



Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan

di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan Strata-1

Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

Nama : Renita Wahyu Kusuma Ningrum

NIM : 14030117120021

DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2021

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Renita Wahyu Kusuma Ningrum
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030117120021
3. Tempat / Tanggal Lahir : Pati, 30 Maret 1999
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Ds. Puri 01/04, Kec. Pati. Kab. Pati

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

Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan 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 tanggungjawab.

Semarang, 5 Mei 2021

Pembuat Pernyataan;



Renita Wahyu Kusuma N

NIM. 14030117120021

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati

Nama Penyusun : Renita Wahyu Kusuma Ningrum

NIM : 14030117120021

JURUSAN : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata I

Semarang, 19 Mei 2021

Dekan,

Wakil Dekan I



Hardjono, M.TP
NIP. 19640827.199001.1.001

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 1960822 199403 1 003

Dosen Pembimbing:

1. Dra. Nina Widowati, M.Si

(.....)

2. Dra. Maesaroh, M. Si

(.....)

Dosen Penguji:

1. Drs. R Slamet Santoso, M.Si

(.....)

2. Dra. Maesaroh, M. Si

(.....)

3. Dra. Nina Widowati, M.Si

(.....)

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al Baqarah : 286)

“Kamu adalah apa yang kamu rawat.”

(Duduk Dulu)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segenap rasa cinta, skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Segala Puji bagi Allah SWT Tuhan pencipta alam semesta beserta isinya, yang selalu melimpahkan nikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini serta sholawat salam kepada junjungan kita, Nabi besar Muhammad SAW.
2. Kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Mukminin dan Ibuanda Watini, yang tidak pernah berhenti memberikan doa, cinta dan kasih sayang sampai sekarang. Memberikan semangat, bantuan, dukungan dalam proses pengerjaan skripsi ini, serta pelajaran kehidupan. Terima kasih atas segala pengorbanan kalian.
3. Kepada kakak saya Novieta Wahyu Widhi Astuti dan seluruh anggota keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
4. Sahabat – sahabat penulis saat masa kuliah yaitu Faizal, Erina, Kiki, Julia dan Maria yang selalu ada untuk membantu, memberikan semangat, berbagi tawa dan cerita di masa perkuliahan.
5. Sahabat – sahabat penulis sejak SMA yaitu Berlian, Nugi, Dipta, Arul dan Ajeng yang selalu memberikan semangat, tempat berbagi cerita dan motivasi.
6. Teman satu bimbingan skripsi, Naufal, Dhea, Ikromah dan Faiq yang menjadi teman untuk berdiskusi, saling mengingatkan dan memberikan semangat.
7. Keluarga UKM Tari Tradisional (2018-2020) yang membantu penulis dalam mengembangkan bakat dan kemampuan selama masa kuliah.
8. Teman – teman satu angkatan Administrasi Publik 2017 yang sedang sama – sama berjuang mewujudkan mimpi, tetap semangat.

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN DOKUMEN
KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PATI**

Renita Wahyu Kusuma Ningrum, Nina Widowati, Maesaroh

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof H Soedarto, S.H Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

Abstrak

Salah satu pelayanan publik yang selalu diupayakan untuk ditingkatkan pemerintah adalah pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan dokumen kependudukan lekat dengan seperti permasalahan lamanya pengurusan dokumen dan sarana prasarana yang kurang memadai dalam melayani masyarakat. Disdukcapil Kabupaten Pati sebagai penyedia pelayanan dokumen kependudukan di Kabupaten Pati menurut sidak Dari Ombudsman memiliki banyak kekurangan di berbagai aspek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dokumen kependudukan sejauh ini dan faktor apa saja yang menjadi pendukung serta penghambatnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan lima dimensi dari teori Zeithaml yaitu, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh faktor pendukung/penghambat yang dikemukakan oleh Moenir. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa dari kelima dimensi tersebut ada empat dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *assurance* (jaminan) yang belum berjalan dengan baik, sehingga hanya satu dimensi *empathy* (empati) yang sudah dijalankan dengan baik. Hasil penelitian dapat dijabarkan bahwa ada empat dari enam faktor yang menjadi pendorong kualitas pelayanan dokumen kependudukan (kesadaran, aturan/prosedur, organisasi, dan pendapatan). Berbanding terbalik dengan faktor yang menjadi penghambat seperti, faktor kemampuan/keterampilan petugas yang masih kurang pelatihan, monitoring, dan evaluasi secara berkala serta faktor sarana pelayanan penunjang utama sebuah pelayanan dokumen kependudukan yang kurang dari segi kuantitas maupun kualitasnya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Disdukcapil Kabupaten Pati , Pelayanan Dokumen Kependudukan

**QUALITY SERVICE ANALYSIS OF CIVIL REGISTRATION IN *DINAS*
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PATI REGENCY**

Renita Wahyu Kusuma Ningrum, Nina Widowati, Maesaroh

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof H Soedarto, S.H Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

Abstract

One of the public services that is always attempted to be improved by the government is administration service. Public services are involved in such problems as the duration of the management of documents and infrastructure facilities are not adequate in serving the community. *Disdukcapil Kabupaten Pati* as one of civil registration provider in Pati regency has many problem according to *Ombudsman's* Reports. This study aims to discover on how the quality of civil registration service and what factors are supporting and obstructing. The method used in this study is qualitative descriptive method. The data source in this study was obtained from interviews, observations, and documentation. Informant selection techniques are done using purposive sampling and accidental sampling. The quality of service is measured using five dimensions of Zeithaml theory, namely, tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The measurement quality of service is also influenced by the supporting factors / obstructing (Moenir). This study obtained the results, there are four dimensions tangible, reliability, responsiveness, and assurance that have not run well, there is only one dimension of empathy has been run well. The results of the study can be explained that there are four of six factors that initiative the quality civil registration services (awareness, rules / procedures, organization, and income). On the other hand proportional to the factors that become obstacles such as, the ability / appearance factors of officers who are still requiring training, monitoring, and evaluation periodically as well as the factors of supporting service facilities the main support service that is less in terms of quantity and quality.

Keywords: Service Quality, *Disdukcapil Kabupaten Pati*, Public Service registration

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT. atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati”** sebagai salah satu syarat kelulusan program Sarjana (S1) Ilmu Administrasi Publik FISIP UNDIP.

Penelitian ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan itu, maka penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus serta rasa hormat kepada:

1. Dr. Hardi Warsono, M.TP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Dra. Maesaroh, M.Si selaku Ketua Prodi S-1 Administrasi Publik
4. Dra. Nina Widowati, M.Si selaku dosen pembimbing 1 dalam penelitian dan penulisan skripsi yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam mengarahkan serta membimbing dalam proses penulisan skripsi ini.
5. Dra. Maesaroh, M.Si selaku dosen wali penulis serta selaku dosen pembimbing 2 dalam penulisan skripsi yang telah meluangkan waktu dan

pikiran dalam mengarahkan serta membimbing dalam proses penulisan skripsi ini.

6. Drs. R Slamet Santoso, M.Si selaku dosen penguji skripsi saya
7. Seluruh Dosen dan civitas akademika FISIP UNDIP yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman selama penulis menyelesaikan studi S1
8. Kedua orang tua saya Bapak Mukminin dan Ibu Watini serta kakak saya Novieta Wahyu yang selalu memberikan doa, semangat dan motivasi
9. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati yang sangat membantu dalam memberikan data dan informasi terkait substansi penelitian skripsi

Atas segala bantuan dan bimbingan serta kerjasama yang baik yang telah diberikan selama penyusunan skripsi ini, maka penulis ucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya atas kebaikan tersebut. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengucapkan mohon maaf atas kekurangan yang ada. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi yang sederhana ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak.

Semarang, 5 Mei 2021


Renita Wahyu Kusuma N NIM.
14030117120021

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN.....	ii
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI).....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
Absrak.....	vi
Abstrack.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 1.1.....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	15
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Manfaat Penelitian.....	15
1.6 Kajian Teori.....	16
1.6.1 Administrasi Publik.....	16
1.6.2 Paradigma Administrasi Publik.....	18
1.6.3 Manajemen Publik.....	21
1.6.4 Pelayanan Publik.....	24
1.6.5 Kualitas Pelayanan Publik.....	25
1.6.6 Faktor Pendorong dan Penghambat.....	31
1.6.7 Kerangka Pemikiran dalam Penelitian.....	33
1.7 Operasionalisasi Konsep.....	34
1.7.1 Faktor Pendukung dan Penghambat.....	36
1.8. Metode Penelitian.....	38
1.8.1. Desain Penelitian.....	39
1.8.2. Situs Penelitian.....	40
1.8.3. Subjek Penelitian.....	40
1.8.4. Jenis Data.....	42

1.8.5.	Sumber Data.....	42
1.8.6.	Teknik Pengumpulan Data.....	43
1.8.7.	Analisis dan Interpretasi Data.....	44
1.8.8.	Kualitas Data.....	46
BAB II.....		47
GAMBARAN UMUM.....		47
2.1.	Kabupaten Pati.....	47
2.1.1.	Letak Geografis Kabupaten Pati.....	47
2.1.2.	Kepadatan Penduduk.....	48
2.2.	Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.....	49
2.2.1.	Sejarah.....	49
2.2.2.	Tugas dan Fungsi.....	53
2.2.3.	Visi dan Misi.....	54
2.2.4.	Struktur Organisasi.....	54
2.3.	Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan.....	55
2.3.1.	Tugas dan Fungsi.....	55
BAB III.....		57
PENYAJIAN DATA DAN HASIL PENELITIAN.....		57
3.1.	Identitas Informan Penelitian.....	57
3.2.	Kualitas Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati.....	59
3.2.1.	Tangible (Ketampakan Fisik).....	60
3.2.2.	Reliability (Kehandalan).....	62
3.2.3.	Responsiveness (Daya Tanggap).....	64
3.2.4.	Assurance (Jaminan).....	66
3.2.5.	Emphaty (Empati).....	69
3.3.	Faktor Pendorong dan Penghambat Kualitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Okke di Disdukcapil Kabupaten Pati.....	70
3.3.1.	Faktor Kesadaran.....	71
3.3.2.	Faktor Aturan dan Prosedur.....	72
3.3.3.	Faktor Organisasi.....	73
3.3.4.	Faktor Pendapatan.....	74
3.3.5.	Faktor Kemampuan dan Keterampilan.....	75
3.3.6.	Faktor Sarana Pelayanan.....	76

BAB IV.....	78
PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	78
4.1. Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati.....	78
4.2. Identifikasi Faktor Pendorong dan Penghambat Kualitas Pelayanan Dokumen Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Pati.....	92
4.3. Temuan Penelitian.....	104
BAB V.....	105
PENUTUP.....	105
5.1. Kesimpulan.....	105
5.1.1. Kualitas Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan.....	105
5.1.2. Faktor Pendorong dan Penghambat.....	106
5.2. Saran.....	108
5.2.1. Kualitas Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan.....	108
5.2.2. Faktor Pendorong dan Penghambat.....	109
DAFTAR PUSTAKA.....	111
LAMPIRAN.....	115

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Penelitian Terdahulu	16
Tabel 2.1. Kepadatan Penduduk Kabupaten Pati	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman wawancara petugas Disdukcapil Kabupaten Pati	144
Lampiran 2. Pedoman wawancara masyarakat	147
Lampiran 3. Transkrip wawancara petugas Disdukcapil Kabupaten Pati.....	149
Lampiran 4. Transkrip kuisisioner masyarakat pengguna	167
Lampiran 5. Foto pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Pati... ..	179
Lampiran 6. Surat rekomendasi dan izin penelitian... ..	181
Lampiran 7. Surat keterangan telah melakukan penelitian... ..	188