

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
SUMBAWA**

(Studi Kasus Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Sumbawa Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
Nomor 63 Tahun 2003)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Disusun Oleh

ARDIAN TRIYATMA PUTRA

18031000165



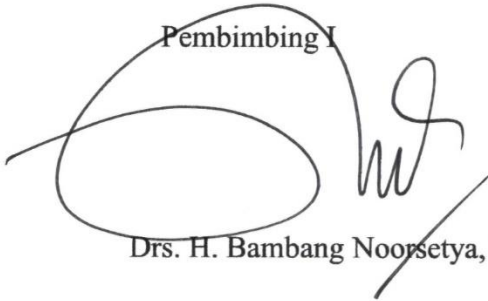
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

2021

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI


1. Judul : **PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMBAWA**
(Studi Kasus Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003)
2. Nama : **ARDIAN TRIYATMA PUTRA**
3. NPK : **18031000165**
4. Program Studi : **Administrasi Publik**
5. Fakultas : **ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**
6. Universitas : **MERDEKA MALANG**

Pembimbing I



Drs. H. Bambang Noorsetya, M. Si

Pembimbing II



Dra. Hj. Umi Chayatin, M. Si

Menyetujui,

Dekan,



DR. SUKARDI, M.Si.

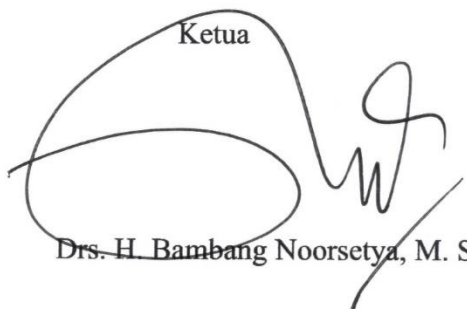
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh Ardian Triyatma Putra ini telah
Di Presentasikan Di Hadapan Tim Penguji

Hari : Rabu
Tanggal : 25 Agustus 2021
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Merdeka Malang

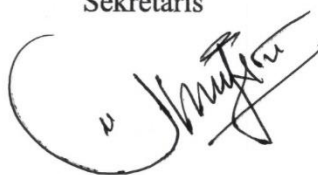
Susunan Tim Penguji

Ketua



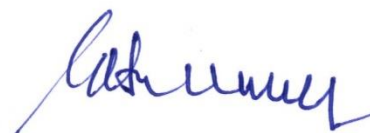
Drs. H. Bambang Noorsetya, M. Si

Sekretaris



Dra. Hj. Umi Chayatin, M. Si

Anggota



Drs. H. Titot Edy Suroso, MS

Mengesahkan

Dekan FISIP Unmer Malang,



DR. SUKARDI, M.Si.

PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ARDIAN TRIYATMA PUTRA

NPM : 18031000165

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Merdeka Malang

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

1. Masih belum pernah di ajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademis Sarjana Strata 1
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 di sebutkan sumber referensi nya dan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila di dalam naskah ini terbukti ada unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini di gugurkan dan dengan segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang di peroleh, bahkan bersedia untuk di proses sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 tahun 2003 Tentang SisDiknas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70) serta **Panduan Pencegahan Plagiasi** yang telah ditetapkan oleh lewat keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor; Kep.12.A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 juli 2016.

Malang, 15 Agustus 2021



ARDIAN TRIYATMA PUTRA

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Barang siapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah
untuk dirinya sendiri.”

(Q.S Al. Ankabut : 6)

Kupersembahkan Kepada:
Ayah,Ibu, Kakak,Adik tercinta,
Almamaterku

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji hanya milik Allah swt. Berkat rahmat dan berkah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar semata – mata tidak hanya usaha penulis sendiri, melainkan bantuan yang tulus dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE, M.Si selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.
2. Dr. Sukardi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosiasl dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
3. Dra. Hj. Umi Chayatin M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.
4. Drs. H. Bambang Noorsetya, M. Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran terbaik dalam penyelesaian skripsi.
5. Dra. Hj. Umi Chayatin M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi.
6. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosiasl dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang atas ilmu dan bimbingan yang diberikan selama menempuh kuliah di Fakultas Ilmu Sosiasl dan Ilmu Politik.
7. Andry Rahman S.STP Selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan)
8. Ihwanudin Lutfi, ST Selaku Kasi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
9. Dendy Anugrah Apriliansya dan Andi Selaku Masyarakat
10. Kedua orang tua saya Bapak dan Ibu yang senantiasa mendo'akan , memberikan kasih sayang, perhatian, dan motivasi secara moral maupun finansial.
11. Kepada adik dan kakak saya yang telah mendukung saya selama kuliah.
12. Teman – teman seangkatan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya Program Studi Administrasi Publik Tahun 2017.

13. Seluruh pihak yang turut membantu dan mendukung penulis dalam penyelesaian skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan ataupun kelemahan, oleh karena itu penulis menerima segala kritik dan saran yang berguna untuk penulis sebagai pembelajaran penulis kedepannya. Penulis berharap skripsi ini dapat berguna bagi generasi selanjutnya yang membaca. Penulis juga meminta maaf apabila ada kesalahan pada skripsi ini.

Malang, 15 Agustus 2021

Yang menyatakan



Ardian Triyatma Putra

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Secara Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Secara Praktis.....	5
BAB II KERANGKA DASAR TEORI.....	7
2.1 Pelaksanaan.....	7
2.1.1 Pengertian Pelaksanaan.....	7
2.2 Pelayanan Publik.....	7
2.2.1 Pengertian Pelayanan	7
2.2.2 Pengertian Publik	7
2.2.3 Pengertian Pelayanan Publik.....	8
2.3 Unsur-Unsur Dan Prinsip Pelayanan Publik.....	9
2.4 Azas Pelayanan Publik.....	11
2.5 Jenis- Jenis Pelayanan Publik	12
2.6 Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	13
2.7 Manajemen Pelayanan Publik	14

2.8	Indikator Pelayanan Publik	18
2.9	Administrasi Kependudukan.....	18
2.9.1	Pengertian Administrasi Kependudukan.....	19
2.9.2	Dokumen Kependudukan.....	19
2.9.3	Jenis-jenis Dokumen Administrasi Kependudukan	20
2.10	Pelaksanaan Pelayanan Publik Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003	21
2.10.1	Kelompok Pelayanan	21
2.10.2	Asas-Asas Pelayanan Publik.....	22
2.10.3	Standar Pelayanan Publik.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....		24
3.1	Jenis Penelitian.....	24
3.2	Fokus Penelitian.....	25
3.3	Informan Penelitian.....	27
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5	Teknik Analisis Data.....	32
3.6	Lokasi Penelitian.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		36
4.1	Gambaran Umum.....	36
4.1.1	Sejarah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa	36
4.1.2	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa.....	38
4.1.3	Visi Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa.....	52
4.1.4	Pegawai berdasarkan pangkat dan jabatan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa.....	52
4.1.5	Sarana Dan Prasarana.....	53
4.1.6	Data Pelayanan KTP Dan KK.....	54
4.1.7	Persyaratan Penerbitan Kartu Keluarga Baru	55
4.1.8	Persyaratan Penerbitan KTP-el baru	56
4.2	Penyajian Data	57

4.2.1 Pelaksanaan Pelayanan Publik Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa.....	57
4.2.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Publik Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa.....	100
4.3 Pembahasan.....	102
4.3.1 Pelaksanaan Pelayanan Publik Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa.....	102
4.3.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Publik Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa.....	106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	108
5.1 Kesimpulan	108
5.2 Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN.....	114

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Pegawai Berdasarkan Pangkat Dan Golongan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa.....	53
Tabel 4. 2 Sarana Dan Prasarana.....	54
Tabel 4. 3 Data Pelayanan KTP Dan KK 3 Bulan Terakhir.....	55
Tabel 4.4 Penyederhanaan Persyaratan Pembuatan Kartu Keluarga Versi Dahulu Dan Sekarang.....	59
Tabel 4.5 Penyederhanaan Persyaratan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Versi Dahulu Dan Sekarang.....	60
Tabel 4.6 Jadwal Pelayanan KTP Dan KK.....	79
Tabel 4. 7 Kepastian Waktu Layanan KTP Dan KK.....	80
Tabel 4. 8 Sanksi Jika Petugas Layanan Tidak Tepat Waktu.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten Sumbawa.....	37
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa.....	38
Gambar 4. 3 Pelayanan sederhana Petugas Hanya Mengecek Data Masuk Melalui Komputer.....	60
Gambar 4. 4 Prosedur pelayanan KTP dan KK.....	62
Gambar 4. 5 Loker 1 Proses Pengajuan Permohonan KTP dan KK.....	62
Gambar 4. 6 Loker 2 Proses pelayanan KTP dan KK.....	63
Gambar 4. 7 Proses antrean Layanan KTP Dan KK.....	63
Gambar 4. 8 Loker 3 Proses Pengambilan KTP Dan KK	64
Gambar 4. 9 Kejelasan Persyaratan Pembuatan KK melalui Media Sosial.....	68
Gambar 4.10 Kejelasan Mengenai Tata Cara Pengisian Permohonan Kartu Keluarga.....	69
Gambar 4.11 Formulir Permohonan Kartu Keluarga.....	70
Gambar 4.12 Media Sosial.....	73
Gambar 4.13 Gambaran Website Capil Kabupaten Sumbawa.....	74
Gambar 4. 14 Kejelasan Persyaratan Pembuatan KTP melalui Media Sosial.....	75
Gambar 4.15 Keamanan Dengan CCTV.....	87
Gambar 4.16 Layanan Door To Door Wujud Tanggung Jawab Untuk PenyandangDisabilitas.....	90
Gambar 4. 17 Sarana dan Prasarana Ruang.....	93
Gambar 4. 18 Sarana dan Prasarana Parkiran.....	93
Gambar 4.19 Fasilitas Kantor.....	94
Gambar 4.20 Kemudahan Akses Penyerahan KTP dan KK.....	97

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penunjukkan Dosen Pembimbing	1144
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian Dari Fakultas Sosial Dan Politik.....	1155
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian Dari Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik ...	1166

ABSTRAK

Ardian Triyatma Putra, NIM:180310000165, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang, Dosen Pembimbing I : Bambang Noorsetya dan dosen pembimbing II : Umi Chayatin,” Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa (Studi Kasus Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003)

Instansi pemerintah daerah seperti kantor dinas kependudukan dan pencatatan Sipil merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah, dan fokus penelitian disini adalah Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Sumbawa.

Tujuan penelitian ini untuk pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sumbawa dan faktor – faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sumbawa Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Jenis penelitian ini bersifat kualitatif yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah penelitian ini berlokasi di Jl. Garuda No.87, Lempeh, Kec. Sumbawa, Kabupaten Sumbawa, Nusa Tenggara barat

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Memberikan pelayanan KTP dan KK memang sangat di perlukan sebuah kesederhanaan agar dapat dengan mudah, kepastian waktu ini ada nya sebuah jaminan jika tidak sesuai hal ini menuntut petugas untuk bekerja maksimal sehingga berjalan dengan lancar, dan dengan ada nya keamanan ini selain menjaga kondisi sekitar dapat memberikan rasa aman bagi masyarakat yang sedang mengurus layanan Kelengkapan sarana dan prasarana menjadi bagian yang sangat menunjang proses berjalan nya suatu layanan karena sarana dan prasarana ini menjadi faktor pelengkap dan kelancaran sebuah layanan di lengkapi dengan kemudahan akses ini membantu para masyarakat, dengan ada nya akurasi petugas layanan akan lebih berhati-hati dalam bertindak dan memberikan layanan agar tidak terjadi suatu kendala. ada nya sarana dan prasarana yang mendukung, pegawai-pegawai yang terampil dan profesional, ada petugas pelayanan yang handal, sistem penjagaan yang ketat serta faktor penghambat di dinas kependudukan dan pencatatan sipil perlu ada nya tambahan sarana dan prasaran yang lengkap.

Kata Kunci: Pelayanan, Publik ,KTP, KK

ABSTRACT

Ardian Triyatma Putra, NIM: 180310000165, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Merdeka University Malang, Supervisor I : Bambang Noorsetya and supervisor II : Umi Chayatin,” Implementation of Public Services at the Office of Population and Civil Registration of Sumbawa Regency (Case Study at the Population and Civil Registration Office of Sumbawa Regency Based on the Decree of the Minister for Empowerment of State Apparatus Number 63 of 2003)

Local government agencies such as population and civil registration offices are examples of government agencies that carry out public services. The Population and Civil Registration Service is the implementing element of the Regional Government in the field of Population and Civil Registration led by the Head of the Service and is located under and responsible to the Regent through the Regional Secretary, and the focus of research here is the Office of Population and Civil Registration of Sumbawa.

The purpose of this study is to implement public services at the Sumbawa Regency Population and Civil Registration Office and the factors that influence the implementation of public services at the Sumbawa Regency Population and Civil Registration Office. Based on the Decree of the Minister of Administrative Reform No. 63 of 2003

This type of research is qualitative based on the philosophy of postpositivism, used to examine the condition of the natural object of this study located on Jl. Garuda No.87, Lembeh, Kec. Sumbawa, Sumbawa Regency, West Nusa Tenggara

The results of this study indicate that providing KTP and KK services is really in need of a simplicity so that it can be done easily, this time certainly there is a guarantee if it is not in accordance with this, it requires officers to work optimally so that it runs smoothly, and with this security in addition to maintaining surrounding conditions can provide a sense of security for people who are taking care of services. Completeness of facilities and infrastructure is a very supportive part of the process of running a service because these facilities and infrastructure are complementary factors and the smooth running of a service equipped with ease of access helps the community, by With the accuracy of service personnel, they will be more careful in acting and providing services so that there are no obstacles. the existence of supporting facilities and infrastructure, skilled and professional employees, reliable service officers, a strict security system and inhibiting factors in the population and civil registration services, it is necessary to have additional complete facilities and infrastructure.

Keywords: Service, Public, KTP, KK