



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI TEMPAT PEREKAMAN DATA  
KEPENDUDUKAN (TPDK) DISDUKCAPIL KECAMATAN  
PEDURUNGAN 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. Nina Widowati, M.Si**

**Drs. AUFARUL MAROM, M.Si**

**Disusun Oleh:**

**Nama : Lutfia Vega Desianti**

**NIM : 14020115120007**

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

**SEMARANG**

**2022**



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI TEMPAT PEREKAMAN DATA  
KEPENDUDUKAN (TPDK) DISDUKCAPIL KECAMATAN  
PEDURUNGAN 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. Nina Widowati, M.Si**

**Drs. Aufarul Marom, M.Si**

**Disusun Oleh:**

**Nama : Lutfia Vega Desianti**

**NIM : 14020115120007**

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

**2022**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN ILMIAH



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  
Telepon/Faksimile (024) 74605407  
Laman: [www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id)  
Pos-el: [fisip\[at\]undip.ac.id](mailto:fisip[at]undip.ac.id)

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

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Lutfia Vega Desianti
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020115120007
3. Tempat / Tanggal Lahir : Semarang, 24 Desember 1997
4. Jurusan / Program Studi : S1 Ilmu Administrasi Publik
5. Alamat : Jl. Parang Barong II No 11, Tlogosari Kulon

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

"Kualitas Pelayanan Publik Di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Pedurungan 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, 16 Juni 2022

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Dra. Nina Widowati M.Si  
NIP: 19610519.198603.2.001

Pembuat Pernyataan,

Lutfia Vega Desianti  
NIM: 14020115120007

Ketua Program Studi

Dra. Maesaroh, M. Si  
NIP :196612221993032001

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

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik di Tempat Perekaman Data  
Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan  
Pedurungan Kota Semarang

Penyusun : Lutfia Vega Desianti  
NIM : 14020115120007  
Program Studi : S1 Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, 29 Juni 2022



Dekan

Dr. Hardi Warsono, MTP  
NIP. 196408271990011001

Wakil Dekan I

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

### Dosen Pembimbing :

1. Dra. Nina Widowati, M.Si
2. Drs. AUFARUL MAROM, M.Si

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

### Dosen Penguji Skripsi :

1. Dr. AP.Tri Yuniningsih, M.Si
2. Dra. Nina Widowati, M.Si
3. Drs. AUFARUL MAROM, M.Si

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

## HALAMAN MOTTO

*“Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pulakamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui.”*

(QS. Al-Baqarah : 216)

*Jangan mencoba untuk memperbaiki apa yang datang pada hidupmu. Perbaikilah dirimu dalam melihat sesuatu yang datang, dan kamu akan baik baik saja*  
(Anonim)

*"Our deepest fear is not that we are inadequate. Our deepest fear is that we are powerful beyond measure." – Coach Carter*

( Vincent van Gogh)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT atas rahmat-Nya yang telah memberikan kekuatan saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua Orang tua saya H. Maswan Setiawan dan Hj. Ely Rahmawati yang selalu mendoakan, mendukung dan memberikan kepercayaan penuh sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Mbak Ina dan Dek Irfan yang selalu memberikan support.
4. Eka Aditya Wicaksono terimakasih sudah selalu memberikan support, mendengarkan keluh kesah saya dan memberikan masukan.
5. Sahabat-sahabat saya Hijab Ayu Hokya: Maul, Nule, Sopi
6. Sahabat-sahabat saya Mancay: Najidah, Tiara, Ida, Ruth, Ita
7. Sahabat-sahabat saya Grup Manjah: Londo, Ambon, Nydia, Cicik, Elak
8. Sahabat-sahabat saya Jamet: Yesi, Dewi, Andini
9. Teman-teman seperjuangan dalam mengerjakan skripsi ini.
10. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang telah menjadi narasumber penelitian ini.
11. Almamater tercinta Universitas Diponegoro Semarang.

## ABSTRAK

**Judul** : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI TEMPAT  
PEREKAMAN DATA KEPENDUDUKAN (TPDK)  
KECAMATAN PEDURUNGAN KOTA SEMARANG

**Nama** : Lutfia Vega Desianti  
**NIM** : 14020115120007

---

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan serta dapat memenuhi segala kebutuhan dan tuntutan dari masyarakat. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan dokumen penting yang dibutuhkan oleh setiap warga Negara, sehingga dalam pemberian pelayanan harus maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Publik di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Pedurungan Kota Semarang menggunakan teori Zeithaml yaitu *Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance* dan *Empathy* serta teori faktor pendukung oleh H.A.S Moenir dan teori penghambat oleh Taufiq Effendi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sudah baik dilihat dari keseluruhan dimensi, namun masih ada yang perlu di optimalkan di salah satu kriteria pada dimensi *Tangible* dan dimensi *Assurance*. Faktor pendukungnya berasal dari faktor organisasi, faktor kemampuan dan keterampilan, faktor sarana prasarana dan juga terdapat faktor penghambat yaitu kurangnya sumber daya manusia. Saran yang dapat diberikan yaitu membuka peluang untuk kegiatan magang bagi mahasiswa, memberikan teguran lisan maupun tertulis bagi pegawai yang terlambat, koordinasi lebih ke Pemerintah Pusat dalam pendistribusian blangko E-KTP serta mempertahankan dan selalu meningkatkan kembali kualitas pelayanan publik.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Kependudukan, Sumber Daya Manusia

## ABSTRACT

**Judul** : *QUALITY OF PUBLIC SERVICE AT THE POPULATION DATA RECORDING SITE (TPDK) DISDUKCAPIL PEDURUNGAN SUB-DISTRICT OF SEMARANG CITY*

**Nama** : *Lutfia Vega Desianti*

**NIM** : *1402011520007*

---

*The government as a service provider is required to always improve the quality of services and be able to meet all the needs and demands of the community. Population administration and civil registration are important documents needed by every citizen, so that the provision of services must be maximized. This study aims to analyze the quality of public services at the Population Data Recording Site (TPDK) Disdukcapil, Pedurungan District, Semarang City using Zeithaml theory, namely Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance and Empathy and the theory of supporting factors by HAS Moenir and inhibiting theory by Taufiq Effendi. This study used descriptive qualitative method. The results of the study indicate that the quality of public services is good in terms of all dimensions, but there is still something that needs to be optimized in one of the criteria on the Tangible dimension and the Assurance dimension. The supporting factors come from organizational factors, ability and skill factors, infrastructure factors and there are also inhibiting factors, namely the lack of human resources. Suggestions that can be given are opening up opportunities for internships for students, giving verbal and written warnings to employees who are late, more coordination with the Central Government in the distribution of E-KTP blanks and maintaining and always improving the quality of public services.*

*Keywords: Quality, Public Service, Population, Human Resources*



## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Kualitas Pelayanan Publik di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Pedurungan Kota Semarang. Skripsi ini saya ajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan, dan pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Ibu Dr. A.P. Tri Yuniningsih, M.Si, selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro
3. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
4. Ibu Dra. Nina Widowati, M.Si selaku dosen pembimbing atas masukan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Drs. AUFARUL MAROM, M.Si selaku dosen pembimbing atas masukan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Ibu Dr. A.P. Tri Yuniningsih, M.Si selaku dosen wali yang telah memberikan nasihat dan arahnya selama penulis menjadi mahasiswa Administrasi Publik

7. Bapak Sofwan, Bapak Romzi, Mbak Meytri TPDK Disdukcapil Kecamatan Pedurungan Kota Semarang atas segala keramahan dan kebaikan serta bantuan yang diberikan sehingga mempermudah penulis untuk melakukan penelitian, wawancara dan mengambil data
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari akan kekurangan yang mungkin ditemukan dalam penyusunan skripsi ini, dengan kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkannya.

Semarang, 17 Juni 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN ILMIAH</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian .....	6
1.4.1 Kegunaan Teoritis .....	6
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	6
1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	7
1.5.1 Penelitian Terdahulu .....	7
1.5.2 Administrasi Publik.....	11
1.5.3 Paradigma Administrasi Publik.....	12
1.5.4 Manajemen Publik .....	17
1.5.5 Pelayanan Publik.....	18
1.5.6 Standar Pelayanan Publik.....	23
1.5.7 Kualitas Pelayanan Publik.....	25
1.5.7.1 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik .....	26
1.5.8 Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Publik.....	28

1.6	Operasionalisasi Konsep .....	31
1.6.1	Kualitas Pelayanan Publik.....	31
1.6.2	Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Kecamatan Pedurungan Kota Semarang .....	34
1.6.3	Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Kecamatan Pedurungan Kota Semarang .....	34
1.7	Argumen Penelitian .....	35
1.8	Metode Penelitian.....	36
1.8.1	Desain Penelitian.....	36
1.8.2	Situs Penelitian.....	36
1.8.3	Subjek Penelitian.....	37
1.8.4	Jenis Data .....	37
1.8.5	Sumber Data.....	38
1.8.6	Teknik Pengumpulan Data.....	39
1.8.7	Analisis Data .....	41
1.8.8	Kualitas data dan Keabsahan data.....	42

## **BAB II**

<b>GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>44</b>	
2.1	Gambaran Umum Kota Semarang.....	44
2.1.1	Kondisi Geografis .....	44
2.1.2	Kependudukan.....	46
2.2	Gambaran Umum Kecamatan Pedurungan .....	47
2.2.1	Kondisi Geografis .....	47
2.2.2	Kependudukan.....	48
2.3	Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.....	49
2.3.1	Visi dan Misi .....	49
2.3.2	Maklumat Pelayanan.....	50
2.3.3	Tugas dan Fungsi Disdukcapil Kota Semarang .....	51
2.3.4	Struktur Organisasi .....	53

2.3.5 Jenis Pelayanan .....	55
-----------------------------	----

### **BAB III**

<b>TEMUAN DAN ANALISIS PENELITIAN .....</b>	<b>57</b>
---	-----------

3.1 Identitas Informan .....	57
3.2 Kualitas Pelayanan Publik di TPDK (Tempat Perekaman Data Kependudukan) Disdukcapil Kecamatan Pedurungan Kota Semarang .	58
3.2.1 <i>Tangible</i> (Berwujud) .....	59
3.2.1.1 Penampilan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan .....	59
3.2.1.2 Kedisiplinan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan.....	62
3.2.1.3 Ketersediaan Sarana dan Prasarana yang menunjang.....	66
3.2.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	70
3.2.2.1 Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu.....	70
3.2.2.2 Kecermatan dan Ketelitian Pegawai dalam Melayani Masyarakat. .....	73
3.2.2.3 Kejelasan Standar Pelayanan.....	75
3.2.3 <i>Responsiviness</i> (Respon/Tanggapan) .....	82
3.2.3.1 Kecepatan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan .....	82
3.2.3.2 Merespon Setiap Pemohon yang ingin mendapatkan Pelayanan	85
3.2.3.3 Respon Pegawai terhadap Keluhan dari Pemohon Pelayanan....	87
3.2.4 <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	91
3.2.4.1 Jaminan Ketepatan Waktu terhadap Dokumen yang akan diterbitkan.....	91
3.2.4.2 Jaminan Kepastian Biaya terhadap Dokumen yang akan Diterbitkan .....	94
3.2.4.3 Jaminan Legalitas terhadap Dokumen yang akan Diterbitkan....	97
3.2.5 <i>Empathy</i> (Empati) .....	98
3.2.5.1 Sikap Mendahulukan Kepentingan Pemohon.....	99
3.2.5.2 Sikap Berlaku Adil dan Memberikan Perlakuan yang sama .....	101
3.2.5.3 Sikap Keramahan dan Kesopanan Pegawai dalam memberikan Pelayanan.....	102
3.3 Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik .....	104
3.3.1 Faktor Organisasi .....	104

3.3.2 Faktor Kemampuan Keterampilan .....	106
3.3.3 Faktor Sarana dan Prasana .....	107
3.4 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik.....	108
<b>BAB IV</b>	
<b>PENUTUP.....</b>	<b>118</b>
4.1 Kesimpulan.....	118
4.1.1 Kualitas Pelayanan Publik di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Pedurungan Kota Semarang.....	118
4.1.2 Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik .....	120
4.1.3 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik .....	120
4.2 Saran .....	121
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>123</b>
<b>LAMPIRAN I .....</b>	<b>126</b>
<b>LAMPIRAN II.....</b>	<b>129</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Jumlah Penduduk Kota Semarang Periode Desember 2020.....	46
Tabel 2.2 Kelurahan di Kecamatan Pedurungan beserta jumlah RT dan RW .....	48
Tabel 3.1 Identitas Informan.....	58
Tabel 3.2 Rekap Hasil Penelitian.....	111

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Kota Semarang .....	44
Gambar 2.2 Peta Kecamatan Pedurungan .....	47
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Semarang.....	53
Gambar 3.1 Jam Buka Pelayanan TPDK Kecamatan Pedurungan.....	65
Gambar 3.2 Ruang Tunggu Pelayanan.....	68
Gambar 3.3 Lahan Parkir Kendaraan.....	69
Gambar 3.4 Pegawai mengoperasikan alat perekaman E-KTP .....	72
Gambar 3.5 Tampilan Aplikasi Si'Dnok.....	79
Gambar 3.6 Pengambilan Nomor Antrian.....	80
Gambar 3.7 Banner Jaminan Kepastian Biaya.....	96



