



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN AKTA
KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Oleh

**Moch. Iqbal Abdillah
NIM 070910291038**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN AKTA
KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN JEMBER**

*(The Quality Of Public Services in Making The Birth Certificate At The Official
Residence And Civil Register At District Of Jember)*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk
menyelesaikan Program Studi Administrasi Negara (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh

Moch. Iqbal Abdillah
NIM 070910291038

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PERSEMBAHAN

Karya ilmiah ini penulis persembahkan untuk:

1. Ibunda Hj. Ida Istinur Aini dan Ayahanda H. Nurul Huda Ch. tercinta, yang selalu mendoakan, memberi kasih sayang, dan atas segala perjuangan serta doanya dalam mendidik ananda.
2. Adinda Muhammad Reza Abdillah Pahlevi dan Muhammad Hijrah Mauludi Cholilullah yang selalu memotivasi dan menghibur setiap waktu.
3. Adinda Dyan Farisha CW. yang tak pernah henti memberikan motivasi dan mendoakanku.
4. Bapak Drs. Abdul Kholiq Azhari S.Sos, M.Si dan Bapak Suji S.Sos, M.Si yang memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran.
5. Teman-temanku Administrasi Negara Sore Angkatan 2007.
6. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

“Sebaik-baiknya manusia adalah yang bermanfaat bagi lainnya”

“Ilmu yang tidak diamalkan bagaikan pohon yang tak berbuah”

“3 hal yang tak akan putus walau anak Adam (manusia) telah meninggal yaitu :
amal jariyah, ilmu yang bermanfaat, dan doa anak sholeh untuk kedua
orangtuanya”

* Pepatah Arab (1&2)

* Hadits Rasulullah SAW (3)

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Moch. Iqbal Abdillah

NIM : 070910291038

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “*Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember*” (*The Quality Of Public Services In Making The Birth Certificate At The Official Residence And Civil Register At District Of Jember*) adalah benar-benar karya tulis sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 27 Agustus 2013

Yang menyatakan,

Moch. Iqbal Abdillah
NIM. 070910291038

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JEMBER

Oleh

Moch. Iqbal Abdillah
NIM 070910291038

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Drs. A. Kholiq Azhari, M.Si

Dosen Pembimbing II : Suji, S.Sos, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari, Tanggal : Kamis, 20 Juni 2013

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua,

Dr. Anastasia M, M.Si
NIP. 195805101987022001

Sekretaris,

Drs. A. Kholiq Azhari, M.Si.
NIP. 195607261989021001

Anggota Tim Penguji,

1. Drs. Anwar, M.Si
NIP. 196306061988021001

()

Mengesahkan
Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember,



Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA.
NIP. 19520727 1981031 003

RINGKASAN

Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember; Moch. Iqbal Abdillah, 070910291038; 2013: 92 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Penelitian ini memfokuskan pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pembuatan akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara.

Pelayanan pembuatan akta kelahiran selama ini masih belum berkualitas sehingga dalam penelitian ini akan mendeskripsikan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, peneliti menggunakan teori Parasuraman et al dengan menggunakan pendekatan kesenjangan yaitu gap antara persepsi terhadap layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan. Jika perhitungan gap menghasilkan angka positif maka kualitas pelayanan dapat dikatakan sangat baik, jika perhitungan gap menghasilkan angka nol maka kualitas pelayanan dikatakan baik, dan apabila perhitungan gap menghasilkan angka negatif maka kualitas pelayanan dikatakan tidak baik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe deskriptif. Populasi ditetapkan sebanyak 2242 pemohon. Sampel diambil dengan rumus $N : (1+Ne^2)$ sehingga ditetapkan sebanyak 96 pemohon. Penentuan respondennya menggunakan teknik sampling insidental. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan diperkuat observasi serta dokumentasi. Data yang diperoleh dari kuesioner kemudian dianalisis dengan menggunakan model pengukuran milik Parasuraman yaitu *ServQual*. Penghitungan ini digunakan untuk

mengukur dan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Variabel kualitas pelayanan diukur dengan 5 indikator yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*empaty*).

Hasil perhitungan *ServQual* dari kelima dimensi tersebut yaitu -1,1 dengan skor rata-rata untuk persepsi 3,4 dan skor harapan 4,5. Hasil analisisnya menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember berdasarkan hasil perhitungan *ServQual* masuk dalam kategori tidak baik, karena hasil rata-rata yang diperoleh yaitu negatif dengan rincian ketiga dimensi kualitas pelayanan memperoleh angka negatif, dan dua dimensi memperoleh nilai nol (0). Ketiga dimensi pelayanan yang memperoleh angka negatif yaitu dimensi bukti langsung (*tangibles*), dimensi keandalan (*reliability*), dan dimensi empati (*empaty*). Sedangkan yang memperoleh nilai nol (0) yaitu dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan dimensi jaminan (*assurance*).

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember”. Karya tulis ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Jember. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Ibu Dr. Anastasia M, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember dan ketua penguji skripsi pada penelitian yang dilaksanakan penulis.
4. Bapak Drs. Agus Suharsono, M.Si, selaku dosen pembimbing akademik yang turut memberikan dukungan, arahan dan nasehat selama penulis menjadi mahasiswa.
5. Bapak Drs. Abdul Kholiq Azhari, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberi dukungan, bimbingan, saran, waktu dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Suji, S.Sos, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan sumbangan ilmu, waktu, bimbingan, pikiran, dukungan, saran, dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini serta selama penulis menjadi mahasiswa.
7. Bapak Drs. Anwar, M.Si, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia berbagi ilmu dan pengalaman sehingga banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.

8. Ibu Yulia Purnama Sari, Ibu Nikke Savitri, Bapak Amirulloh, S.Sos, M.Si, Bapak Drs. Eko Priyono yang banyak membantu dalam penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.
9. Keluarga besar di Jember dan semuanya terima kasih atas doa dan dukungannya, khususnya aba dan umi juga adik-adiku Levi dan Hijrah.
10. Terima kasih kepada Dyan Farisha CW yang selalu memberikan semangat serta terima kasih juga kepada teman-temanku atas dukungannya dan sukses untuk kalian semua khususnya Luth, Taufik, Irfan, Saiful Haq, Valen, Fadil, Teguh, Kholis, Ulum, Mahandi, Faiq pay, Andika, serta teman-teman lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis ucapkan terima kasih atas dukungannya.

Penulis juga menerima kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 27 Agustus 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
RINGKASAN	vi
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR SINGKATAN DAN AKRONIM	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Konsep Administrasi, Administrasi publik dan Paradigma Administrasi Publik	9
2.1.1 Administrasi	9
2.1.2 Administrasi Publik	10
2.1.3 Paradigma Administrasi Publik	11
2.2 Konsep Jasa	13
2.3 Konsep Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan Publik	14
2.3.1 Pelayanan Publik	14
2.3.2 Kualitas Pelayanan Publik	17
2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan	24
2.5 Administrasi Kependudukan	24

BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Tipe Penelitian	29
3.2 Objek Penelitian	30
3.3 Penentuan Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	30
3.4 Penentuan Populasi dan Sampel	30
3.4.1 Penentuan Populasi	30
3.4.2 Penentuan Jumlah Sampel	31
3.5 Definisi Operasional Variabel	33
3.6 Sumber Data	35
3.7 Teknik Pengumpulan Data	36
3.8 Metode Analisis Data	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Deskripsi Daerah Penelitian	41
4.2 Gambaran Umum Pembuatan Akta Kelahiran	44
4.2.1 Dasar Hukum	44
4.2.2 Jenis Akta Kelahiran	45
4.2.3 Persyaratan Pembuatan Akta Kelahiran	45
4.2.4 Prosedur Pembuatan Akta Kelahiran	46
4.2.5 Alur Pembuatan Akta Kelahiran	47
4.3 Struktural Kepengurusan dan tupoksi Dispenduk Jember	49
4.4 Analisis Data	73
4.4.1 Harapan Pemohon Akta Kelahiran terhadap Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dispenduk Jember	73
4.4.2 Persepsi Pemohon Akta Kelahiran terhadap Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dispenduk Jember	80
4.4.3 Analisis <i>ServQual</i>	86
4.4.4 Interpretasi Hasil Analisis Data	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran	92

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jumlah pemohon akta kelahiran di Dispenduk Jember Februari-April 2013	31
Tabel 4.1	Struktural Kepengurusan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	49
Tabel 4.2	Skor bukti langsung (<i>Tangibles</i>) menurut harapan responden 96 pemohon	74
Tabel 4.3	Skor Keandalan (<i>Reliability</i>) menurut harapan responden 96 pemohon	74
Tabel 4.4	Skor Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) menurut harapan responden 96 pemohon	75
Tabel 4.5	Skor Jaminan (<i>Assurance</i>) menurut harapan responden 96 pemohon	76
Tabel 4.6	Skor Empati (<i>Empaty</i>) menurut harapan responden 96 pemohon	77
Tabel 4.7	Rekapitulasi harapan pemohon akta kelahiran di Dispenduk Kabupaten Jember	78
Tabel 4.8	Skor Bukti langsung (<i>Tangibles</i>) menurut persepsi responden 96 pemohon	80
Tabel 4.9	Skor Keandalan (<i>Reliability</i>) menurut persepsi responden 96 pemohon	81
Tabel 4.10	Skor Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) menurut persepsi 96 responden	81
Tabel 4.11	Skor Jaminan (<i>Assurance</i>) menurut persepsi responden 96 pemohon	82
Tabel 4.12	Skor Empati (<i>Empaty</i>) menurut persepsi responden 96 pemohon	83
Tabel 4.13	Rekapitulasi persepsi pemohon akta kelahiran di Dispenduk Jember	84
Tabel 4.14	Analisis <i>ServQual</i>	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Kualitas Pelayanan	20
Gambar 2.2	Model kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan	23
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Dispenduk Kabupaten Jember	42
Gambar 4.2	Alur Pembuatan Akta Kelahiran	47
Gambar 4.5	Grafik rekapitulasi harapan pemohon akta kelahiran	79
Gambar 4.6	Grafik rekapitulasi persepsi pemohon akta kelahiran	85

DAFTAR SINGKATAN DAN AKRONIM

Adm.	: Administrasi
Bag.	: Bagian
Dispenduk	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
dkk	: dan kawan-kawan
dll	: dan lain-lain
Kab.	: Kabupaten
Kabid	: Kepala Bidang
Kasi	: Kepala Seksi
Kasubag	: Kepala Sub Bagian
KK	: Kartu Keluarga
KPAI	: Komite Perlindungan Anak Indonesia
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
LAKIP	: Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah
MENPAN	: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
NIK	: Nomor Induk Kependudukan
Pencapil	: Pencatatan Sipil
Perbup	: Peraturan Bupati
Perda	: Peraturan Daerah
Perpres	: Peraturan Presiden
PN	: Pengadilan Negeri
POLRI	: Kepolisian Republik Indonesia
Renstra	: Rencana Strategis
RPJM	: Rencana Pembangunan Jangka Menengah
RPJMD	: Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah
RPJP	: Rencana Pembangunan Jangka Panjang
RPJPD	: Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah
RPT	: Rencana Pembangunan Tahunan
RPTD	: Rencana Pembangunan Tahunan Daerah
ServQual	: Service Quality

SIAK	: Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
SIM	: Surat Izin Mengemudi
SK	: Surat Keputusan
SKPD	: Satuan Kerja Perangkat Daerah
Telematika	: Telekomunikasi dan informatika
Thn	: Tahun
TK	: Taman Kanak-kanak
TNI	: Tentara Nasional Indonesia
UPTD	: Unit Pelaksana Teknis Dinas
UU	: Undang-Undang
WNA	: Warga Negara Asing
WNI	: Warga Negara Indonesia

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Kuesioner
- Lampiran 2 : Daftar Skor Harapan Pasien (data mentah)
- Lampiran 3 : Daftar Skor Persepsi Pasien (data mentah)
- Lampiran 4 : Daftar Responden
- Lampiran 5 : Jumlah Masyarakat Jember yang memiliki akta dan tidak memiliki akta kelahiran
- Lampiran 6 : Daftar Prioritas Jenis Pelayanan Publik
- Lampiran 7 : Surat ijin penelitian dari Lembaga Penelitian
- Lampiran 8 : Surat ijin penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa Politik dan Linmas
- Lampiran 9 : SOP Pelayanan
- Lampiran 10 : Tabel Kepegawaian Dispenduk Jember
- Lampiran 11 : Contoh Akta Kelahiran