



**KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL (DINDUKCAPIL)
KABUPATEN REMBANG**

Skripsi

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

**Penyusun
NASWA KESYA AMANDA
14020221140066**

**ADMINISTRASI PUBLIK K. REMBANG
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2025

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan dr. Antonius Buroyo
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Telepon/Faksimile (024) 7465407
Laman: www.fisip.undip.ac.id
Pos-el: fisip[at]undip.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Naswa Kesya Amanda
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020221140066
3. Tempat / Tanggal Lahir : Rembang, 22 September 2003
4. Departemen / Program Studi : Administrasi Publik/ S1 Administrasi Publik K. Rembang
5. Alamat : Rt 05 Rw 02 Desa Jeruk, Kecamatan Pancur, Kabupaten Rembang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :

**Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil)
Kabupaten Rembang**

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 dikemudian 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, Februari 2025

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Dra. Ningsih M.Si

Pembuat Pernyataan,

Naswa Kesya Amanda

Ketua Program Studi

Dr. Drs. R. Slamet Santoso M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Rembang
Nama Penyusun : Naswa Kesya Amanda
NIM : 14020221140066
Departemen : SI Administrasi Publik K. Rembang

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Dekan



Dr. Drs. Teguh Yurwono, M. Pol. Admin
NIP. 196908221994031003

Semarang, 26 Februari 2025

Wakil Dekan



S. Rouli Manalu S.Sos., MCommSt., Ph.D.
NIP. 198209282005012001

Dosen Pembimbing Skripsi:

1. Dra. Nina Widowati, M.Si.

(.....)

Dosen Penguji Skripsi:

1. Drs. Ari Subowo, M.A.

(.....)

2. Prof. Dr. Dra. Kismartini, M.Si.

(.....)

3. Dra. Nina Widowati, M.Si.

(.....)

HALAMAN MOTTO

"Barang siapa bertakwa kepada Allah, niscaya Dia akan memberinya jalan keluar dan memberinya rezeki dari arah yang tidak disangka-sangka."

(QS. At-Talaq: 2-3)

Setiap kesulitan pasti membawa kemudahan. Jangan takut menghadapi tantangan, karena setiap langkah dalam proses adalah bagian dari perjalanan menuju keberhasilan. Nikmati setiap momen, percaya pada rencana-Nya, dan teruslah melangkah dengan hati yang teguh.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam, yang telah memberikan nikmat iman, kesehatan, dan kesempatan sehingga aku dapat menyelesaikan karya ini. Dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan tulisan ini kepada Allah SWT, Sang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, yang senantiasa memberikan kekuatan dalam setiap langkah, kemudahan dalam setiap kesulitan, dan cahaya dalam setiap kegelapan. Tanpa izin dan ridha-Nya, tiada ilmu yang dapat kupahami, tiada perjalanan yang dapat kutempuh, dan tiada keberhasilan yang dapat kuraih.

Peneliti mempersembahkan juga Skripsi ini kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam mendukung penyusunan Skripsi, antara lain:

1. Kedua orang tua, Bapak Sumardi dan Ibu Siti Rukanah yang selalu berada di sisi peneliti untuk mendukung kesuksesan peneliti. Terima kasih atas doa, materi, dan segala pengorbanan yang selalu diusahakan agar peneliti dapat meraih cita-citanya. Kasih sayang dan pengertian yang berlimpah dari Bapak dan Ibu selalu menyirami peneliti sehingga peneliti tidak merasa kurang kasih sayang dan dukungan.
2. Adik, keponakan, dan Mei-mei (peliharaan kucing) milik peneliti yang selalu menjadi *moodbooster* setiap peneliti merasa lelah dan butuh hiburan.
3. Dosen pembimbing peneliti yaitu Ibu Dra. Nina Widowati, M.Si. yang telah memberikan arahan, masukan, motivasi, dan doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
4. Kepada J, pemilik NIM 14020222146051 yang menjadi saksi perjalanan peneliti dari awal penyusunan Skripsi hingga akhir. Di tengah kesibukannya

dalam mengemban amanah sebagai Ketua Himpunan pada saat itu, J dengan tulus mengorbankan tenaga dan waktunya untuk menemani peneliti, rela mengantar peneliti melewati pantura dengan jarak sekitar 123 km dan perjalanan 4 jam. Tidak hanya itu, J selalu siap menjadi pendengar atas luapan keluh kesah peneliti selama ini. Kehadirannya memberikan corak baru dalam kehidupan peneliti, menjadikan hidup peneliti jauh dari kata monoton.

5. Teman-teman seperjuangan peneliti, Ournine, teman-teman KKN Desa Kalisalak, dan temn-teman *online* peneliti yang selalu mendukung dan menemani peneliti.

ABSTRAK

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan indikator utama dalam menilai kinerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Rembang. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Dindikcapil Kabupaten Rembang masih menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam aspek daya tanggap (*responsiveness*) dan keandalan (*reliability*). Sikap pegawai dalam melayani masyarakat menjadi salah satu aspek krusial yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian ini menyarankan perlunya peningkatan kompetensi pegawai, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, serta penerapan sistem pengawasan yang lebih ketat guna meningkatkan kualitas pelayanan di Dindikcapil Kabupaten Rembang. Implikasi dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan di masa mendatang.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, pelayanan publik, kepuasan masyarakat, Dindikcapil Kabupaten Rembang.

ABSTRACT

Quality public service is the main indicator in assessing government performance in meeting community needs. This study aims to analyze the quality of service at the Population and Civil Registration Service (Dindikcapil) of Rembang Regency. The research approach used is a descriptive qualitative method with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. The results of the study indicate that the quality of service at Dindikcapil Rembang Regency still faces various challenges, especially in terms of responsiveness and reliability. The attitude of employees in serving the community is one of the crucial aspects that affect the level of community satisfaction. This study suggests the need to improve employee competence, optimize the use of information technology, and implement a stricter supervision system to improve the quality of service at Dindikcapil Rembang Regency. The implications of this study are expected to be evaluation materials for local governments in improving the effectiveness and efficiency of population administration services in the future.

Keywords: *Service quality, public service, community satisfaction, Dindikcapil Rembang Regency.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, serta kemudahan yang telah diberikan, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat di Dindikcapil Kabupaten Rembang." Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro. Dalam proses penyusunan skripsi ini, saya menyadari bahwa pencapaiannya tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, saya ingin menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, atas segala berkah, kekuatan, dan kemudahan yang diberikan dalam setiap proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. sebagai Rektor Universitas Diponegoro.
3. Bapak Prof. Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin. sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Ibu Dr. A.P. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si. sebagai Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan motivasi kepada mahasiswa Administrasi Publik 2020.
5. Bapak Drs. R. Slamet Santoso, M.Si. sebagai Ketua Program Studi Administrasi Publik K. Rembang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

6. Ibu Dra. Nina Widowati, M.Si., selaku dosen pembimbing, yang telah dengan sabar memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan staf pengajar Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, yang telah memberikan ilmu dan bimbingan akademik yang sangat berharga.
8. Ibu Sri Nurjanti, SE., MM serta seluruh pihak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Rembang, yang telah memberikan kesempatan dan membantu dalam pengumpulan data penelitian ini.
9. Ibu Dwi Rohmayanti S.P sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) Kabupaten Rembang yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi dan pendapatnya kepada peneliti terkait kualitas pelayanan di Dindikcapil Kabupaten Rembang.
10. Ibu Endang sebagai penjual di Kabupaten Rembang yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi dan pendapatnya kepada peneliti terkait kualitas pelayanan di Dindikcapil Kabupaten Rembang.
11. Nur Shoviati sebagai mahasiswa Kabupaten Rembang yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi dan pendapatnya kepada peneliti terkait kualitas pelayanan di Dindikcapil Kabupaten Rembang.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu, peneliti terbuka terhadap kritik dan saran yang

membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi dunia akademik maupun bagi peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya di Dindukcapil Kabupaten Rembang.

Semarang, 7 Februari 2025

A handwritten signature in black ink, featuring a stylized 'A' and 'K' followed by 'Amanda'.

Naswa Kesya Amanda

NIM. 14020221140066

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	10
1.2.1 Identifikasi Masalah	10
1.2.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Penelitian	11
1.4.1 Kegunaan Bagi Perkembangan Akademis	11
1.4.2 Kegunaan Praktis	11
1.4.3 Kegunaan Sosial Bagi Upaya Pemecahan Masalah.....	11
1.5 Kerangka Pemikiran Teoris	12
1.5.1 Penelitian Terdahulu	12
1.5.2 Administrasi Publik.....	17
1.5.3 Paradigma Administrasi Publik	18
1.5.4 Manajemen Publik	21
1.5.5 Pelayanan Publik.....	22
1.5.6 Kualitas Pelayanan	23
1.5.7 Kerangka Berpikir	28
1.6 Operasionalisasi Konsep.....	28
1.7 Metode Penelitian	30
1.7.1 Tipe Penelitian	30

1.7.2 Situs Penelitian.....	31
1.7.3 Subjek Penelitian.....	31
1.7.4 Jenis Data	32
1.7.5 Sumber Data.....	33
1.7.6 Teknik Pengumpulan Data.....	33
1.7.7 Analisis dan Interpretasi Data	35
1.7.8 Kualitas Data.....	35
BAB II GAMBARAN UMUM	36
2.1 Deskripsi Kabupaten Rembang	36
2.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindukcapil) Kabupaten Rembang	37
2.3 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindukcapil) Kabupaten Rembang	38
2.4 Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindukcapil) Kabupaten Rembang.....	39
c. Bidang dan Layanan Dindukcapil Kabupaten Rembang	41
Dindukcapil Kabupaten Rembang memiliki beberapa bidang utama yang menangani berbagai layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, antara lain:.....	41
2.5 Struktur Organisasi	43
BAB III TEMUAN DAN ANALISIS PENELITIAN	44
3.1 Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindukcapil) Kabupaten Rembang	44
3.1.1 <i>Tangible</i> (Berwujud)	47
3.1.2 <i>Reability</i> (Keandalan).....	72
3.1.3 <i>Resposiveness</i> (Daya Tanggap).....	89
3.1.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	108
3.1.5 <i>Empathy</i> (Empati)	115
BAB IV PENUTUP	135
4.1 Kesimpulan.....	135
4.2 Saran.....	136
DAFTAR PUSTAKA	137
LAMPIRAN	140

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 1. 2 Operasionalisasi Konsep	28
Tabel 3. 1 Profil Informan.....	45
Tabel 3. 2 Rekapitulasi Hasil Temuan pada Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dindukcapil) Kabupten Rembang	130

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Profil Laman Dindukcapil Kabupaten Rembang.....	5
Gambar 1. 2 Ulasan Tentang Dindukcapil Kabupaten Rembang.....	6
Gambar 1. 3 Ulasan Tentang Dindukcapil Kabupaten Rembang.....	7
Gambar 1. 4 Kerangka Berpikir	28
Gambar 2. 1 Peta Kabupaten Rembang.....	36
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Dindukcapil Kabupaten Rembang.....	43
Gambar 3. 1 Kondisi Ruang Pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Rembang.....	56
Gambar 3. 2 Papan Informasi di Ruang Pelayanan Dindukcapil Kabupaten Rembang.....	59
Gambar 3. 3 Tampilan SiPendukOnline	65
Gambar 3. 4 Alat Bantu Kursi Roda untuk Pemohon Khusus	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara untuk Informan Sekretaris Dindukcapil Kabupaten Rembang	140
Lampiran 2. Pedoman Wawancara untuk Informan PNS, Mahasiswa, dan Pedagang Kabupaten Rembang.....	144
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian	147
Lampiran 4. Bukti Riset	149

