



**PENGARUH PROSEDUR PELAYANAN DAN KEMAMPUAN PEGAWAI  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA  
KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
KOTA SEMARANG**

**Skripsi**

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

**Dosen Pembimbing : Dra. Hesti Lestari, MS**

**Penyusun**

**Nama : Kiki Meidiana Rosita**

**NIM : 14030117140112**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2021**

**HALAMAN PERNYATAAN**  
**KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Kiki Meidiana Rosita
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030117140112
3. Tempat / Tanggal Lahir : Pemalang / 18 Mei 1999
4. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
5. Jurusan : Administrasi Publik
6. Alamat : Jl. Parikesit VII RT 10 RW 02  
Banyumanik, Semarang

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya tulis berjudul:

**“Pengaruh Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pegawai Terhadap  
Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan  
Catatan Sipil Kota Semarang”**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. 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 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 tanggung jawab.

Semarang, 21 November 2021  
Pembuat Pernyataan;



Kiki Meidiana Rosita  
NIM. 14030117140112

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang

Nama Penyusun : Kiki Meidiana Rosita

NIM : 14030117140112


Program Studi / Jurusan : S1 / Administrasi Publik

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

Dekan Semarang, 21 November 2021  
Wakil Dekan I




Dr. Hardi Warsono, MTP  
NIP. 19640827.199001.1.001



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin  
NIP. 1960822.199403.1.003

### Dosen Pembimbing :

1. Dra. Hesti Lestari, MS

  
(.....)

2. Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si

  
(.....)

### Dosen Penguji Skripsi :

1. Dra. Hesti Lestari, MS

  
(.....)

2. Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si

  
(.....)

3. Dr. Retno Sunu Astuti, M.Si.

  
(.....)

**MOTTO**

*“Don’t lose hope, or be sad.” [Quran 3:139]*

*If Allah has written something to be yours, it will be.*

*Time might be different. But it will be yours.*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT, yang telah menuntun, memberikan kesehatan dan kekuatan selama penulisan skripsi ini.
2. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi, dan semua pengorbanan untuk saya selama ini. Mereka adalah alasan saya untuk tidak menyerah.
3. Adik saya, Afrida Salsadella yang telah membantu dalam segala hal.
4. Keluarga besar, yang selalu mendukung dan mendoakan dalam penulisan skripsi ini.
5. Rizky Lutfi Capriza, yang bersedia menemani, memberikan semangat, dan selalu mengingatkan untuk tidak menyerah dalam menyusun skripsi ini.
6. Alyssa Prasti'an Putri dan Maulida Afiya, kedua sahabat saya yang selalu mendukung dalam keadaan apapun dan selalu bersedia mendengarkan semua keluh kesah saya.
7. Teman-teman "Rahasia Negara" Erina, Renita, Maria, Julia yang telah memberikan semangat dan menemani selama perkuliahan.
8. Semua teman-teman dan kerabat yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu, mendoakan dan memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Judul : Pengaruh Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang

Nama : Kiki Meidiana Rosita

NIM : 14030117140112

---

### ABSTRAK

Penelitian ini didasari oleh banyaknya keluhan masyarakat dalam mengurus Akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang. Tujuan dalam penelitian ini yaitu : (1) Mengetahui pengaruh prosedur pelayanan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, (2) Mengetahui pengaruh kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, (3) Mengetahui pengaruh prosedur pelayanan dan kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif eksplanatori, dengan sampel penelitian sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan teknik *Probability Sampling*. Khususnya menggunakan teknik *Random Sampling*. Teknik analisis pada penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, korelasi Kendall Tau, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Prosedur Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan memiliki korelasi sebesar 0,631 dengan taraf signifikansi 0,01, (2) Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan memiliki korelasi sebesar 0,607 dengan taraf signifikansi 0,01, (3) Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan (Y) memiliki nilai korelasi sebesar 0,763 dengan taraf signifikan 0,01. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara Prosedur Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan; Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan; dan Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan. Saran yang diberikan adalah memperluas informasi prosedur pembuatan akta kelahiran dan meningkatkan kemampuan sumber daya manusia yang ada dengan evaluasi rutin yang berdasar pada saran atau kritik masyarakat.

Kata Kunci : Prosedur Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Kemampuan Pegawai.

Title : The Influence of Service Procedures and Employee Ability on the Quality of Birth Certificate Making Services at the Semarang City Population and Civil Registry Service

Name : Kiki Meidiana Rosita

NIM : 14030117140112

---

## **ABSTRACT**

This research is based on the number of complaints from the public in managing birth certificates at the Semarang City Population and Civil Registry Office. The objectives of this study are: (1) Knowing the effect of service procedures on service quality at the Semarang City Population and Civil Registration Service, (2) Knowing the effect of employee abilities on service quality at the Semarang City Population and Civil Registration Service, (3) Knowing the effect of procedures service and the ability of employees to the quality of service in the Department of Population and Civil Registration of Semarang City. The research method used is explanatory quantitative, with a sample of 100 people. The sampling technique is using the Probability Sampling technique. Especially using the Random Sampling technique. The analysis technique in this research is validity test, reliability test, Kendall Tau correlation, and coefficient of determination. The results show that (1) Service Procedures on Service Quality have a correlation of 0.631 with a significance level of 0.01, (2) Employee Ability to Service Quality has a correlation of 0.607 with a significance level of 0.01, (3) Service Procedures and Employee Capabilities on Service Quality (Y) has a correlation value of 0.763 with a significant level of 0.01. Based on these results, it can be concluded that there is an influence between Service Procedures on Service Quality; Employee Ability to Service Quality; and Service Procedures and Employee Ability to Service Quality. The advice given is to expand the information on the procedure for making birth certificates and improve the capacity of existing human resources with regular evaluations based on suggestions or criticism from the community.

Keywords: Service Procedure, Service Quality, Employee Ability.

## KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmah dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang dengan baik.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk dapat mencapai Gelar Sarjana pada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan lancar tanpa bantuan dan kerjasama dari pihak lain, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terwujudnya skripsi ini, khususnya kepada :

1. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S. H., M. Hum, selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang.
2. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Ibu Dra. Tri Yuningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
5. Ibu Dra. Hesti Lestari, MS selaku dosen pembimbing 1 Skripsi, yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam proses pembuatan Skripsi ini.



6. Ibu Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si selaku dosen pembimbing 2 skripsi yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam proses pembuatan Skripsi ini.
7. Ibu Dr. Retno Sunu Astuti, M.Si selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan dan arahnya selama penulis menjadi mahasiswa Administrasi Publik.
8. Seluruh staff pengajar di Departemen Administrasi Publik.
9. Seluruh staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan Skripsi ini, oleh karena itu penulis memohon maaf dan menerima kritik dan saran yang membangun untuk Skripsi ini. Penulis berharap Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan berbagai pihak.

Semarang, 21 November 2021



Kiki Meidiana Rosita

NIM. 14030117140112

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GRAFIK.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	14
1.3. Tujuan Penelitian .....	14
1.4. Kegunaan Penelitian .....	14
1.5. Kerangka Teori .....	15
1.5.1. Penelitian Terdahulu .....	15
1.5.2. Administrasi publik.....	18
1.5.3. Paradigma Administrasi Publik .....	20
1.5.4. Manajemen Publik .....	24
1.5.5. Pelayanan Publik.....	29
1.5.6. Pelayanan Prima .....	36
1.5.7. Kualitas Pelayanan.....	37
1.5.8. Prosedur Pelayanan.....	44
1.5.9. Kemampuan Pegawai .....	46
1.5.10. Pengaruh Prosedur Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan.....	49

1.5.11. Pengaruh Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan.....	50
1.5.12. Pengaruh Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan .....	51
1.6. Kerangka Pemikiran.....	54
1.7. Hipotesis .....	55
1.8. Definisi Konsep .....	55
1.9. Definisi Operasional .....	56
1.10. Metodologi Penelitian .....	58
1.10.1. Tipe Penelitian .....	59
1.10.2. Populasi dan Sampel.....	60
1.10.3. Teknik Pengambilan Sampel .....	61
1.10.4. Jenis dan Sumber Data.....	62
1.10.5. Skala Pengukuran .....	63
1.10.6. Teknik Pengumpulan Data.....	65
1.10.7. Teknik Pengolahan Data .....	65
1.10.8. Instrumen Penelitian .....	66
1.10.9. Teknik Analisis Data .....	68
<b>BAB II GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>71</b>
2.1. Gambaran Umum Kondisi Kota Semarang .....	71
2.2. Gambaran Umum Dispendukcapil Kota Semarang.....	72
2.3. Tugas Pokok dan Fungsi.....	73
2.4. Visi dan Misi.....	75
2.5. Struktur Organisasi .....	75
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>83</b>
3.1. Analisis Data .....	83
3.1.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	83
3.1.2. Karakteristik Responden.....	88
3.1.3. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (Y) .....	89
3.1.4. Deskripsi Variabel Prosedur Pelayanan (X1).....	101
3.1.5. Deskripsi Variabel Kemampuan Pegawai (X2).....	109

3.1.6. Pengujian Hipotesis .....	116
3.2. Pembahasan.....	122
3.2.1. Pengaruh Prosedur Pelayanan (X1) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y) .....	122
3.2.2. Pengaruh Kemampuan Pegawai (X2) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y) .....	123
3.2.3. Pengaruh Prosedur Pelayanan (X1) dan Kemampuan Pegawai (X2) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y).....	125
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>127</b>
4.1. Kesimpulan.....	127
4.2. Saran.....	128
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>131</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>129</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Statistik Kepemilikan Akta Kelahiran Tahun 2020 .....	6
Tabel 1.2. Statistik Kepemilikan Kartu Keluarga 2020 .....	8
Tabel 1.3. Keluhan Pemohon Terhadap Pelayanan Dukcapil Semarang.....	10
Tabel 1.4. Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 1.5. Tingkat Pengaruh Antar Variabel .....	68
Tabel 3.1. Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan.....	83
Tabel 3.2. Hasil Pengujian Validitas Prosedur Pelayanan.....	84
Tabel 3.3. Hasil Pengujian Validitas Kemampuan Pegawai.....	85
Tabel 3.4. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	87
Tabel 3.5. Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	88
Tabel 3.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	89
Tabel 3.7. Mutu Pelayanan yang Diberikan Sesuai Harapan.....	90
Tabel 3.8. Terdapat Keluhan Terkait Waktu dan Biaya .....	91
Tabel 3.9. Terdapat Fasilitas yang Mendukung.....	92
Tabel 3.10. Pemohon Merasa Nyaman dengan Fasilitas yang Tersedia.....	92
Tabel 3.11. Biaya Pelayanan Sesuai dengan Harapan .....	93
Tabel 3.12. Kualitas Pelayanan Secara Keseluruhan Sudah Memuaskan .....	94
Tabel 3.13. Proses dan Jangka Waktu Pelayanan .....	95
Tabel 3.14. Pelayanan Mudah Didapatkan .....	96
Tabel 3.15. Pengaduan, Kritik, Saran Ditindaklanjuti Petugas .....	97
Tabel 3.16. Ketersediaan Akses untuk Menyampaikan Saran.....	97
Tabel 3.17. Kesimpulan dari Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	98
Tabel 3.18. Waktu Penyelesaian Pembuatan Akta .....	101
Tabel 3.19. Jam Buka Loker Pelayanan.....	102
Tabel 3.20. Prosedur, Syarat, Alur Diketahui oleh Pemohon.....	102
Tabel 3.21. Informasi Prosedur, Alur, Syarat Mudah Dipahami .....	103
Tabel 3.22. Ketersediaan Papan Informasi .....	104
Tabel 3.23. Persyaratan Pembuatan Akta .....	105
Tabel 3.24. Biaya Pembuatan Akta Terjangkau .....	106

Tabel 3.25. Kesimpulan dari Variabel Prosedur Pelayanan (X1) .....	107
Tabel 3.26. Kejelasan Petugas Memberikan Informasi .....	109
Tabel 3.27. Kesopanan Petugas .....	110
Tabel 3.28. Petugas Mampu Menerima Saran .....	110
Tabel 3.29. Kemampuan Petugas dalam Mengambil Keputusan .....	111
Tabel 3.30. Petugas Melayani dengan Cepat, Sigap, Tanggap .....	112
Tabel 3.31. Kemampuan Petugas Mengikuti Prosedur .....	113
Tabel 3.32. Tingkat Keterampilan Mengoperasikan Alat Kerja .....	113
Tabel 3.33. Kesimpulan dari Variabel Kemampuan Pegawai (X2) .....	114
Tabel 3.34. Pengujian Hipotesis 1 Pengaruh X1 terhadap Y .....	117
Tabel 3.35. Pengujian Hipotesis 2 Pengaruh X2 terhadap Y .....	118
Tabel 3.36. Pengujian Hipotesis 3 Pengaruh X1 dan X2 terhadap Y .....	120

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Keluhan Pemohon Tentang Syarat Pembuatan Akta Kelahiran yang Tidak Sesuai Peraturan.....	11
Gambar 1.2. Keluhan Pemohon Tentang Pelayanan yang Tidak Jelas.....	11
Gambar 1.3. Model Sistem <i>Total Quality Service</i> .....	33
Gambar 1.4. Kerangka Teori .....	54
Gambar 2.1. Peta Kota Semarang .....	71
Gambar 2.2. Struktur Organisasi .....	77

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1. Grafik Kualitas Pelayanan Berdasarkan Nilai <i>Mean</i> .....	100
Grafik 3.2. Grafik Prosedur Pelayanan Berdasarkan Nilai <i>Mean</i> .....	108
Grafik 3.3. Grafik Kemampuan Pegawai Berdasarkan Nilai <i>Mean</i> .....	116