

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
KELURAHAN CEMPAKA KOTA BANJARBARU**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Ilmu Pemerintahan**

Oleh:

Sukma Endah Darmayanti

1810413220026



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
BANJARMASIN
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN CEMPAKA KOTA
BANJARBARU**

- A. Nama Mahasiswa : Sukma Endah Darmayanti
B. NIM : 1810413220026
C. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana
(S1) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung
Mangkurat pada tanggal : 12 Juni 2023

D. Tim Penguji:

a. Ketua

(Farah Qubayla, S.I.P., M.P.S.)

NIP. 199012202019032015

(.....)

b. Sekretaris

(Dr. Jamaluddin, M.Si.)

NIP. 195907051989031001

(.....)

c. Anggota

(Drs. H. Saifudin, M.Hum.)

NIP. 196409101989031005

(.....)

Banjarmasin, 27 Juli 2023

Ketua Pembimbing

(.....)

Farah Qubayla, S.I.P., M.P.S.
NIP. 199012202019032015

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si

NIP. 197301221998021001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Senin tanggal 12 bulan Juni tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3347/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 12 Juni 2023 untuk menguji Skripsi :

Nama : Sukma Endah Darmayanti
NIM : 1810413220026
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Cempaka Kota Banjarbaru
Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi 1 Gedung Lama Fisip ULM
Waktu Ujian : 13.30 Wita – Selesai
Nilai : 84
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 12 Juni 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Sukma Endah Darmayanti

1. Ketua : Farah Qubayla, S.I.P, M.P.S

2. Sekretaris : Dr. Jamaluddin, M.Si

3. Anggota : Drs. H. Saifudin, M. Hum

Mengetahui/membenarkan :
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan

Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si
NIP 197111031999031002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sukma Endah Darmayanti
Nomor Induk Mahasiswa : 1810413220026
Tempat, Tanggal Lahir : Banjarmasin, 24 Februari 2001
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Cempaka Kota Banjarbaru” benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut. Hal-hal yang berkaitan dengan teknik penulisan, telah sesuai dengan Pedoman Karya Ilmiah Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 20 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Sukma Endah Darmayanti

NIM: 1810413220026

ABSTRAK

Sukma Endah Darmayanti, 1810413220026, 2023, “*Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Cempaka Kota Banjarbaru*” dibimbing oleh Farah Qubayla selaku dosen pembimbing.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam administrasi kependudukan di Kelurahan Cempaka Kota Banjarbaru. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan Lurah Cempaka, dua orang petugas pelayanan di Kelurahan Cempaka, dan masyarakat penerima layanan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang terdiri atas reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik administrasi kependudukan di Kelurahan Cempaka Kota Banjarbaru sudah cukup baik yang dapat dilihat dari teori yang digunakan: (1) *Tangible* (bukti fisik), kelengkapan fasilitas sudah bagus dan memadai seperti ruang tunggu dan lahan parkir yang luas, namun untuk ukuran ruang pelayanan ditemukan masih sedikit terbatas, dan masih ada masyarakat yang kurang paham terkait berkas persyaratan pelayanan dan terkait penggunaan aplikasi disdukcapil *online*. (2) *Reliability* (keandalan), hampir semua petugas sudah cukup mahir dalam menggunakan fasilitas komputer dan *printer* dan melayani dengan cermat. (3) *Responsiveness* (daya tanggap), petugas sudah bersikap responsif dalam menanggapi masyarakat yang kesulitan atau kebingungan dalam proses pelayanan, namun untuk antrian pelayanan masih kurang teratur, terutama jika ada banyak masyarakat yang datang petugas jadi kurang tahu yang mana datang lebih dulu dan yang mana yang datang lebih akhir. (4) *Assurance* (jaminan) tepat waktu, bebas biaya dan jaminan legalitas yang diberikan oleh petugas sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. (5) *Empathy* (empati) dapat dilihat saat petugas melayani masyarakat dengan sopan, ramah dan tidak diskriminatif dan masyarakat sudah merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan dan sudah merasa dihargai oleh petugas pelayanan di Kelurahan Cempaka, namun masyarakat masih belum puas terkait kendala dalam penggunaan aplikasi disdukcapil *online*.

Berdasarkan hal tersebut, maka disarankan kepada aparat Kelurahan Cempaka untuk memperluas ruang pelayanan, menyediakan antrian pelayanan, dan melaksanakan atau meningkatkan sosialisasi tentang prosedur dan kelengkapan persyaratan dokumen kependudukan dan penggunaan aplikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (disdukcapil) *online* dalam rangka mengedukasi dan meningkatkan pemahaman masyarakat terkait hal tersebut demi kelancaran proses pelayanan di Kelurahan Cempaka di masa yang akan datang.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan

ABSTRACT

Sukma Endah Darmayanti, 1810413220026, 2023, "Quality of Population Administration Services in Cempaka Urban Village, Banjarbaru City" supervised by Farah Qubayla as the supervisor.

This study aims to determine the quality of public services in population administration in Cempaka Urban Village, Banjarbaru City. This research method is descriptive qualitative research. The data collection techniques used are observation, interview, and documentation techniques. Informants are the Head of Cempaka Village, two service officers in Cempaka Village, and the people as service recipients. This research uses data analysis techniques consisting of data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results of this study indicate that the implementation of population administration public services in Cempaka Urban Village, Banjarbaru City is quite good which can be seen from the theory used: (1) Tangible (physical evidence), the completeness of facilities is good and adequate such as waiting rooms and large parking lots, but the size of the service room was found to be a little limited, and there are still people who do not understand the service requirements file and the usage of the online disdukcapil application. (2) Reliability, almost all officers are quite proficient in using computer and printer facilities and serve carefully. (3) Responsiveness, officers have been responsive in responding to people who have difficulties or confusion in the service process, but the service queue is still not organized, especially if there are many people who come, officers do not know which ones come first and which ones come later. (4) Assurance (guarantee) on time, free of charge and legality guarantees provided by officers are in accordance with what the community expects. (5) Empathy can be seen when officers serve the people politely, friendly and non-discriminatory and the people are quite satisfied with the services provided and already feels valued by service officers in Cempaka Urban Village, but the people are still not satisfied regarding the difficulty in using the online disdukcapil application.

Based on this, it is advisable for Cempaka Urban Village officials to expand the service room, provide a service queue, and carry out or increase socialization about the procedures and completeness of population document requirements and the use of the online Population and Civil Registration Service (disdukcapil) application in order to educate and improve public understanding of these matters for the smooth service process in Cempaka Urban Village in the future.

Keywords: Public Services, Service Quality, Population Administration

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kelurahan Cempaka Kota Banjarbaru”, sebagai persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Skripsi ini di susun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini dapat terwujud karena adanya doa dan bantuan baik secara moril maupun materil dari kedua orang tua, saudara, keluarga dan berbagai pihak yang lain, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada bapak/ibu sebagai berikut:

1. Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M. Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Husein Abdurrahman, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Farah Qubayla, S.I.P., M.P.S. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikiran sehingga skripsi ini dapat selesai.

5. Dr. Jamaluddin, M.Si. selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikiran sehingga skripsi ini dapat selesai.
6. Drs. H. Saifudin, M.Hum. selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikiran sehingga skripsi ini dapat selesai.
7. Siti Mauliana Hairini, S.IP, MA selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu dan mengarahkan penulis dari awal perkuliahan hingga sekarang.
8. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan dan staf pengajar di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
9. Agung, Firdha, Ati, Diva, Dinar, Raudatul, Miftah, dan teman-teman penulis di Ilmu Pemerintahan maupun di luar lingkungan kampus yang telah memberikan doa dan dukungannya.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Skripsi ini tentunya masih jauh dari sempurna maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran membangun dari para pembaca. Akhir kata, semoga skripsi yang penulis buat dapat memberikan manfaat serta memperluas wawasan bagi yang membacanya.

Banjarmasin, 12 Juni 2023
Penulis

Sukma Endah Darmayanti
NIM. 1810413220026

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR BAGAN	viii
DAFTAR PETA.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Relevansi Penelitian Dengan Ilmu Pemerintahan.....	13
2.3 Konsep Pelayanan Publik	14
2.3.1 Pengertian Pelayanan	14
2.3.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	17
2.3.3 Asas-asas Pelayanan Publik	22
2.3.4 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	24
2.3.5 Standar Pelayanan Publik.....	25
2.3 Kualitas Pelayanan Publik	27
2.4 Pelayanan Administrasi Kependudukan	37
2.5 Kerangka Pemikiran.....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	40
3.2 Lokasi Penelitian.....	41
3.3 Sumber Data.....	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5 Teknik Analisis Data.....	43
3.6 Instrumen Penelitian	45
3.7 Informan Penelitian.....	45
BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN	
4.1 Gambaran Umum Kelurahan Cempaka	46
4.1.1 Sejarah Singkat Kelurahan Cempaka.....	46
4.1.2 Letak dan Perbatasan Wilayah Kelurahan Cempaka	47
4.1.3 Visi dan Misi	48
4.1.4 Struktur Organisasi Kelurahan Cempaka.....	49
4.1.5 Deskripsi Tugas Pada Objek Penelitian	50

4.1.6 Kegiatan Objek Penelitian.....	62
--------------------------------------	----

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian	64
5.1.1 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	64
5.1.2 <i>Reliability</i> (Keandalan)	79
5.1.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	83
5.1.4 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	90
5.1.5 <i>Empathy</i> (Empati)	96
5.2 Pembahasan.....	101
5.2.1 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	101
5.2.2 <i>Reliability</i> (Keandalan)	105
5.2.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	106
5.2.4 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	110
5.2.5 <i>Empathy</i> (Empati)	112

BAB PENUTUP

6.1 Kesimpulan	116
6.2 Saran	117

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
1.	Tabel 1 Kategori data Aplikasi Dukcapil Online Tahun 2021-2023	6
2.	Tabel 2 Penelitian Terdahulu	10
3.	Tabel 3 Daftar fasilitas di ruang tunggu pelayanan Kelurahan Cempaka	62

DAFTAR BAGAN

No	Judul	Hal
1.	Bagan 1 Kerangka Pemikiran.....	39

DAFTAR PETA

No	Judul	Hal
1.	Peta 1 Peta Kelurahan Cempaka	48

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
1.	Gambar 1 Struktur Organisasi Kelurahan Cempaka	50
2.	Gambar 2 Penampilan pegawai mengenakan seragam hitam putih pada hari Selasa	66
3.	Gambar 3 Kantor Kelurahan Cempaka	68
4.	Gambar 4 Lahan parkir Kelurahan Cempaka.....	69
5.	Gambar 5 Ruang tunggu pelayanan	71
6.	Gambar 6 Persyaratan pembuatan surat di Kelurahan Cempaka	74
7.	Gambar 7 Komputer dan printer petugas pelayanan.....	79
8.	Gambar 8 Petugas memberikan pelayanan kepada masyarakat.....	85
9.	Gambar 9 Kotak saran dan kotak pengaduan indikasi korupsi di ruang pelayanan di Kelurahan Cempaka.....	90

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Hal
1.	Lampiran 1 Surat Rekomendasi Penelitian Kesbangpol	xii
2.	Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian Kelurahan Cempaka.....	xiii
3.	Lampiran 3 Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik	xiv
4.	Lampiran 4 Pedoman wawancara	xxv