



**KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN ORGANISASI
MASYARAKAT DI BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
(BAKESBANGPOL) KOTA SEMARANG**

PROPOSAL SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata-1
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro

Dosen Pembimbing:

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

Prof. Dr. Dra. Kismartini M.Si.

Penyusun:

Rifki Surya Permana Salim

14020220140038

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK K. REMBANG
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2025**

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan dr. Antonius Suroyo
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Tel./Faks. (024) 74605407
Laman: www.fkip.undip.ac.id
Pos-el: [fkip\[at\]undip.ac.id](mailto:fkip[at]undip.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)**

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. NamaLengkap : Rifki Surya Permana Salim
2. NomorIndukMahasiswa : 14020220140038
3. Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta, 05 Juni 2001
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik K. Rembang
5. Alamat : Perum Pondok Pakualam Rt 02/10, Tangerang Selatan, Banten

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

Kualitas Pelayanan Pendaftaran Organisasi Masyarakat di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
(Bakesbangpol) Kota Semarang

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 %.

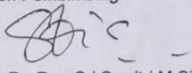
Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

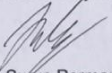
Semarang, 25 Februari 2025

Mengetahui,

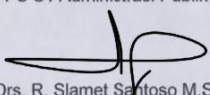
Dosen Pembimbing


Prof. Dr. Dra. Sri Suwitri M.Si.
NIP. 196206141987032001

Pembuat Pernyataan,


Rifki Surya Permana Salim
NIM. 14020220140038

Ketua PS S1 Administrasi Publik K. Rembang


Dr. Drs. R. Slamet Santoso M.Si.
NIP. 196707271993011005

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Proposal : **Kualitas Pelayanan Pendaftaran Organisasi Masyarakat di Badan
Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Kota Semarang**

Nama Penyusun : Rifki Surya Permana Salim

NIM : 14020220140038

Program Studi : S-1 Administrasi Publik PSDKU Rembang

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I.

Semarang, 19 Maret 2025

Dekan



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

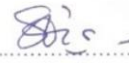
Wakil Dekan I



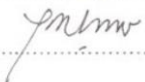
S. Rouli, S.Sos., McommSt., Ph.D.
NIP. 198209282005012001

Dosen Pembimbing

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

(.....)

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

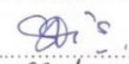
(.....)

Dosen Penguji

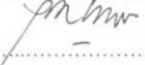
1. Dra. Nina Widowati M.Si.

(.....)

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

(.....)

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

(.....)

HALAMAN MOTTO

“...Cukuplah Allah sebagai penolong, dan Dia sebaik-baik pelindung”

-QS. Ali 'Imran: 173-

“I Made Decision Last Night And I Would Die For It”

-Drake-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa sebab atas Rahmat-Nya, Penulis dapat menjalankan perkuliahan untuk memperoleh ilmu pengetahuan dan menyelesaikan penulisan skripsi ini dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P.) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Diponegoro.

Dengan diselesaikannya penulisan skripsi ini, Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung Penulis selama berproses sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Diponegoro, khususnya pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta bimbingan selama masa perkuliahan dan proses penulisan skripsi ini, yaitu:

1. Kedua orang tua penulis, Agus Salim dan Sriyanti yang telah ada dan senantiasa membantu melewati segala suka dan duka selama proses perjalanan hidup penulis dan skripsi ini, juga memberikan doa dan dukungan kepada penulis dalam bentuk apa pun untuk menyelesaikan perkuliahan ini.
2. Diri sendiri, yang selalu mencoba untuk menyelesaikan skripsi ini meskipun berulang kali patah semangat. Terima kasih telah bekerja keras untuk menuntaskan tanggung jawab.

3. Saudara Penulis, Robbi Dwi Saputra Salim beserta keluarga besar Penulis yang turut serta memberikan dukungan, semangat, saran, dan doanya kepada Penulis selama proses penulisan skripsi ini.
4. Keluarga Baru Rembang yaitu Anjas, Esa, Azzano, Zachran. Terima kasih untuk selalu ada disaat saya membutuhkan bantuan. Terima kasih telah menjadi partner selama kehidupan perantauan mulai berjalan di setiap harinya. Terima kasih untuk selalu membuat saya bisa tertawa lepas disaat memiliki beban. Semoga usai perkuliahan pertemanan kita masih bertahan.
5. Keluarga Baru Tembalang, Ghazan, Kioko, Aldi, Arya, Rakha, Osa, Adit, Gusti, Zainal, Alek, Nabil, Daffa. Terima kasih telah menjadi teman berjuang bersama dan saling menguatkan satu sama lain.
6. Seluruh mahasiswa/i Administrasi Publik Angkatan 2020 yang telah menjadi teman-teman seperjuangan Penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Kiranya Tuhan memberikan keberkahan pada setiap rencana dan perjuangan teman-teman dalam kehidupan pasca kampus ini.

Akhir kata, Penulis berharap semoga Tuhan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah senantiasa membantu Penulis. Besar harapan Penulis, skripsi ini dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan kualitas pelayanan pendaftaran organisasi masyarakat pada Bakesbangpol Kota Semarang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menuntaskan penulisan Tugas Akhir yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Pendaftaran Organisasi Masyarakat di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Kota Semarang”**.

Penyusunan Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Strata-1 Administrasi Publik di Universitas Diponegoro Semarang. Dalam usaha menyelesaikan penulisan Skripsi, tidak lupa dengan penuh rasa hormat peneliti menyampaikan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu secara moral maupun materi, serta yang telah memberikan dukungan, bimbingan, bantuan yang sangat berarti dan bermanfaat. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah, Tuhan Yang Maha Esa yang selalu ada dan membantu penulis dalam berbagai keadaan.
2. Kedua orang tua penulis, Agus Salim dan Sriyanti, serta Adik penulis Robbi Dwi Saputra Salim karena selalu mendoakan dan memberikan seluruh dukungan terbaik berupa moral dan juga materi.
3. Ibu Dr. AP. Tri Yuningsih, M.Si. selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Bapak Drs. R. Slamet Santoso, M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik PSDKU Universitas Diponegoro.

5. Prof. Dr. Dra. Sri Suwitri, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Pertama, yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi kepada penulis selama proses penelitian ini.
6. Prof. Dr. Dra. Kismartini M.Si. selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah membimbing serta memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Dra. Nina Widowati M.Si. selaku Dosen Wali saya yang telah memberikan arahan serta mendukung dalam perkuliahan ini.
8. Bakesbangpol dan narasumber dalam Skripsi ini, yang banyak membantu penulis melalui proses pengambilan data untuk menyelesaikan Skripsi.

Skripsi ini tentu masih memiliki banyak kekurangan sehingga penulis akan sangat berharap untuk mendapatkan berbagai saran dan kritik yang membangun dari para pembaca untuk dapat menyempurnakan Skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan kontribusi secara akademis atau pun secara praktis bagi para pembaca.

Semarang, 19 Januari 2025

Penulis,

Rifki Surya Permana Salim

NIM. 14020220140038

ABSTRAK

Pendaftaran organisasi masyarakat merupakan sebuah tugas yang dibebankan kepada Bakesbangpol untuk memenuhi harapan masyarakat terkait kualitas pelayanan yang disediakan Bakesbangpol dalam mewujudkan ormas yang dapat membangun negeri dengan lebih mandiri dan terkoordinasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pendaftaran organisasi yang ada pada Bakesbangpol Kota Semarang dalam upaya pemenuhan harapan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Teori yang digunakan adalah teori Kualitas Pelayanan dan faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, dokumentasi, dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran organisasi masyarakat Bakesbangpol sudah cukup optimal pada dimensi realibility, responsiveness, assurance, dan empathy. Kondisi ini dilatarbelakangi dengan beberapa faktor yang mendukung yaitu terkait faktor kesadaran, faktor sistem aturan/prosedur, faktor organisasi, dan faktor kemampuan dan keterampilan. Sedangkan faktor yang menghambat terkait dengan faktor pendapatan dan faktor sarana pelayanan. Peneliti memberikan rekomendasi untuk menjawab permasalahan penelitian yang telah dianalisis yakni dengan memperbaiki dimensi tangible dan dimensi responsiveness yang masih belum maksimal.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik, Bakesbangpol.

ABSTRACT

Registration of community organizations is a task assigned to Bakesbangpol to meet public expectations regarding the quality of services provided by Bakesbangpol in realizing mass organizations that can build the country more independently and coordinated. This study aims to analyze the quality of organization registration services at Bakesbangpol Semarang City in an effort to meet community expectations. The research method used is descriptive qualitative research method. The theory used is the theory of Service Quality and the supporting and inhibiting factors of service quality. Data collection techniques used are observation, documentation, and interviews. The results showed that the quality of Bakesbangpol's community organization registration services was quite optimal in the dimensions of reliability, responsiveness, and assurance, empathy. This condition is motivated by several supporting factors, namely related to awareness factors, system of rules/procedures factors, organizational factors, and ability and skill factors. while the inhibiting factors are related to income factors and service facilities factors. Researchers provide recommendations to answer the research problems that have been analyzed, namely by improving the tangible dimension and responsiveness dimension that are still not optimal.

Keywords: *Service Quality, Supporting and Hindering Factors of Public Services, Bakesbangpol.*

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*).....	i
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Kegunaan Penelitian.....	12
1.5.1 Kegunaan Teoritis	12
1.5.2 Kegunaan Praktis	12
1.6 Kerangka Teori.....	14
1.6.1 Penelitian Terdahulu	14
1.6.2 Administrasi Publik.....	23
1.6.3 Manajemen Publik	24
1.6.4 Kualitas Pelayanan	25
1.6.5 Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Publik...	27
1.6.6 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	29
1.6.7 Kerangka Pikir Teori.....	30
1.7 Operasionalisasi Konsep	31
1.8 Argumen Penelitian.....	33
1.9 Metode Penelitian.....	33
1.9.1 Tipe Penelitian	33

1.9.2	Lokasi dan Situs Penelitian	34
1.9.3	Subjek Penelitian.....	34
1.9.4	Jenis Data	35
1.9.5	Sumber Data.....	36
1.9.6	Teknik Pengumpulan Data	36
1.9.7	Analisis dan Interpretasi Data	37
1.9.8	Kualitas Data	38
BAB II GAMBARAN UMUM		39
2.1	Gambaran Umum Organisasi Kemasyarakatan di Kota Semarang	39
2.1.1	Kondisi Geografis Kota Semarang	39
2.2	Kondisi Demografis Kota Semarang	41
2.3	Kondisi Sosial Kota Semarang.....	43
BAB III TEMUAN DAN HASIL ANALISIS		50
3.1	Identitas Informan Penelitian	50
3.2	Kualitas Pelayanan Pendaftaran Organisasi Kemasyarakatan di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) di Kota Semarang	51
3.2.1	<i>Tangible</i> (Bukti Nyata)	52
3.2.1.1	Harapan (Kenyamanan Tempat yang Disediakan Bakesbangpol) 52	
3.2.1.2	Kenyataan (Kemudahan Akses yang Diberikan Bakesbangpol)57	
3.2.2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	60
3.2.2.1	Harapan (Kemampuan Petugas Dalam Melayani Pendaftaran Ormas) 60	
3.2.2.2	Kenyataan (Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pendaftaran yang Jelas).....	63
3.2.3	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	67
3.2.3.1	Harapan (Ketanggapan Petugas Bakesbangpol dalam Memberikan Pelayanan).....	68
3.2.3.2	Kenyataan (Respon Petugas Bakesbangpol dalam Mengatasi Keluhan Pengguna)	71
3.2.4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	75

3.2.4.1	Harapan (Jaminan Pelayanan Tepat Waktu yang diberikan Petugas)	76
3.2.4.2	Kenyataan (Jaminan Legalitas Ormas Terdaftar yang diberikan Petugas untuk Pendaftaran Ormas)	78
3.2.5	<i>Empathy</i> (Empati)	82
3.2.5.1	Harapan (Prioritas yang diberikan Petugas untuk Pelayanan Pendaftaran)	82
3.2.5.2	Kenyataan (Pelayanan yang Tidak Diskriminatif pada Setiap Pengguna Layanan)	85
3.3	Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan di Bakesbangpol Kota Semarang	90
3.3.1	Faktor Pendukung	90
3.3.1.1	Faktor Kesadaran	90
3.3.1.2	Faktor Sistem Aturan / Prosedur	95
3.3.1.3	Faktor Organisasi	100
3.3.1.4	Faktor Kemampuan dan Keterampilan	105
3.3.2	Faktor Penghambat	109
3.3.2.1	Faktor Pendapatan	109
3.3.2.2	Faktor Sarana Pelayanan	113
BAB IV PENUTUP		120
4.1	Kesimpulan	120
4.2	Saran	122
DAFTAR PUSTAKA		125
LAMPIRAN		128

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Organisasi Kemasyarakatan Kota Semarang Tahun 2023	4
Tabel 1.2 Jumlah Ormas di Kota Semarang yang Diketahui Tidak Aktif Tahun 2018-2020	5
Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 1.4 Subjek Penelitian.....	35
Tabel 2.1 Batas Kota Semarang	39
Tabel 2.2 Luas Wilayah Kecamatan di Kota Semarang	40
Tabel 2.3 Jumlah Penduduk Kota Semarang Tahun 2022	42
Tabel 2.4 Jumlah Sebaran Jenis Bidang Ormas di Kota Semarang	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Petugas Pelayanan dari Semua Bidang di Bakesbangpol Kota Semarang.....	8
Gambar 1.2 Website Bakesbangpol Kota Semarang	9
Gambar 1.3 Instansi Pemerintah Daerah yang Menggunakan Gedung Padanaran Kota Semarang	7
Gambar 2.1 Pembagian Wilayah Administrasi Kota Semarang	40
Gambar 2.2 Diagram Sebaran Ormas Kota Semarang di Berbagai Jenis Bidang	44
Gambar 2.3 Diagram Sebaran Ormas Kota Semarang Berdasarkan Keanggotaannya	46
Gambar 3.1 Kantor Bakesbangpol Kota Semarang yang memiliki Ruang Terbatas	54
Gambar 3.2 Parkiran Gedung Pandanaran Pemerintah Kota Semarang	55
Gambar 3.3 Prosedur Pelayanan Pendaftaran Organisasi Kemasyarakatan	66
Gambar 3.4 Diskusi Bakesbangpol Dengan Organisasi Masyarakat.....	74