TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN AKTA PENCATATAN SIPIL PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TEGAL

TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh

Gelar Magister Administrasi Publik

Disusun Oleh :

AGRIN PRAM SETYAJI

NIM. 530036472

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2022

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Akta Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal adalah hasil karya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Tegal, 26 April 2022
Yang Menyatakan



AGRIN PRAM SETYAJI
NIM. 530036472

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN AKTA PENCATATAN SIPIL PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TEGAL

Agrin Pram Setyaji
agrinpramsetyaji@gmail.com
Program Pascasarjana
Universitas Terbuka

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dan untuk mengetahui kendala dan upaya mengatasi permasalahan pelayanan publik dalam pengurusan akta pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Peneliti menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan publik yaitu: *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), responsiveness (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Hasil Penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat indikator kualitas pelayanan publik yang dinilai masih kurang maksimal, yaitu: (1) dimensi *tangible* (bukti fisik) pada indikator kenyamanan tempat pelayanan, hasil penelitian menunjukkan tempat parkir yang kurang memadai dan meja petugas layanan yang belum tertata dengan rapi, (2) dimensi *reliability* (keandalan) pada indikator mempunyai standar pelayanan yang jelas, hasil penelitian menunjukkan penempatan standar pelayanan yang terhalang meja petugas pelayanan, dan pada indikator keahlian petugas pelayanan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, hasil penelitian menunjukkan hanya sebagian petugas pelayanan yang ahli dalam bidang IT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala atau permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu: keterbatasan jumlah SDM Aparatur PNS, keterbatasan pelatihan yang didapatkan dan keterbatasan lahan parkir, serta berkurangya anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayananan publik karena *refocusing* APBD dan berkurangnya DAK Nonfisik Dana Pelayanan Administrasi Kependudukan. Untuk mengatasi kendala atau permasalahan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal telah melakukan upaya-upaya seperti: meningkatkan kapasitas SDM Aparatur melalui pengusulan formasi CPNS dan pelatihan pegawai, melakukan inovasi pelayanan publik seperti pelayanan *online* ataupun pelayanan keliling (jemput bola), dan merencanakan anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan berdasarkan prioritas kebutuhan.

Kata Kunci: kualitas, pelayanan publik, kendala, upaya.

ABSTRACT

QUALITY OF PUBLIC SERVICE IN THE ADMINISTRATION OF THE CIVIL REGISTRATION DEED AT THE TEGAL CITY POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICE

Agrin Pram Setyaji
agrinpramsetyaji@gmail.com
Graduate Studies Program
Indonesia Open Univertsity

The purpose of this study is to analyze the quality of public services and to find out the obstacles and efforts to overcome public service problems in the administration of the civil registration deed at The Tegal City Department of Population and Civil Registration. The method used in this research is a qualitative approach with descriptive analysis method. Researchers use 5 (five) dimensions of public service quality, namely: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Research results show that there are still indicators of the quality of public services which are considered less than optimal, namely: (1) the tangible dimension on the comfort indicator of the service place, and service desks that have not been neatly arranged, (2) the reliability dimension on the indicator has clear service standards, the results showed that the placement of service standards was blocked by the service staff's desk, and on indicators of service personnel expertise using tools in the service process, the results of the study show that only some of the service officers are experts in the IT field. The results of the study indicate that the obstacles or problems faced in the implementation of public services, namely: limited number of human resources for civil servants, limited training available, and limited parking space, as well as the reduced budget for financing the implementation of public services due to the refocusing of the APBD and reduced Non-physical DAK Population Administration Service Fund. To overcome these obstacles or problems, Tegal City Department of Population and Civil Registration has made efforts such as: increase the capacity of human resources through proposing the formation of CPNS and employee training, carry out public service innovations such as online service or mobile service (pick up service), and planning financing budget of service delivery based on priority needs.

Keyword: quality, public services, constraints, efforts

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

JUDUL TAPM	:	Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Akta Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal
NAMA	:	AGRIN PRAM SETYAJI
NIM	:	530036472
PROGRAM STUDI	:	Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik

Pembimbing I

Dr. IDA HAYU DWIMAWANTI, M.M.
NIP. 196708191994032003

Pembimbing II

Dr. HARSONO, M.Si
NIP. 196808061988121002

Mengetahui,

Ketua Pascasarjana Hukum, Sosial, dan Politik
Program Magister Administrasi Publik

Dr. Hj. RULINAWATY, S.Sos., M.Si
NIP. 197803242001122002

Dekan Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik

Dr. SOFJAN ARIFIN, M.Si
NIP. 196606191992031002

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama	:	AGRIN PRAM SETYAJI
NIM	:	530036472
Program Studi	:	Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik
Judul TAPM	:	Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Akta Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal

TAPM telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari / Tanggal	:	Sabtu, 28 Mei 2022
Waktu	:	10.30 WIB

dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji
Dr. Hj. RULINAWATY, S.Sos., M.Si
NIP. 197803242001122002

Penguji Ahli
Prof. DEDDY T. TIKSON, M.Sc., Ph.D.
NIP. 194812021981031001

Pembimbing I
Dr. IDA HAYU DWIMAWANTI, M.M.
NIP. 196708191994032003

Pembimbing II
Dr. HARSONO, M.Si
NIP. 196808061988121002

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan TAPM dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Akta Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal". TAPM ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister pada program studi Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Terbuka.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa TAPM ini tidak dapat tersusun dengan tanpa bantuan pengarahan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Rulinawaty, S.Sos., M.Si selaku Ketua Pascasarjana Hukum, Sosial, dan Politik Program Magister Administrasi Publik.
2. Ibu Dr. Ida Hayu Dwimawanti, M.M. selaku Pembimbing I.
3. Bapak Dr. Harsono, M.Si selaku Pembimbing II.
4. Bapak Prof. Deddy T. Tikson, M.Sc., Ph.D. selaku Penguji Ahli.
5. Ibu Dra. Binti Muflikah, M.Hum selaku Pengelola UPBJJ-UT Semarang.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa TAPM ini masih jauh dari sempurna. Semoga TAPM ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang membutuhkan.

Tegal, 16 Juni 2022

AGRIN PRAM SETYAJI
NIM. 530036472

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

LEMBAR PERNYATAAN ii

ABSTRAK iii

LEMBAR PERSETUJUAN v

LEMBAR PENGESAHAN vi

KATA PENGANTAR vii

RIWAYAT HIDUP viii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR BAGAN xi

DAFTAR TABEL xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Permasalahan 11

C. Tujuan Penelitian 11

D. Manfaat Penelitian 12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu 13

B. Konsep dan Teori yang Relevan 27

C. Kerangka Pemikiran 36

D. Aspek yang Diteliti 38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian 40

B. Sumber Informasi 41

C. Aspek yang Diteliti dan Prosedur Pengumpulan Data 42

D. Analisis Data 44

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian 46

B. Hasil 56

C. Pembahasan 83

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan 95

B. Saran 98

C. Keterbatasan Penelitian 100

DAFTAR PUSTAKA 101

LAMPIRAN 104

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1	Kerangka Pemikiran	.....	38
Bagan 4.1	Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal	.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kategori Nilai Evaluasi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	.....	2
Tabel 1.2	Hasil Evaluasi Pelayanan Publik terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah Kota Tegal Tahun 2017 - 2020	.....	3
Tabel 1.3	Waktu Penyelesaian Penerbitan Akta Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal	.....	6
Tabel 1.4	Rekomendasi Atas Hasil Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal Tahun 2020	.....	7
Tabel 1.5	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah Kota Tegal Tahun 2017 - 2020	.....	9
Tabel 1.6	Rincian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal Tahun 2020	.....	10