



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KTP-EI dan KIA DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BLORA**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata-1

Program Studi S1 Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

JIHAN FAIZAH SEPTIANY

14020221140049

DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama Lengkap : Jihan Faizah Septiany
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020221140049
3. Tempat / Tanggal Lahir : Blora / 19 September 2003
4. Departemen / Program Studi : FISIP / Administrasi Publik K.Rembang
5. Alamat : Jl Agil Kusumadiya Lr.III RT.04 RW.03
Kelurahan Kunden, Kabupaten Blora

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul: **Kualitas Pelayanan Publik KTP-El dan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora** adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %. Apabila kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan. Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 21 Desember 2024

Mengetahui

Dosen Pembimbing



Prof. Dr. Dra. Sri Suwitri, M.Si

NIP. 196206141987032001

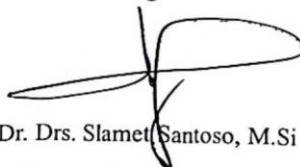
Pembuat Pernyataan



Jihan Faizah Septiany

NIM. 14020221140049

Ketua Program Studi



Dr. Drs. Slamet Santoso, M.Si

NIP. 196707271993031005

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Kualitas Pelayanan Publik KTP-EI dan KIA di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora**

Penyusun : Jihan Faizah Septiany

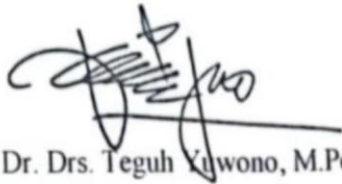
Departemen : S1 Administrasi Publik PSDKU Rembang

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan
Strata 1**

Semarang, 23 Desember 2024

Dekan

Wakil Dekan 1



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin

NIP. 196908221994031003



S. Rouli S.Sos., McommSt., Ph.D.

NIP. 198209282005012001

Dosen Pembimbing :

1. Prof. Dr. Dra. Sri Suwitri, M.Si


(.....)

Dosen Penguji :

1. Dr. Drs. R Slamet Santoso, M.Si
2. Titik Djumiarti, S.Sos, M.Si
3. Prof. Dr. Dra. Sri Suwitri, M.Si


(.....)
(.....)
(.....)

HALAMAN MOTTO

“Man Jadda Wajada”

Siapa bersungguh-sungguh ia akan berhasil

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat Pahala dari Kebajikan yang dikerjakannya dan mendapat siksa dari kejahatan yang diperbuatnya.”

(QS. Al-Baqarah : 286)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Sesuatu yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”

(Boy Chandra)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan nikmat-Nya. Atas izin-Nya telah memperkenankan penulis sehingga masih diberikan kesempatan untuk mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yang sangat berharga bagi penulis. Terima kasih sudah selalu melangitkan doa-doa kepada penulis, memberikan kasih sayang yang luar biasa, serta dukungan moril maupun materil yang tak terhingga untuk penulis.
2. Teruntuk kakak saya yang selalu memberikan semangat dan dukungan untuk penulis. Terimakasih telah menjadi kakak yang terbaik untuk penulis.
3. Kepada Prof. Dr. Dra. Sri Suwitri, M.Si yang dengan sabar dan penuh pengertian memberikan bimbingan kepada penulis hingga skripsi ini terselesaikan.
4. Sahabat-sahabat penulis di bangku perkuliahan yaitu Loura, Gresia, dan Sophia yang telah menjadi penyemangat bagi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-teman Administrasi Publik Angkatan 2021 yang sedang berjuang bersama menggapai mimpi.
6. Keluarga besar TIM II KKN UNDIP Desa Nangsri, Kecamatan Kebakkramat, Kabupaten Karanganyar yang telah memberikan banyak pelajaran hidup yang sangat berarti bagi penulis.

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KTP-EL DAN KIA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BLORA

OLEH

Jihan Faizah Septiany

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Blora. Fokus penelitian ini adalah mengevaluasi kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui survei dan wawancara mendalam untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif terkait persepsi masyarakat terhadap pelayanan Disdukcapil. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis untuk peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam konteks penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kabupaten Blora.

**Kata Kunci: Administrasi Kependudukan, Dimensi Kualitas Pelayanan,
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kualitas
Pelayanan Publik, Pelayanan Publik**

ABSTRACT

**QUALITY OF PUBLIC SERVICES FOR EL-KTP AND KIA AT THE
DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF
BLORA DISTRICT**

BY

Jihan Faizah Septiany

This research aims to analyze the quality of public services at the Population and Civil Registration Service (Disdukcapil) of Blora Regency. The focus of this research is to evaluate service quality based on five main dimensions, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The methodology used in this research is a descriptive qualitative approach, with data collection techniques through surveys and in-depth interviews to obtain a comprehensive understanding regarding public perceptions of Disdukcapil services. It is hoped that the results of this research can provide strategic recommendations for improving the quality of public services, especially in the context of administering population administration in Blora Regency.

**Keywords: Dimensions of Service Quality, Population Administration,
Population and Civil Registration Service, Public Services,
Quality of Public Services**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala nikmat dan ridho-Nya dalam penyusunan Tugas Akhir sehingga dapat terselesaikan. Tugas Akhir dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik KTP-EL dan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora” disusun guna melengkapi dan memenuhi persyaratan kelulusan pendidikan pada Program Studi S1 Administrasi Publik Universitas Diponegoro Semarang. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penyusun menyampaikan terima kasih atas bantuannya kepada:

1. Allah Subhanahu Wa Ta’ala yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta kelancaran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini
2. Orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral
3. Dr. Drs. R Slamet Santoso, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Publik K.Rembang Universitas Diponegoro
4. Prof. Dr. Dra. Sri Suwitri, M.Si selaku dosen pembimbing Skripsi di Program Studi Administrasi Publik Universitas Diponegoro, terimakasih telah membimbing dan memberikan arahan dalam proses penyusunan Skripsi ini
5. Ibu Titik Djumiarti, S.Sos, M.Si selaku Dosen Wali yang telah bersedia memberikan arahan di semasa perkuliahan

6. Semua dosen dan staff yang ada di Program Studi Administrasi Publik Universitas Diponegoro
7. Teman-teman di bangku perkuliahan yang telah memberikan motivasi dan semangat
8. Semua pihak yang telah membantu sehingga penyusun dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Penulis menyadari akan ketidaksempurnaan maupun kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna kesempurnaan Tugas Akhir ini. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi insan Teknik Sipil khususnya dan semua pihak pada umumnya.

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	16
1.3 Rumusan Masalah	16
1.4 Tujuan Penelitian	17
1.5 Kegunaan Penelitian	17
1.5.1 Kegunaan Akademis	17
1.5.2 Kegunaan Teoritis	18
1.5.3 Kegunaan Praktis	18
1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	19
1.6.1 Penelitian Terdahulu	19
1.6.2 Kajian Teori.....	27
1.6.3 Kerangka Berfikir	43
1.7 Operasionalisasi Konsep	44
1.7.1 Pelayanan Publik	44
1.7.2 Kualitas Pelayanan Publik	47
1.8 Argumen Penelitian	53
1.9 Metode Penelitian	54

1.9.1 Tipe Penelitian	54
1.9.2 Situs Penelitian	55
1.9.3 Subjek Penelitian	55
1.9.4 Jenis Data	59
1.9.5 Sumber Data	59
1.9.6 Teknik Pengumpulan Data	61
1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data	62
1.9.8 Kualitas Data (Goodness Criteria)	63
BAB II	65
GAMBARAN UMUM.....	65
2.1 Gambaran Umum Kabupaten Blora	65
2.1.1 Letak Geografis Kabupaten Blora	65
2.1.2 Luas Wilayah dan administrasi Kabupaten Blora	65
2.1.3 Luas Wilayah, Ketinggian dan Penggunaan Tanah	67
2.2 Gambaran Umum Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora	68
2.2.1 Visi dan Misi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora.....	68
2.2.2 Analisis Visi dan Misi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	69
2.2.3 Tugas dan Fungsi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora.....	70
2.3 Gambaran Pelayanan Perangkat Daerah	71
2.3.1 Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Blora.....	71
2.3.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Blora.....	72
BAB III.....	80
HASIL DAN PEMBAHASAN	80
3.1 Identifikasi Informan	80
3.1.1 Kriteria Pemilihan Informan	80

3.2 Hasil Penelitian.....	82
3.2.1 Pelayanan Publik KTP-El dan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora.....	82
3.2.2 Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora	96
3.3 Analisis/Pembahasan Hasil Penelitian	102
3.3.1 Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora.....	102
3.3.1.1 Bukti Fisik (Tangible).....	100
3.3.1.2 Daya Tanggapp (Responsivness).....	102
3.3.1.3 Kehandalan (Reliability).....	104
3.3.1.4 Jaminan (Assurance).....	106
3.3.1.5 Empati (Empathy).....	108
3.3.2 Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora	113
3.3.2.1 Harapan Konsumen.....	111
3.3.2.2 Persepsi Konsumen.....	119
BAB IV	127
PENUTUP	127
4.1 Kesimpulan.....	127
4.2 Saran.....	129
DAFTAR PUSTAKA.....	135
1.1 Kondensasi Data.....	140
1.2 Kerangka Penelitian	148

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Presentase Penduduk ber kepemilikan KTP-El.....	15
Tabel 1.2 Presentase Penduduk ber kepemilikan KIA.....	15
Tabel 1.3 Sarana dan Prasarana.....	17
Tabel 1.4 Aparatur Dindukcapil Menurut Golongan.....	19
Tabel 1.5 Aparatur Dindukcapil Menurut Pendidikan.....	19
Table 1.6 Penelitian Terdahulu.....	25
Table 1.7 Operasionalisasi Konsep.....	51
Table 1.8 Subjek Penelitian.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

1.1 Hasil Kondensasi Data.....	141
1.2 Dokumentasi.....	144
1.3 Kerangka Penelitian.....	151