

# **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI TENGAH PANDEMI COVID-19**

**(Studi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang)**

## **SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Disusun Oleh

**GRESI VOLINA BR MANALU**

NIM 18031000086



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

2022

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI TENGAH  
PANDEMI COVID-19 (Studi di Dinas Kependudukan  
Dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

Disusun oleh : Gresi Volina Br Manalu

NIM : 18031000086

Program Studi : Administrasi Publik

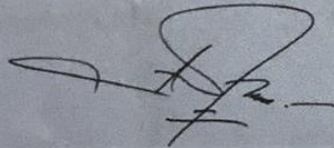
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Merdeka Malang

Disetujui pada tanggal :

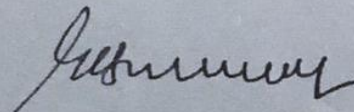
Malang

Menyetujui  
Pembimbing I



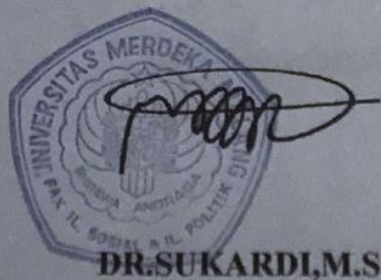
**Dr. H. Catur Wahyudi, MA**

Menyetujui  
Pembimbing I



**Drs. H. Titot Edy Suroso, MS**

Menyetujui,  
D e k a n,



**DR. SUKARDI, M.Si**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh Gresi Volina Br Manalu ini telah dipersentasikan di Hadapan Tim Penguji

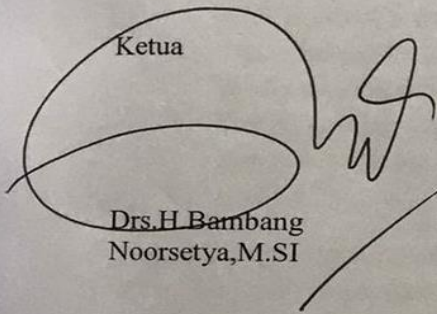
Hari : Rabu

Tanggal : 26 Januari 2022

Tempat : Fakultas Ilmu Sosil dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang

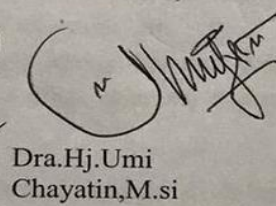
### Susunan Tim Penguji

Ketua



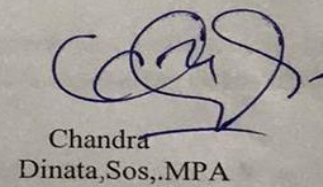
Drs. H. Bambang  
Noorsetya, M.SI

Sekretaris,



Dra. Hj. Umi  
Chayatin, M.Si

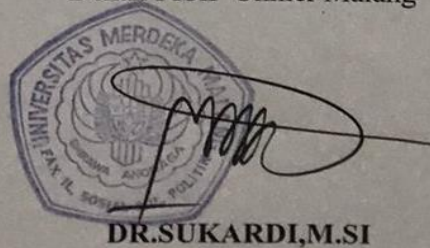
Anggota



Chandra  
Dinata, Sos., MPA

Mengesahkan

Dekan FISIP Unmer Malang



DR. SUKARDI, M.SI



## PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gresi Volina Br Manalu  
NPM : 18031000086  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas : Merdeka Malang

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

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

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila di dalam naskah ini terbukti ada unsur unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang mengertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk proses sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sisdiknas pasal : 25 ayat 2 lewat keputusan Dekan FISIP Unmer Malang; Kep.12.A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 juli 2016.

Malang 26 januari 2022

Yang menyatakan



Gresi Volina Br Manalu

## *Motto*

*Dan apa saja yang kamu Mintak dalam doa dengan penuh kepercayaan, Kamu akan menerimanya.*

(Matius 21: 22)

**Kupersembahkan**

**Kepada:**

**Bapak, Mamak, Kakak, Adik, Partner**

**Tercinta**

**Almamaterku.**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus dan berkat kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai Gelar Sarjana Jurusan Administrasi Publik Universitas Merdeka Malang fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik.

Penulis menyadari tidak dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, saran dan motivasi dari berbagai pihak yang semuanya sangat membantu terselesainya tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis dengan segala kerendahan hati , Mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Dr. Sukardi, M.si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang yang telah memberikan persetujuan untuk penulisan akhir ini.
2. Dra.Hj. Umi Chayatin, M.si Selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik untuk dorongan , masukan serta semangatnya sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan tepat waktu.
3. Dr.H. Catur Wahyudi,MA Selaku Dosen Pembimbing I terimakasih untuk arahan, masukan, dukungan, serta kesabaran sehingga penulisan tugas akhir ini dapat terselesaikan tepat waktu.
4. Drs.H.Titot Edy Suroso,MS Selaku Pembimbing Dosen II terima kasih atas bimbingan dan arahannya dan juga dorongan, Motivasi serta kesabaran sehingga penulis tugas akhir dapat terselesaikan pada waktunya.

5. Seluruh Dosen Pengajar terutama untuk Dosen Ilmu Administrasi Publik selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan.
6. Kedua Orang Tua tercinta dan tersayang Bapak Manahan Manalu dan Mama Elverida Ompusunggu yang senantiasa mendoakan, Menyemangati saya sampai menjadi seperti sekarang ini.
7. Untuk Kakak Kristin Manalu, dan Ketiga Adik saya Aldi Manalu, Revan Manalu, Jihan Manalu yang telah memberikan Semangat, Penghiburan kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu.
8. Untuk Orang Yang saya sayang Timotius Puji Simbolon yang selalu memberikan Semangat Perjuangan untuk saya dalam Penyelesaian Tugas akhir ini, Terima Kasih dukungannya, Tuhan Yesus Memberkatimu.
9. Untuk Sahabat terbaik saya Halima Tusyadiah, dan semua teman angkatan Administrasi Publik 2018 yang tidak sempat saya sebutkan terima kasih banyak telah menemani dan menyemangatin saya.

Penulis menyadari penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk saran dan Kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga penulisan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Malang, 26 Januari 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>8</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS</b>	
<b>2.1 Deskripsi Teori .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1.1 Pengertian Pelayanan .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1.2 Jenis jenis pelayanan publik .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1.3 Macam Macam karakteristik pelayanan .....</b>	<b>14</b>
<b>2.1.4 Faktor Faktor yang mempengaruhi Pelayanan .....</b>	<b>16</b>
<b>2.1.5 Pengertian Kualitas dan kualitas Pelayanan .....</b>	<b>18</b>
<b>2.1.6 Faktor Penentu Kualitas Pelayanan Publik .....</b>	<b>21</b>



<b>2.2 Pengertian Pemerintah .....</b>	<b>23</b>
<b>2.3 Pandemi Covid-19 .....</b>	<b>24</b>
<b>2.4 Pengertian Catatan Sipil.....</b>	<b>25</b>
<b>2.5 Pengertian Masyarakat .....</b>	<b>26</b>
<b>2.6 Hubungan antara Pemerintah dan Masyarakat dalam sistem</b>	
<b>Pelayanan Publik .....</b>	<b>26</b>

### **BAB III METODE PENELITIAN**

<b>3.1 Metode Penelitian.....</b>	<b>29</b>
<b>3.2 Fokus Penelitian .....</b>	<b>30</b>
<b>3.3 Sumber Informasi .....</b>	<b>31</b>
<b>3.4 Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>31</b>
<b>3.5 Teknik Analisis Data.....</b>	<b>33</b>
<b>3.6 Lokasi Penelitian .....</b>	<b>35</b>
<b>3.7 Jadwal Penelitian.....</b>	<b>37</b>

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Lokasi**

<b>1.Kondisi Demografi .....</b>	<b>39</b>
<b>2. Kependudukan dan ketenagakerjaan .....</b>	<b>43</b>
<b>3. Visi,Misi,Motto,Maklumat dan Strategi .....</b>	<b>44</b>

4. Sarana dan Prasarana .....	47
5. Struktur Organisasi .....	58
6. Tugas Pokok dan Fungsinya .....	49
7. Susunan Organisasi.....	50
8. Pembagian Tugas dan Tanggung jawab .....	52
9. Jenis Jenis Pelayanan Dispenduk capil Kota Malang .....	56
10. Gambaran Prosedur pelayanan E-KTP/ KK .....	58
11. Data Sumber daya manusia dispendukcapil kota Malang.....	59
12. Data kepemilikan KK tahun 2020 Kota Malang.....	60
13. Data kepemilikan KTP tahun 2020 Kota Malang.....	61
14. Data Akta perceraian Kota Malang .....	62
15. Data Akta Kematian .....	63
16. Targen dan Realisasi kinerja dispendukcapil kota Malang 2020.....	64
4.3 Penyajian Data .....	66
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	74
 <b>BAB V PENUTUP</b>	
 Kesimpulan .....	 79

**Saran.....80**

**Jadwal Penelitian .....84**

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## Daftar Tabel

Tabel 4.1 Jumlah penduduk laki laki dan perempuan setiap kecamatan 2020 ....	44
Tabel 4.2 Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Malang .....	47
Tabel 4.3 Jenis Jenis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang... ..	56
Tabel. 4.4 Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang 2020 .....	59
Tabel 4.5 Data Kepemilikan kartu Keluarga Kota Malang 2020 .....	60
Tabel 4.6 Data Kepemilikan Kartu Tanda penduduk 2020.....	61
Tabel 4.7 Data Kepemilikan Akta Perceraian di Kota Malang 2020.....	62
Tabel 4.8 Data Akta Kematian Kota Malang 2020.....	63
Tabel 4.9 Realisasi Kinerja Tahun 2020 Dispenduk Kota Malang.....	64
Tabel 4.10 Layanan Online melalui whatsapp.....	67
Tabel 4.11 Persyaratan/penerbitan membuat kartu keluarga dan KTP baru .....	71

## **Daftar Gambar**

Gambar 3.1 Komponen dalam Analisis Data (Miles dan Huberman 2012:335) .....	35
Gambar 4.1 Peta Kota Malang .....	42
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang .....	48
Gambar 4.3 Prosedur Pelayanan E-KTP dan KK, DLL.....	58
Gambar 5.1 wawancara Pegawai dan Masyarakat .....	84

## **Daftar Lampiran**

Jadwal penyusunan skripsi .....	89
Surat Keterangan Penelitian .....	90
Berita Acara Bimbingan Skripsi .....	91
Surat Keterangan Plagiasi .....	92



## ABSTRAKSI

**Gresi Volina Br Manalu**, NIM 18031000086 Dibimbing oleh:Dosen Pembimbing I yakni: H.Catur Wahyu dan Dosen Pembimbing II: H Titot Edy Suroso Judul Skripsi “KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DITENGAH PANDEMI COVID-19 DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG

Kualias pelayanan publik yang dalam istilah oleh yang bersangkutan dengan pelayanan umum, merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang.

Kualitas Pelayanan publik di tengah Pandemi Covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Malang penelietian ini mendeskripsikan Kualitas pelayanan Publik di Tengah pandemi Covid-19. Manfaat penelitian ini Memberikan Informasi serta Masukan kepada pihak pihak yang membutuhkan, khususnya bagi Instansi pemerintah dalam upaya peningkatan Kualitas Pelayanan publik. Memberikan acuan untuk membangun Ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang kualitas pelayanan publik dalam memberikan kepuasan pada masyarakat yang berdampak Covid-19 agar terlaksanakan pemerintah yang good governance

Penelitian ini menggunakan Deskriptif Kualitatif untuk menyampaikan Data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai Fakta fakta yang ada dilapangan.Lokasi ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Malang. Pengumpulan data dilakukan dengan cara Observasi, Dokumentasi, Wawancara. Teknik Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah. Data Reductions (reduksi data), Data Display (Penyajian data), Conclusion Drawing (Kesimpulan) analisis data ini untuk menarik kesimpulan yang berangkat dari dari fakta fakta dan menghasilkan Kesimpulan Umum. 1.Akurasi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Malang sudah cukup baik dikarenakan Dispenduk Kota Malang dihimbau untuk pelayanan pendekatan pada masyarakat dengan hal ini membatasi tatap muka dengan masyarakat dengan mengadakan Layanan Online di setiap kelurahan 2. Kesopanan dan keramahan di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Malang dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sudah terbaik. sikap ramah dan baik harus di perhatikan dalam memberikan pelayanan. Terkait kemampuan serta sopan santun para pegawai 3. Kesanggupan untuk memiliki tanggung jawab dalam menyediakan pelayanan publik yang cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat para pegawai Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Malang sudah memuaskan masyarakat 4. Kemudahan mendapatkan pelayanan KK dan KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Malang Dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dan cukup memuaskan. dari hasil wawancara pelayanan KK dan KTP secara keseluruhan disetiap kepala keluarga sudah

memiliki kartu keluarga dan persentasinya 100% dikarenakan dispenduk kota malang sudah memberikan layanan online dan memudahkan masyarakat.5. Kesesuaian dengan persyaratan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota malang sudah baik memberikan informasi kepada masyarakat dengan hal mengurus layanan dari pemohon. yang paling diperhatikan dalam pembuatan layanan dengan situasi Covid-19 saat ini

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan



## **ABSTRACTION**

**Gresi Volina Br Manalu**, NIM 18031000086 Supervised by: Supervisor I namely: H.Catur Wahyu and Supervisor II: H Titot Edy Suroso Thesis title "QUALITY OF PUBLIC SERVICE IN THE MIDDLE OF THE COVID-19 PANDEMIC DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION MALANG CITY

The quality of public services, which in terms of those concerned with public services, is an activity carried out by a person or group of people on the basis of material factors through a system of procedures and certain methods in the context of fulfilling people's interests.

The quality of public services in the midst of the Covid-19 pandemic at the Department of Population and Civil Registration of Malang City. This research describes the quality of public services in the midst of the Covid-19 pandemic. The benefits of this research provide information and input to parties in need, especially for government agencies in an effort to improve the quality of public services. Provide a reference for building knowledge, especially in the field of quality public services in providing satisfaction to the community impacted by Covid-19 in order to implement good governance

This study uses qualitative descriptive to convey data in a systematic, factual and accurate manner regarding the facts in the field. This location is carried out at the Department of Population and Civil Registration of Malang City. Data collection is done by means of Observation, Documentation, Interview. Data analysis techniques used in this study are. Data Reductions (data reduction), Data Display (presentation of data), Conclusion Drawing (Conclusion) analysis of this data to draw conclusions that depart from the facts and produce General Conclusions. 1.Accuracy of services at the Department of Population and Civil Registration of Malang City is quite good because the Dispenduk of Malang City is encouraged to approach the service to the community by limiting face-to-face contact with the community by holding online services in each sub-district 2. Politeness and friendliness at the Population and Recording Service Malang City civil society in providing services to the community is already the best. Friendly and kind attitude must be considered in providing service. Regarding the ability and courtesy of employees 3. The ability to have responsibility in providing fast and accurate public services and be responsive to the wishes of the community, the employees of the Malang City Population and Civil Registration Service have satisfied the community 4. Ease of getting KK and KTP services at the Population Service and Civil Registration Malang City In providing services it is quite good

and quite satisfactory. from the results of interviews with KK and KTP services as a whole

each family head already has a family card and the percentage is 100% because the Malang City Dispenduk has provided online services and makes it easier for the community.5. Compliance with the requirements at the Population and Civil Registration Service of the city of Malang is good at providing information to the public in terms of managing the services of the applicant. the most important thing in making services with the current Covid-19 situation

**Keywords:** Service Quality