Maha Esa yang dengan rahmat dan limpahan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan pada program studi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak kekurangan baik materi maupun susunan bahasa, oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan masukan dan kritik yang dapat membangun penulis untuk memperbaiki tulisan ini.

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Habib Muhsin, S.Sos, M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD".
2. Bapak Gregorius Sahdan, S.IP.,M.A. selaku Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" serta selaku Dosen Penguji Samping II.
3. Ibu Dra. Herawati, MPA selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, semangat serta dorongan agar skripsi ini dapat segera terselesaikan.
4. Bapak Drs. YB Widyo Hari Murdianto, M.Si selaku Dosen Penguji Samping I.
5. Bapak/ibu dosen Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" yang telah memberikan penulis banyak sekali ilmu dan pengetahuan.
6. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul sebagai lokasi penelitian, serta staf dan karyawan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk kepentingan penulisan skripsi ini.
7. Dan semua pihak yang telah membantu kelancaran penulisan ini.

Yogyakarta, 15 Februari 2018

Penulis

Iin Urwanti

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTO .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
SINOPSIS .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Kerangka Konseptual.....	9
1. Pelayanan .....	9
2. Pelayanan Publik.....	10
3. Akta Kelahiran .....	20
F. Ruang Lingkup Penelitian .....	21
G. Metode Penelitian.....	22
1. Jenis Penelitian.....	22
2. Unit Analisis .....	23
3. Teknik Pengumpulan Data.....	24
4. Teknik Analisis Data.....	25
BAB II DESKRIPSI WILAYAH DAN PROFIL TEMPAT PENELITIAN.....	30

A. Gambaran Umum .....	30
a. Sejarah Singkat.....	30
b. Letak dan Luas Wilayah .....	32
c. Batas Wilayah .....	34
d. Keadaan Demografi .....	34
1. Data Penduduk Menurut Jenis Kelamin .....	34
2. Data Penduduk Berdasar Struktur Usia .....	36
3. Data Kepemilikan Akta .....	37
B. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	39
a. Visi dan Misi .....	39
b. Tugas Pokok.....	41
c. Fungsi.....	41
d. Struktur Organisasi .....	42
<b>BAB III ANALISIS .....</b>	<b>44</b>
A. Deskripsi Informan.....	44
B. Analisis Hasil Penelitian.....	46
1. Tangible .....	46
2. Reability .....	49
3. Responsiveness .....	52
4. Assurance .....	54
5. Emphaty .....	56
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>59</b>
A. Kesimpulan Tujuan Penelitian .....	59
B. Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Luas Wilayah Per Kecamatan .....	33
Tabel 3.2. Jumlah Penduduk Per Kecamatan Menurut Jenis Kelamin .....	35
Tabel 3.3. Jumlah Penduduk Berdasar Usia .....	36
Tabel 3.4. Jumlah Anak Memiliki Akta.....	37
Tabel 3.5. Identitas Responden .....	44

## SINOPSIS

Sebagai instansi Pemerintahan yang menyelenggarakan layanan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul harus memberikan pelayanan yang baik karena dokumen akta kelahiran adalah hak sipil setiap masyarakat Indonesia, otonomi daerah dimaksudkan untuk merangkul masyarakat lebih dekat dengan pemerintah, termasuk pembuatan akta kelahiran dilimpahkan kepada daerah. Namun banyak daerah yang belum bias menghadirkan pelayanan prima dan efektif. Di kabupaten Bantul banyak masyarakat yang masih enggan untuk mengajukan akta kelahiran dan sebagian memilih untuk menggunakan jasa orang lain karena tidak mau repot dan antri lama serta kurangnya informasi yang dimiliki masyarakat tentang prosedur pengajuan akta yang sudah semakin mudah oleh sebab itu penulis tertarik untuk mengambil judul Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran dan muncul rumusan masalah: 'bagaimana pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul'. Dengan tujuan untuk menggambarkan pelayanan yang diselenggarakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dan diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pembaca pada umumnya dan memberikan masukan kepada instansi terkait pada khususnya.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik purposive untuk menentukan informan. Lokasi penelitian ini adalah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dan mengambil 15 informan sebagai subjek penelitian dengan teknik pengambilan data wawancara, pengamatan dan dokumentasi dan kemudian di analisis dengan cara mereduksi data, menyajikan data kemudian disimpulkan.

Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul sudah cukup baik dan sesuai dengan standar ukuran dari Menpan. Hal ini dapat diketahui dari indikator tangibles yaitu sarana dan prasarana fisik yang mampu menunjang pelayanan dan sebagian besar masyarakat yang menjadi informan menyatakan puas dan nyaman dengan fasilitas yang di sediakan walaupun ada masyarakat yang mengungkapkan kurang maksimal dalam menyediakan fasilitas, kemudian indikator reability yaitu kehandalan pegawai dalam melayani dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan dan pegawai juga melayani sesuai permendagri nomor 76 tahun 2016 yang menerapkan sistem ISO dan menggunakan sistem komputerisasi, selanjutnya indikator responsiveness yang diterapkan dinas untuk cepat menanggapi kesulitan, kebutuhan, kritik dan saran dari masyarakat serta jaminan ketepatan waktu layanan dan keakuratan data yang diberikan sudah memberikan kepuasan kepada masyarakat dan budaya anti diskriminasi yang diterapkan juga melengkapi indikator pelayanan yang menggambarkan bahwa pelayanan yang diselenggarakan sudah cukup baik. Hal ini diperkuat dari data Dinas yang menunjukkan bahwa 92% anak di Kabupaten Bantul sudah memiliki akta kelahiran

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Di berbagai lembaga saat ini berlomba-lomba untuk meningkatkan pelayanan yang prima dimana saat ini kepuasan konsumen menjadi hal yang paling utama, dengan meningkatkan pelayanan maka produk yang ditawarkanpun diharapkan dapat banyak diminati dan dinikmati oleh konsumen. Konsumen saat inipun juga semakin kritis dimana dengan teknologi yang semakin canggih maka kritik konsumen dapat dituangkan dengan layanan pesan hingga sosial media. Sehingga diharapkan oleh konsumen pelayanan semakin lama akan semakin baik.

Dengan teknologi yang semakin canggih dan sistem demokrasi yang berlaku di Indonesia pemerintah juga tidak luput dari perhatian dan kritikan dari konsumen yang dalam hal ini adalah masyarakat pengguna layanan serta segala sesuatu yang menyangkut pemerintahan negara Indonesia dapat di ketahui dan di akses oleh masyarakat luas hal ini memang semestinya di lakukan oleh pemerintah baik pusat maupun daerah berdasarkan azas transparansi, sehingga kekuasaan dari rakyat oleh rakyat dan untuk rakyat bisa terwujud. Dalam bukunya Wicaksono (2010:2) mengatakan bahwa perubahan paradigma birokrasi, dari paradigma mengatur menjadi paradigma melayani dalam penyelenggaraan pelayanan publik, memerlukan adanya suatu upaya rekonstruksi kultur dan manajemen birokrasi.

Pemerintah diadakan tidaklah untuk melayani dirinya tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998:139).

Pemerintah yang tugasnya adalah melayani masyarakat harus memiliki kultur atau budaya melayani yang baik sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan sadar bahwa masyarakat memang sangat perlu akan layanan yang di selenggarakan oleh pemerintah dan mampu dirangkul menjadi bagian dari pembangunan disegala sektor. Perbaikan dalam pelayanan publik oleh pemerintah selalu dilakukan, hal ini di tuangkan dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peningkatan mutu layanan kepada masyarakat juga menjadi tujuan dari otonomi daerah dimana dimaksudkan agar pemerintah lebih dekat dengan masyarakat sehingga semua masyarakat dapat dirangkul dan dilayani dengan lebih cepat karena lebih dekat dimana sebagian urusan pemerintahan dilimpahkan kepada pemerintah daerah sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan pemerintah lebih dekat dan lebih cepat, mengingat Indonesia merupakan negara yang sangat luas dan negara kepulauan yang memiliki kebudayaan yang sangat kaya. Dengan otonomi daerah yang dimiliki saat ini pelayanan diharapkan dapat lebih efektif karena dapat diakses masyarakat di daerah-daerah dengan lebih cepat sehingga diharapkan kesejahteraan dapat terdistribusi merata hingga ke daerah-daerah yang tidak memungkinkan untuk dijangkau oleh pemerintah pusat. Otonomi daerah juga dimaksudkan agar dapat memanfaatkan putra daerah untuk memajukan daerah

masing-masing dengan demikian pelayanan menjadi lebih efektif karena yang mengetahui budaya, keinginan serta kebutuhan masyarakat daerah adalah daerah itu sendiri, sehingga diharapkan pembangunan dapat lebih cepat dan merata di setiap daerah dengan adanya otonomi daerah.

Otonomi daerah yang bertujuan untuk mempercepat pembangunan di daerah-daerah di berbagai aspek termasuk kesejahteraan sosial agar dapat merata di setiap daerah, untuk menentukan tingkat kesejahteraan di suatu daerah maka penting untuk diketahui tentang perkembangan dan perubahan penduduk di suatu daerah hal ini sesuai dengan pembagian fungsi serta pelimpahan wewenang pemerintah pusat kepada daerah maka di limpahkan pada dinas kependudukan, dimana tugas pokok dari dinas kependudukan adalah pencatatan perkembangan dan perubahan penduduk di daerah tersebut seperti pencatatan kelahiran, kematian, perpindahan penduduk, perkawinan, perceraian, pengesahan anak, pengakuan anak dan lain sebagainya.

Kelahiran dan kematian sangat penting untuk diketahui oleh suatu negara, tidak hanya dalam lingkup negara tersebut namun seluruh dunia penting di ketahui jumlah kelahiran dan kematian. Tidak hanya untuk sekedar diketahui jumlah kematian dan kelahiran penting untuk mengetahui jumlah penduduk di suatu wilayah. Dengan diketahuinya jumlah penduduk maka pemerintah dapat mengetahui laju pertumbuhan penduduk dan mengendalikannya agar tidak terjadi ledakan penduduk sehingga kesejahteraan bisa merata dan tidak terjadi ketimpangan.

Di Indonesia kelahiran dan kematian wajib di laporkan kepada pemerintah setempat dan kemudian dibuatkan akta yang kemudian diperlukan untuk membuat kartu keluarga yang baru serta untuk mengurus berbagai keperluan misalnya akta kelahiran di perlukan untuk mendaftarkan anak sekolah dan akta kemaian untuk mengurus warisan dan sebagainya. Selain dari hal di atas akta adalah bukti autentik tentang eksistensi setiap individu sebagai warga negara Indonesia.

Dengan adanya dinas kependudukan dan catatan sipil di setiap daerah maka urusan kependudukan dan catatan sipil dapat ditangani oleh dinas kependudukan dan catatan sipil di daerah masing-masing dan pemerintah pusat tidak perlu turun secara langsung dan tinggal menerima laporan dari setiap daerah. Urusan kependudukan juga lebih mudah di jangkau oleh masyarakat karena jarak yang lebih dekat dan diharapkan dapat lebih efektif karena masyarakat tidak perlu berurusan dengan pemerintah pusat yang bisa sangat sulit di jangkau oleh masyarakat di daerah-daerah yang sangat jauh dengan kantor pemerintah pusat.

Berdasarkan otonomi daerah maka setiap daerah dapat mengatur urusan rumah tangganya sendiri dengan membuat regulasi seperti peraturan daerah. Di Bantul Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mulai tanggal 1 Januari Pemerintah Kabupaten Bantul membebaskan biaya pembuatan kartu tanda penduduk da akta-akta catatan sipil lainnya seperti akta kelahiran, akta kematian, akta pengakuan anak dan sebagainya hanya akta perkawinan dan perceraian saja yang di kenakan biaya hal ini sesuai dengan aturan yang

tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 26 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Pelayanan yang di harapkan efektif dan efisien dengan adanya otonomi daerah pada kenyataannya belum terlaksan dengan baik. Walaupun sudah menggali kekayaan daerah dengan menyerahkan sebagian wewenang kepada daerah ternyata belum seperti yang di harapkan, banyak daerah yang pelayanannya belum prima dan tidak efektif. Masih banyak masalah yang di alami oleh masyaakat dengan pelayanan yang di berikan oleh pemerintah, seperti ruangan yang tidak memadai, pendataan yang tidak sesuai, waktu yang lama hingga petugas *front office* yang tidak dapat “ngemong” dengan baik.

Dengan digratiskannya biaya pencatatan sipil seharusnya banyak masyarakat yang bisa mengakses namun pada kenyataannya 70% warga Indonesia belum punya Akta Kelahiran seperti yang di sampaikan oleh Menteri Dalam Negeri dalam *detiknews* pada Jumat 22 April 2016. Hal ini tentu sangat memprihatinkan mengingat bahwa akta kelahiran adalah data esensial bagi seorang anak yang lahir, karena merupakan identitas anak pertama sebelum mereka berusia 17 tahun dan bisa memiliki Kartu Tanda Penduduk. Walaupun diselenggarakan sensus penduduk setiap 5 tahun sekali namun masarakat seharusnya sadar pentingnya kelahiran dan kematian di ketahui oleh pemerintah karena di perlukan untuk menjamin hak masyarakat itu sendiri, misalnya akta kelahiran adalah menjadi hak dari setiap anak sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2002 tentang Perlindungan anak bahwa “setiap anak mempunyai hak identitas diri dan status kewarganegaraan”, dan akta kelahiran merupakan identitas diri untuk anak dibawah 17 tahun. Namun

banyak anak yang tidak memiliki akta kelahiran sehingga saat akta dibutuhkan harus dengan jalan sidang dan dikenakan denda, padahal saat ini untuk memudahkan masyarakat pengurusan akta kelahiran kurang dari sebulan tidak dikenakan biaya atau gratis.

Dewasa ini masyarakat sangat mudah untuk mengakses informasi lewat teknologi yang semakin canggih dan banyak masyarakat yang mengetahui pentingnya akta kelahiran dan kematian, dan pelayanan di seluruh sektor pemerintahan juga semakin di tingkatkan, namun tidak sedikit pula masyarakat yang enggan untuk mengurus akta kelahiran serta kematian karena menganggap bahwa untuk mengurus surat-surat hingga akta keluar sangat rumit dan membutuhkan waktu yang lama sehingga saat sensus penduduk baru diketahui bahwa ada banyak kelahiran dan kematian yang terjadi namun tidak di laporkan dan tidak dibuatkan akta di dinas terkait.

Tentang kaitannya dengan banyak masyarakat yang enggan untuk mengurus akta kelahiran dan kematian yang berakibat pada administrasi kependudukan menjadi tidak riil hal ini tidak lepas dari kultur atau budaya birokrasi yang masih paternalistik serta sistem *punishment* atau sanksi yang kurang tegas dari birokrasi sendiri menambah rentetan cap birokrasi yang berbelit-belit di masyarakat. Sehingga ada beberapa masyarakat yang lebih memilih menggunakan jasa calo untuk mendapatkan akta kelahiran.

Cap birokrasi yang berbelit-belit sudah bukan menjadi hal baru lagi bagi masyarakat karena budaya yang masih paternalistik sangat sulit dihilangkan di dalam birokrasi dimana birokrat menganggap bahwa mereka adalah “orang

yang dibutuhkan” oleh masyarakat dan terkadang sampai bertindak semaunya sehingga membuat masyarakat merasa diremehkan. Banyak masalah yang timbul dalam pelayanan publik oleh birokrasi dimana penjelasan yang di berikan sering tidak jelas sehingga masyarakat harus bolak-balik dan bingung dengan mekanisme yang harus mereka ikuti. Petugas yang melayani masyarakat harusnya melayani dengan ramah dan menjelaskan dengan tepat karena tidak semua masyarakat memiliki pengetahuan yang luas, bahkan masih banyak masyarakat yang memiliki tingkat pendidikan yang rendah. Dan banyak masyarakat yang menganggap bahwa untuk mengurus catatan sipil dan kependudukan memerlukan biaya sehingga banyak yang menunda untuk mengurus akta kelahiran sehingga banyak masyarakat yang akhirnya tidak memiliki akta kelahiran dan pada saat dibutuhkan harus dengan jalan sidang yang prosesnya lebih panjang. Hal ini karena kurangnya pengetahuan masyarakat tentang regulasi-regulasi yang ada seperti pembebasan biaya untuk membuat akta kelahiran dan lain sebagainya.

Berdasarkan temuan-temuan yang diuraikan di atas maka muncul ketertarikan untuk peneliti mengkaji bagaimana pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan sipil dalam penerbitan akta kelahiran. Dalam hal ini yang menjadi fokus peneliti adalah akta kelahiran karena akta kelahiran banyak di butuhkan oleh anak bahkan sampai dewasa. Dan fokus penelitian ditujukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Bantul Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Baya, Mulyadi. 2010. *Kualitas Pelayanan Catatan Sipil Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*. Skripsi: Universitas Terbuka

Daryanto, I. Setyabudi, dan Bintoro. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Cetakan I. Yogyakarta: Gava Media

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media

Moleong, LJ (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Mulyadi, Dedy. 2015. *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta

Numberly. 2016. *Kualitas Kinerja Pelayanan Pada Puskesmas Depok II Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta*. Skripsi: STPMD”APMD”

Ratminto dan A.S. Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Cetakan I. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sedarmayanti. 2013. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Cetakan ke-3. Bandung: PT. Refika Aditama

Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Cetakan ke-5. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Tjiptono dan G. Chandra. 2001. *Service, Quality And Satisfaction*. Edis 3. Yogyakarta: C.V. Andi Offset.

Wicaksono, Bambang. 2010. *Kultur Birokrasi Pelayanan Indonesia*. E-jurnal

### **Peraturan Perundangan**

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2002 tentang Perlindungan Anak

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 26 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan