

UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

**(Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu
Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No.14 Tahun 2016)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menyelesaikan
Program Sarjana**

Disusun oleh :

**DIAH AYU PUJI SAFITRI
18031000116**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK** (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No. 14 Tahun 2016).

Nama : DIAH AYU PUJI SAFITRI

NIM : 18031000116

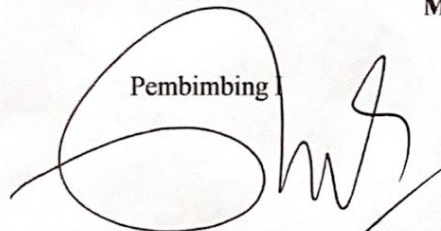
Program Studi : Administrasi Publik

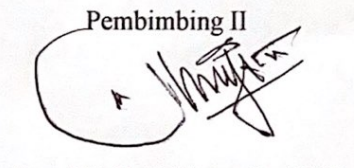
Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Universitas : MERDEKA MALANG

Disetujui pada tanggal: 26 Januari 2022

Menyetujui,

Pembimbing I

Drs. H. Bambang Noorsetya, M.Si

Pembimbing II

Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si.

Mengetahui,

Dekan,


DR. H. SUKARDI, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh Diah Ayu Puji Safitri Ini Telah dipresentasikan di Hadapan Tim Penguji

Hari : Rabu

Tanggal : 26 Januari 2022

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Merdeka Malang

Ketua

Drs. H. Bambang Noorsetya, M.Si

Sekretaris

Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si

Anggota

Chandra Dinata, Sos.,MPA

Mengesahkan

Dekan FISIP Unmer Malang



Dr. SUKARDI, M.Si

PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DIAH AYU PUJI SAFITRI

NIM : 18031000116

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini:

1. Masih belum diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik sarjana strata I
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulisan ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain.
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu disebutkan sumber referensinya dan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila di dalam naskah ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia mengatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku (UU Nomor 20 tahun 2003 tentang Sisdiknas pasal 25 ayat 2 dan pasal 70) serta **panduan pencegahan plagiasi** yang telah ditetapkan lewat Keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor Kep 12 A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal

Malang,..... Januari 2022

Yang menyatakan,



Diah Ayu Puji Safitri
Diah Ayu Puji Safitri

Motto

“Hiduplah Kamu bersama Manusia sebagaimana pohon yang berbuah, mereka melemparinya dengan batu, tetapi ia membalasnya dengan buah”. – Abu Hamid Al Ghaza

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala Puji Syukur Atas Rahmat dan Karunia Nya Hasil Dari Karyaku ini
Kupersembahkan Untuk Orang Tua Yang Sangat Saya Cintai dan Saya Sayangi
dan Untuk Diri Saya Sendiri.

KUPERSEMBAHKAN UNTUK :

Sang pemilik, Allah SWT

Orang Tua Tercinta

Adikku Tersayang

Diri Saya Sendiri

Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas rahmatnya dan karunianya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul " Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Dispendukcapil Kota Batu Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No.14 Tahun 2016)" guna melengkapi tugas dan memenuhi syarat bagi setiap mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang untuk mencapai gelar sarjana Administrasi Publik. Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya tidak terlepas dari bantuan yang diberikan oleh beberapa pihak, dimulai dari pengajuan judul, penyusunan proposal maupun pada persiapan dan pelaksanaan penelitian serta penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bpk. Prof. Anwar Sanusi. S.E selaku Rektor Universitas Merdeka Malang
2. Bpk. Dr. Sukardi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Ibu Dra. Umi Chayatin. M.si selaku Kaprodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sekaligus sebagai Pembimbing II yang membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.
4. Bpk Drs.H.Bambang Noorsetya. M.Si selaku dosen pembimbing 1 yang dengan sabar dan telaten membimbing ditengah kesibukannya.
5. Pak Toto selaku Kasi Identitas Penduduk di Dispendukcapil Kota Batu telah berkenan untuk menjadi salah satu narasumber utama dalam skripsi ini.
6. Pak Lanang selaku Kasubang Perencanaan dan Keuangan di Dispendukcapil Kota Batu sebagai narasumber terpenting dalam skripsi ini.
7. Mbak Dea pegawai loket yang telah meluangkan waktu untuk menjadi narasumber dalam skripsi ini.
8. Teman-teman yang ada di Kampus Universitas Merdeka Malang yang telah memberikan dukungannya.

9. Keluarga saya Ayah Suyono Ari Wahyu Julianto, Ibu Winarsih dan Adik Decha Lia Anggraini yang selalu memberikan dukungan dan do'a sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Keluarga besar Kakek Samidi dan Nenek Suharti, serta Ibunda Sumiati dan Ayah Sugianto yang telah memberikan semangat, nasehat, dan do'a sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
11. Kepada dosen wali dan seluruh dosen di lingkungan FISIP UNMER Malang Prodi Administrasi Publik.
12. Kepada Anggun Pratama yang telah memberikan semangat, perhatian, serta do'a sehingga peneliti mampu melewati semua kendala dalam penyusunan skripsi ini.
13. Temanku Litad, Fiona Olafia, Uty Eva, yang selalu mendukung, menasehati dan mengingatkan dalam kebaikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan penuh kegigihan.
14. Bagi diriku sendiri yang telah kuat tenaga mental serta fikiran dan sabar dalam menghadapi setiap masalah yang datang dan mampu menunjukkan bahwa diriku bisa menghadapi semua rintangan dengan baik.

Penulis menyadari, skripsi ini belumlah sempurna. oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca sekalian sehingga bisa dijadikan pelajaran bagi penyusunan karya ilmiah yang lain.

Malang, 7 Desember 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KERANGKA DASAR TEORI.....	6
2.1 Pengertian Aparatur Sipil Negara	6
2.2 Kinerja Pegawai	6
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	6
2.3.2 Pengertian dan Karakteristik Pelayanan	7
2.3.3 Penyelenggara Pelayanan Publik.....	8
2.3.8 Indikator Kualitas Pelayanan.....	8
2.3.9 Standar Kualitas Pelayanan	8
2.4 Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik.....	9
2.4.4 Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	10
2.4.7 Indeks Kepuasan Pelanggan	10
2.4.8 Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.....	11
BAB III METODE PENELITIAN.....	13
3.1 Jenis Penelitian.....	13
3.2 Fokus Penelitian	13
3.3 Informan Penelitian	14
3.4 Teknik Pengumpulan Data	15
3.5 Analisis Data	16
3.6 Lokasi Penelitian	18

3.7 Jadwal Penelitian.....	19
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	20
4.1 Gambaran Umum Dispendukcapil Kota Batu.....	20
4.2 Penyajian Data.....	35
4.3 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dispendukcapil Kota Batu	80
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.1 Jadwal Penelitian	19
Tabel 4.1.1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan dan Jabatan Tahun 2021	26
Tabel 4.1.2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan Tahun 2021	27
Tabel 4.1.3 Jam Pelayanan Dispendukcapil Kota Batu	27
Tabel 4.1.4 Jenis Pelayanan Dispendukcapil Kota Batu.....	28
Tabel 4.1.5 Tabel Program Kerja.....	31
Tabel 4.1.6 Sumber Dana Perubahan Anggaran 2021	32
Tabel 4.1.7 Prestasi yang Pernah Diraih	33
Tabel 4.1.8 Seragam Pegawai	38
Tabel 4.1.9 Kenyamanan Tempat Pelayanan	42
Tabel 4.1.10 Sarana dan Prasarana Dispendukcapil Kota Batu	51
Tabel 4.1.11 Pendidikan dan Keterampilan Pegawai.....	60
Tabel 4.1.12 Ketanggapan pegawai	65
Tabel 4.1.13 Jaminan yang dijanjikan.....	70
Tabel 4.1.14 Evaluasi dan Memperbaiki Pelayanan	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.1 Skema Analisis Data	17
Gambar 4.1.1 Dispendukcapil Kota Batu	20
Gambar 4.1.2 Struktur Organisasi Dispendukcapil Kota Batu	25
Gambar 4.1.3 Piagam Penghargaan yang Pernah diraih	34
Gambar 4.1.4 Sertifikat Dispenuecapil Kota Batu.....	35
Gambar 4.1.5 Seragam Pegawai	38
Gambar 4.1.6 Seragam Pegawai	38
Gambar 4.1.7 Ruang Tunggu Pelayanan Berada diluar	41
Gambar 4.1.8 Ruang Tunggu Pelayanan Berada diluar	42
Gambar 4.1.9 Prosedur Pelayanan Akta	45
Gambar 4.1.10 Akta Kelahiran	46
Gambar 4.1.11 Proses Pengambilan Nomor Antrian	49
Gambar 4.1.12 Loker Pelayanan	50
Gambar 4.1.13 Proses Pengisian Formulir.....	51
Gambar 4.1.14 Maklumat Pelayanan	55
Gambar 4.1.15 Etika Pelelayanan	55
Gambar 4.1.16 Alat bantu yang ada diloker Pelayanan	58
Gambar 4.1.17 Alat Bantu Pelayanan	60
Gambar 4.1.18 Merespon Setiap Pengguna Layanan	63
Gambar 4.1.19 Sikap Ramah	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Dokumen Dispendukcapil Kota Batu.....	99
Lampiran 2: Formulir Pelayanan di Dispendukcapil Kota Batu).....	105

ABSTRAK

Diah Ayu Puji Safitri, 18031000116 dibimbing oleh Pembimbing I yakni Drs. H. Bambang Noorsetya, M.Si dan Dosen Pembimbing II yakni Dra. Umi Chayatin, M.Si Menyelesaikan Skripsi dengan judul “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik” (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No.14 Tahun 2016)

Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik merupakan bentuk dari pemenuhan kewajiban untuk melayani setiap penduduk yang ada di wilayah Jawa Timur dalam memenuhi hak dan kebutuhan pelayanan publik sebagaimana harapan dan tuntutan penduduk, yang sudah diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No. 13 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik. Upaya ini menjadi salah satu jawaban atas permasalahan pelayanan publik yang diberikan, suatu inovasi yang dibuat untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik serta dapat melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsinya sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, karena peneliti ingin mendapatkan data lebih mendalam sehingga nantinya semua situasi dalam memberikan pelayanan yang diteliti seperti aspek tempat, pelaku, keadaan dan aktivitas yang berinteraksi secara langsung. Selain itu, teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Ruang lingkup dalam penelitian ini pada pelaksanaan upaya peningkatan kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta faktor pendukung dan penghambat upaya peningkatan kualitas Pelayanan Publik dalam memberikan pelayanan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan terdiri dari beberapa indikator mulai dari Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, Keandalan (*reliability*) kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, Daya tanggap (*responsiveness*) keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, Jaminan (*assurance*), pengetahuan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, Empati (*empathy*) meliputi kemudahan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan, umpan balik dari masyarakat, melakukan evaluasi pelayanan dan memperbaiki pelayanan.

Pelayanan Publik yang diberikan untuk masyarakat pada penyelenggaraannya melalui prosedur dan sistem yang jelas, dimana Dispendukcapil Kota Batu ini masyarakat merasakan pelayanan yang diberikan cukup baik, seperti kemudahan dalam permohonan pelayanan, pegawai yang bersikap tanggap, dan pelayanan yang diterima sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

Kata Kunci : Upaya, Peningkatan Kualitas, Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

ABSTRACT

Diah Ayu Puji Safitri, 18031000116 supervised by Advisor I, namely Drs. H. Bambang Noorsetya, M.Si and Advisor II, namely Dra. Umi Chayatin, M.Si Completed Thesis with the title "Efforts to Improve the Quality of Public Services" (Study at Dispendukcapil Batu City Based on Regional Regulation of East Java Province No.14 of 2016)

Efforts to improve the quality of public services are a form of fulfilling the obligation to serve every resident in the East Java region in fulfilling the rights and needs of public services as the expectations and demands of the population, which have been regulated in East Java Provincial Regulation No. 13 of 2016 concerning Public Services. This effort is one of the answers to the problems of public services provided, an innovation made to improve the quality of public services and can carry out public services in accordance with their duties and functions so as to provide better service quality.

In this study using descriptive qualitative research, because researchers want to get more in-depth data so that later all situations in providing services are studied such as aspects of place, actors, circumstances and activities that interact directly. In addition, data collection techniques used by researchers, namely interviews, observation, and documentation. The scope of this research is the implementation of efforts to improve the quality of public services at the Department of Population and Civil Registration as well as the supporting and inhibiting factors for improving the quality of public services in providing services. Efforts to improve the quality of public services carried out consist of several indicators ranging from tangibles including physical facilities, employee equipment, reliability (reliability) the ability to provide promised services promptly, accurately, and satisfactorily, responsiveness (responsiveness) the wishes of the staff To help customers and provide responsive service, Assurance, knowledge, and trustworthiness of the staff, free from danger, risk or doubt, Empathy includes the ease of good communication, personal attention, and understand customer needs, feedback from the community, evaluate services and improve services.

Public services provided to the community are carried out through clear procedures and systems, where the Population and Civil Registration Office of Batu City, the community feels that the services provided are quite good, such as ease of requesting services, responsive employees, and services received in accordance with promised time.

Keywords: Efforts, Quality Improvement, Public Services, Population and Civil Registration Office of Batu City.