

TESIS

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN PADA KANTOR DESA PENYOMBAAN
KECAMATAN ARUT UTARA KABUPATEN
KOTAWARINGIN BARAT**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Magister (S2) pada
Program Studi Magister Administrasi Publik

Oleh :

**ENY PEBRIANTI
NIM : 2120419320027**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2023**

PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan
Pada Kantor Desa Penyombaan Kecamatan Arut Utara
Kabupaten Kotawaringin Barat.

Nama : Eny Pebrianti

NIM : 2120419320027

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Disetujui Komisi Penguji

Drs. H. Setia Budhi, Ph.D
Ketua

Dr. Taufik Arbain, S.Sos, M.Si
Anggota

Dr. Muhammad Riduansyah
Syafari, MPA
Anggota

Mengetahui

Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat

Dr. Taufik Arbain, S.Sos, M.Si
NIP. 19740307200212 1 003

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si
NIP. 19730122 199802 1 001

Tahun Lulus 2024

Tanggal Wisuda:

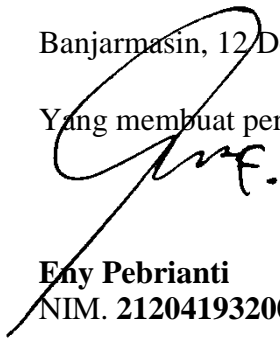
PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Penelitian ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik (sarjana, magister, atau doktor), baik di Universitas Lambung Mangkurat maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Penelitian ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Banjarmasin, 12 Desember 2023

Yang membuat pernyataan


Eny Pebrianti
NIM. 2120419320027



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
PASCASARJANA**

SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

NOMOR : 201/UN8.4/SE/2024

Sertifikat ini diberikan kepada:

Eny Pebrianti

Dengan Judul Tesis :

Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan

Pada Kantor Desa Penyomban Kecamatan Arut Utara Kabupaten Kotawaringin Barat

Telah dideteksi tingkat plagiasinya dengan kriteria toleransi $\leq 20\%$, dan dinyatakan Bebas dari Plagiasi.

Banjarmasin, 21 Juni 2024

Direktur,



Prof. Drs. Bambang Biyatmoko, M.Si.

NIP. 196805071993031020



ABSTRAK

Eny Pebrianti, 2120419320027. 2023. Tesis. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Pada Kantpr Desa Penyombaan Kecamatan Arut Utara Kabupaten Kotawaringin Barat. Dibawah Bimbingan Drs Setia Budhi, M.Si., P.hD.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Pada Kantor Desa Penyombaan Kecamatan Arut Utara Kabupaten Kotawaringin Barat serta menganalisis faktor-faktor penghambat Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Pada Kantor Desa Penyombaan Kecamatan Arut Utara Kabupaten Kotawaringin Barat.

Metode Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Menggunakan informan penelitian. Teknik Pengumpulan data yaitu Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi. Teknik Analisis Data meliputi Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Pada Kantor Desa Penyombaan Kecamatan Arut Utara Kabupaten Kotawaringin Barat dinilai cukup baik meskipun ada beberapa kekurangan yang harus menjadi perhatian pemerintah desa setempat. Hal ini dapat diukur dengan teori menurut Zeithaml Parasurman-Berry (1990), dalam Pasolong (2017: 155) yaitu: Tanggibles (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (empati). Serta faktor penghambat Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Pada Kantor Desa Penyombaan Kecamatan Arut Utara Kabupaten Kotawaringin Barat terdapat beberapa permasalahan yang nampak terlihat yaitu : Kurangnya Kelengkapan Berkas, Terbatasnya Jam Pelayanan dan Petugas yang Jarang Di Tempat.

Kesimpulannya adalah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Pada Kantor Desa Penyombaan Kecamatan Arut Utara Kabupaten Kotawaringin Barat dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Kantor Desa Penyombaan Kecamatan Arut Utara Kabupaten Kotawaringin Barat pada umumnya sudah berjalan cukup baik. Walaupun demikian aspek-aspek yang menunjukkan kepercayaan cukup tinggi, hal ini disebabkan pelayanan public pada kantor desa dapat dilakukan secara non formal dan pelayanan juga dapat dilakukan diluar jam kerja. Prinsip pelayanan publik telah dilaksanakan dengan baik dan diengaruhi faktor sosial budaya masyarakat desa, temuan penelitian ini menjadi sangat penting terutama jika melihat aspek administrasi pelayanan secara terbuka.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Desa Penyombaan

ABSTRACT

Eny Pebrianti, 2120419320027. 2023. Thesis. Quality of Public Services in the Field of Population Administration at the Kanpr of Penyombaan Village, North Arut District, West Kotawaringin Regency. Under the guidance of Drs Setia Budhi, M.Si., P.hD.

This research aims to analyze how the influence of Public Service Quality in the Population Administration Sector at the Penyombaan Village Office, North Arut Subdistrict, West Kotawaringin Regency and analyze the inhibiting factors of Public Service Quality in the Population Administration Sector at the Penyombaan Village Office, North Arut Subdistrict, West Kotawaringin Regency.

The research method uses a qualitative approach with descriptive qualitative research type. Using research informants. Data collection techniques are interviews, observations, and documentation. Data analysis techniques include data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results showed that the quality of public services in the field of population administration at the Penyombaan Village Office, North Arut District, West Kotawaringin Regency, was considered quite good even though there were several shortcomings that should be of concern to the local village government. This can be measured by the theory according to Zeithaml Parasurman-Berry (1990), in Pasolong (2017: 155), namely: Tanggibles (tangible), Reliability (reliability), Responsive-ness (responsiveness), Assurance (guarantee), Empathy (empathy). As well as factors inhibiting the Quality of Public Services in the Population Administration Sector at the Penyombaan Village Office, North Arut District, West Kotawaringin Regency, there are several problems that can be seen, namely: Lack of Completeness of Files, Limited Service Hours and Officers who are rarely in place.

The conclusion is that in improving the quality of public services in the field of population administration at the Penyombaan Village Office, North Arut Subdistrict, West Kotawaringin Regency, it can be concluded that public services at the Penyombaan Village Office, North Arut Subdistrict, West Kotawaringin Regency have generally been running quite well. However, aspects that indicate trust are quite high, this is because public services at the village office can be done non-formally and services can also be done outside working hours. The principle of public service has been implemented well and is also influenced by the socio-cultural factors of the village community, the findings of this study become very important, especially when looking at the aspect of open service administration.

Keywords: Public Service, Quality of Service, Penyombaan Village

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Pada Kantor Desa Penyombean Kecamatan Arut Utara Kabupaten Kotawaringin Barat”**.

Tujuan penulisan tesis ini untuk memenuhi sebahagian syarat memperoleh gelar Magister Administrasi Publik (M.A.P) bagi mahasiswa program S2 di program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan tesis ini.

Dalam penulisan dan penyusunan tesis ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak yang telah mengorbankan waktu tenaga untuk memberikan dukungan baik secara moril maupun materil sehingga tesis ini dapat terselesaikan. Untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad,S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.sos.,M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Dr. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si Selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas

Lambung Mangkurat serta Dosen Penguji I yang sudah memberikan masukan dan saran dalam tesis ini.

4. Bapak Dr. Muhammad Riduansyah Syafari, M.PA Selaku Dosen Penguji II yang sudah memberikan masukan dan saran dalam tesis ini.
5. Bapak Drs. Setia Budhi, M.Si., Ph.D. Selaku dosen pembimbing akademik dan pembimbing tesis yang selalu memberikan arahan, bimbingan, dukungan dan pengetahuan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Teristimewa, terkasih serta tersayang tercinta yaitu kedua orang tua saya ayahnda MURNI dan ibunda SRI ENDANG yang selalu mendokan, memberikan dukungan, semangat dan pengorbanan yang luar biasa tidak habisnya untuk penulis dari kecil hingga sekarang untuk menyanggah dan memperoleh gelar Magister Administrasi Publik (M.A.P).
7. Seluruh dosen pengajar Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang selama dibangku perkuliahan mengajarkan pengetahuan dan memberikan ilmu dibidang Administrasi Publik.
8. Kepada keluarga tercinta yang seama ini tiada hentinya memberikan masukan semangat dan motivasi kepada penulis.
9. Seluruh aparatur desa penyombaan kecamatan arut utara kabupaten kota-waringin barat.
10. Serta berbagai pihak yang telah membantu dalam memberikan saran, masukan dan dukungan kepada penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

11. Kepada para sahabat tercinta tersayang zizah, mba kiki, mba riesma, tisa, arini, devi, caca dan masih banyak lagi yang tidak bisa disebutkan semuanya yang tiada hentinya memberikan semangat kepada penulis yang tidak letih mendengarkan keluh kesah dan tangis penulis.

Penulis juga menyadari dalam penyusunan dan penulis tesis ini masih banyak kekurangan di dalamnya yang harus diperbaiki maka dari itu segala bentuk kritik serta saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun dengan senang hati diterima. Akhir kata, penulis berharap semoga tesis penelitian ini berguna bagi para pembaca dan pihak – pihak lain yang berkepentingan khususnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan administrasi publik.

Banjarmasin, 12 Desember 2023

Eny Pebrianti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	III
<i>ABSTRACT</i>	IV
KATA PENGANTAR	V
DAFTAR ISI	VIII
DAFTAR GAMBAR	X
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Konsep Administrasi Kependudukan	15
2.2.1 Pengertian Administrasi Kependudukan	15
2.2.2 Kerangka Teori	16
2.2.2.1. Teori Paradigma Administrasi Publik	16
2.2.2.2. Teori Pelayanan Publik	20
2.2.2.3. Indikator – Indikator Pelayanan Publik	26
2.2.3 Kerangka Pemikiran	29
BAB III	32
METODE PENELITIAN	32
3.1 Pendekatan Penelitian	32
3.2 Tipe Penelitian	32
3.3 Lokasi Penelitian	33
3.4 Jenis dan Sumber Data	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data	35
3.6 Teknik Analisis Data	37
3.7 Analisis Data	37
BAB IV	40
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	40
4.1 Kondisi Geografis	40
4.2 Tugas dan Pokok	41
4.3 Visi dan Misi	47

BAB V	49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
5.1 Hasil Penelitian	49
5.1.4 Tangibles (berwujud)	53
5.1.5 Realibility (kehandalan)	54
5.1.6 Responsivess (ketanggapan)	56
5.1.7 Assurance (jaminan)	57
5.1.8 Emphaty (Empati)	59
5.2 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan	61
5.2.2 Terbatasnya Jam Pelayanan	61
5.2.3 Petugas yang Jarang Di Tempat	62
5.3 Pembahasan	63
BAB VI	69
PENUTUP	69
6.1 Kesimpulan	69
6.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
Peraturan Desa tentang Pelayanan	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Gambar Peta Desa Penyombaan	41
Gambar 4.2 Struktur Organisasi 1Kantor Desa Penyombaan.....	40
Gambar 5.1 Dokumentasi Insfratraktur Jalan Rusak	54
Gambar 5.2 Dokumentasi wawancara bersama masyarakat	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kerangka Pemikiran	31
Tabel 4.1 Aparatur Desa	47