



**Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan dan
Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto**

TESIS

Yohana Citra Permatasari

0606017776

**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM PASCA SARJANA
KEKHUSUSAN ILMU ADMINISTRASI KEBIJAKAN PUBLIK
DEPOK
JUNI 2009**



**Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan dan
Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar
Magister Sains (M.Si) dalam Ilmu Administrasi
Kekhususan Ilmu Administrasi Kebijakan Publik**

Yohana Citra Permatasari

0606017776

**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM PASCA SARJANA
KEKHUSUSAN ILMU ADMINISTRASI KEBIJAKAN PUBLIK
DEPOK
JUNI 2009**

ABSTRAK

Nama : Yohana Citra Permatasari
Program Studi : Administrasi Kebijakan Publik
Judul : **Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto**

Tesis ini membahas pelayanan Publik di instansi dalam tubuh Pemerintah Daerah yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh anggapan masyarakat terutama di daerah bahwa birokrasi pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik dinilai berbelit-belit, rumit, serta memakan waktu, tenaga, dan pikiran. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif dengan model penelitian *Service quality* yang menekankan pengkajian terhadap lima dimensi penelitian dari Parasuraman, yaitu daya tanggap, fisik, empati, keyakinan dan keandalan. Hasil analisa dan pembahasan yang mengacu pada konsep *service quality*, dihasilkan bahwa penilaian lebih dari separuh penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto adalah sangat baik. Berdasarkan perhitungan statistik dan diagram kartesius, beberapa hal yang dianggap baik dan perlu dipertahankan adalah kemudahan layanan dan sikap petugas layanan terhadap penerima layanan. Penerima layanan merasa puas terhadap akses pelayanan dengan prosedur penerimaan dokumen yang cepat dan tepat, kejelasan informasi persyaratan dan biaya, sikap simpatik dan manusiawi petugas. Selain itu, terdapat beberapa hal yang menurut penerima layanan perlu harus ditingkatkan, dimana merupakan bagian dari atribut *tangibles* dan *emphaty* yaitu kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu layanan, fasilitas umum yang memadai, serta kepedulian terhadap keluhan personal pemohon layanan..

Kata Kunci : Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Masyarakat

ABSTRACT

Name : Yohana Citra Permatasari
Study Program : Public Policy Administration
Title : **Service Quality at the General Register Office of the Mojokerto Local Government**

This research discusses public service in an institution within a local government which is the General Register Office of Mojokerto Local Government. This research is based on the public assumption that government bureaucracy in public service is complicated and time, power, and mind consuming. This research uses qualitative and quantitative method with the service quality research model which emphasizes on the five Parasuraman research dimensions, which are: responsiveness, tangible, empathy, assurance, and reliability. Based on the analysis and discussion referring to service quality concept, results show that more than half of service users regard the General Register Office has very good services. Based on the statistical calculations and Cartesian diagram, several items regarded to be good and needs to be maintained are: service ease and the attitude of the officers to the service users. The service users feel satisfied towards service access and prompt and precise document reception, clarity of prerequisites and cost, and the friendly attitude of the officer. There are several items need improving which are part of the tangible and empathy attributes: sanitation and comfort of the waiting room, adequate public services, and attention towards personal complaints of service users.

Keyword: services, services quality, public

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Yohana Citra Permatasari

NPM : 0606017776

Tanda Tangan :

Tanggal : 26 Juni 2009



HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh

Nama : Yohana Citra Permatasari
NPM : 0606017776
Program Studi : Administrasi Kebijakan Publik
Judul Tesis : Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains pada program studi Administrasi Kebijakan Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Prof. Dr. Irfan Ridwan Maksum, M.Si. ()

Penguji Ahli : Drs. M. Riduansyah, M.Si. ()

Ketua Sidang : Prof. Dr. Benyamin Hoessein ()

Sekretaris Sidang : Zuliansyah P. Zulkarnain, S.Sos., M.Si. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 26 Juni 2009

KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains jurusan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Irfan Ridwan Maksum, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini.
2. Seluruh jajaran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang telah membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
3. Kedua orang tua, mertua, dan keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral;
4. Dr. Rizky Notario Haryanto Putro, suami sekaligus dokter pribadi yang telah sabar dan setia membantu mendampingi dan memberikan support melewati masa penyelesaian tesis ini, serta Damarjati Bagus Notario yang selama sembilan bulan dalam kandungan selalu menemani dan menjadi motivasi dalam mengerjakan tesis.
5. Sahabat-sahabat saya yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, Juni 2009

Yohana Citra Permatasari

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

=====

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yohana Citra Permatasari

NPM : 0606017776

Program Studi : Administrasi dan Kebijakan Publik

Departemen : Ilmu Administrasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Tesis

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
PEMDA KABUPATEN MOJOKERTO**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : Juni 2009
Yang menyatakan

(Yohana Citra Permatasari)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL DAN GRAFIK	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	
1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Signifikansi Penelitian	11
1.5. Sistematika Penulisan	11
2. TINJAUAN LITERATUR	13
2.1. Penelitian terdahulu	13
2.2. Desentralisasi dan Pelayanan Publik	16
2.3. Kualitas Pelayanan Publik	23
2.4. Model Analisis	33
2.5. Operasionalisasi Konsep	35
3. METODE PENELITIAN	39
3.1. Pendekatan Penelitian	40
3.2. Populasi dan Sampel	40
3.3. Teknik Pengumpulan Data	41
3.4. Skala Pengukuran	41
3.5. Teknik Pengolahan data	42
3.6. Analisis data	43
4. GAMBARAN UMUM DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIl PEMDA KABUPATEN MOJOKERTO	48
4.1. Gambaran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto	48
4.2. Susunan Organisasi	49
4.3. Visi dan Misi	49
4.4. Tugas Pokok, Fungsi dan Kebijakan	51
4.5. Sejarah Kabupaten Mojokerto	55
4.6. Gambaran Umum wilayah dan keadaan penduduk kabupaten Mojokerto	57
4.7. Prosedur Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto	60

5	ANALISIS HASIL PENELITIAN	65
5.1	Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto ditinjau dari kesenjangan antara harapan masyarakat pengguna dan persepsi manajemen.....	65
5.2	Analisis Kuantatif tingkat kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kab. Mojokerto ditinjau dari kesenjangan antara layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan masyarakat pengguna.....	71
	5.2.1 Gambaran Umum Responden.....	71
	5.2.2 Pengujian Instrumen Penelitian.....	75
	5.2.2.1 Uji Validitas dan Instrumen Penelitian.....	75
	5.2.2.2 Pengujian Keandalan Pengukuran.....	79
5.3	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan dengan Perbandingan Persepsi dan Harapan warga Kabupaten Mojokerto..	80
	4.3.1. Analisis Persepsi kualitas Layanan yang dirasakan.....	80
5.4	Analisis tabel silang antara jenis pekerjaan responden dengan indikator penelitian pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto	97
5.5.	Analisis Service Quality Score dan Satisfaction Score Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto.....	119
5.6	Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Secara Keseluruhan.....	125
5.7	Analisis Pemetaan Dimensi Tangible, Realibility, Responsiveness, Emphaty dan Assurance dengan menggunakan Diagram Kartesius	126
6.	SIMPULAN DAN SARAN	132
5.1.	Simpulan	132
5.2.	Saran	133

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Akte oleh Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Tahun 2007.....	9
Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Tesis.....	14
Tabel 2.2	Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik	26
Tabel 2.3	Definisi Operasional Tangibles.....	35
Tabel 2.4	Definisi Operasional Reliability.....	36
Tabel 2.5	Definisi Operasional Responsiveness.....	37
Tabel 2.6	Definisi Operasional Assurance.....	37
Tabel 2.7	Definisi Operasional Emphaty.....	38
Tabel 4.1	Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Kabupaten Mojokerto Bulan Desember 2008.....	59
Tabel 4.2	Pemrosesan Akta Kelahiran.....	61
Tabel 4.3	Pemrosesan Akta Perkawinan.....	61
Tabel 4.4	Pemrosesan Akta Perceraian.....	62
Tabel 4.5	Pemrosesan Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak.....	63
Tabel 4.6	Pemrosesan Akta Pengangkatan Anak.....	63
Tabel 4.7	Pemrosesan Akta Kematian.....	64
Tabel 5.1	Hasil Uji Validitas Faktor.....	75
Tabel 5.2	Hasil Uji Validitas Butir Dimensi <i>Tangible</i>	76
Tabel 5.3	Hasil Uji Validitas Butir Dimensi <i>Reliability</i>	77
Tabel 5.4	Hasil Uji Validitas Butir Dimensi <i>Responsiveness</i>	77
Tabel 5.5	Hasil Uji Validitas Butir Dimensi <i>Assurance</i>	78
Tabel 5.6	Hasil Uji Validitas Butir Dimensi <i>Emphaty</i>	79
Tabel 5.7	Uji Realibilitas Instrumen.....	80
Tabel 5.8	Tabel silang antara pekerjaan dengan perlengkapan komputerisasi..	98
Tabel 5.9	Tabel silang antara pekerjaan dengan sarana informasi.....	99
Tabel 5.10	Tabel silang antara pekerjaan dengan ruang tunggu rapi & bersih..	100
Tabel 5.11	Tabel silang antara pekerjaan dengan ketersediaan fasilitas umum..	101
Tabel 5.12	Tabel silang antara pekerjaan dengan penerimaan dokumen yang cepat.....	102
Tabel 5.13	Tabel silang antara pekerjaan dengan ketepatan waktu penyelesaian.....	103
Tabel 5.14	Tabel silang antara pekerjaan dengan bantuan dalam pelayanan....	104
Tabel 5.15	Tabel silang antara pekerjaan dengan prosedur pelayanan.....	105
Tabel 5.16	Tabel silang antara pekerjaan dengan kecepatan respon layanan....	106
Tabel 5.17	Tabel silang antara pekerjaan dengan tanggapan kepada pemohon	107
Tabel 5.18	Tabel silang antara pekerjaan dengan pemberian informasi layanan	109
Tabel 5.19	Tabel silang antara pekerjaan dengan kemudahan mendapat informasi.....	110
Tabel 5.20	Tabel silang antara pekerjaan dengan pengetahuan petugas layanan	111
Tabel 5.21	Tabel silang antara pekerjaan dengan pelayanan yang ramah.....	112

Tabel 5.22	Tabel silang antara pekerjaan dengan pelayanan cepat.....	113
Tabel 5.23	Tabel Silang antara pekerjaan dengan kepastian biaya.....	114
Tabel 5.24	Tabel silang antara pekerjaan dengan perhatian pemberi layanan	116
Tabel 5.25	Tabel silang antara pekerjaan dengan kesediaan pemberian waktu	117
Tabel 5.26	Tabel silang antara pekerjaan dengan kepedulian petugas	118
Tabel 5.27	Skor Persepsi, Harapan dan Kesenjangan dimensi Tangible.....	120
Tabel 5.28	Skor Persepsi, Harapan, dan Kesenjangan Dimensi Realibility.....	121
Tabel 5.29	Skor Persepsi, Harapan, dan Kesenjangan Dimensi Responsiveness.....	122
Tabel 5.30	Skor Persepsi, Harapan, dan Kesenjangan Dimensi Assurance.....	123
Tabel 5.31	Skor Persepsi, Harapan, dan Kesenjangan Dimensi Emphaty.....	124
Tabel 5.32	Skor Persepsi, Harapan dan Kesenjangan atas kualitas pelayanan Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto.....	125
Tabel 5.33	Perhitungan Skor rata-rata Persepsi dan skor rata-rata Harapan	127



DAFTAR GRAFIK

Grafik 5.1	Jenis Kelamin Responden.....	72
Grafik 5.2	Usia Responden.....	72
Grafik 5.3	Status Sipil Responden.....	73
Grafik 5.4	Tingkat Pendidikan Responden.....	73
Grafik 5.5	Pekerjaan Responden.....	74
Grafik 5.6	Urusan Kepentingan.....	75
Grafik 5.7	Perlengkapan Pelayanan Komputerisasi.....	81
Grafik 5.8	Sarana informasi untuk pemohon jasa layanan akta.....	82
Grafik 5.9	Persepsi responden terhadap kebersihan dan kerapihan ruang tunggu layanan.....	82
Grafik 5.10	Persepsi responden tentang ketersediaan fasilitas umum.....	83
Grafik 5.11	Persepsi responden terhadap prosedur penerimaan dokumen yang cepat dan tepat.....	84
Grafik 5.12	Persepsi responden terhadap kemampuan petugas menyelesaikan layanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.....	85
Grafik 5.13	Persepsi responden terhadap bantuan petugas dalam mengatasi kesulitan penerima layanan.....	85
Grafik 5.14	Persepsi responden terhadap pelayanan yang teliti dan sesuai dengan prosedur.....	86
Grafik 5.15	Persepsi responden terhadap kecepatan respon petugas pelayanan dalam menangani keluhan.....	87
Grafik 5.16	Persepsi responden terhadap tanggapan dalam memberikan layanan terhadap pemohon.....	87
Grafik 5.17	Persepsi responden terhadap pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti.....	88
Grafik 5.18	Persepsi responden terhadap kemudahan penerima layanan dalam mendapatkan informasi.....	89
Grafik 5.19	Persepsi responden terhadap pengetahuan petugas untuk dapat menjelaskan informasi.....	89
Grafik 5.20	Persepsi responden terhadap pelayanan yang sopan dan ramah.....	90
Grafik 5.21	Persepsi responden terhadap pelayanan yang cepat dan tepat.....	91
Grafik 5.22	Persepsi responden terhadap keyakinan Bapak/Ibu/saudara bahwa petugas akan memberikan pelayanan menyeluruh dan tuntas.....	91
Grafik 5.23	Persepsi responden terhadap perhatian mengenai keluhan penerima layanan.....	92
Grafik 5.24	Persepsi responden terhadap kesediaan petugas dalam memberikan waktu kepada pemohon layanan dalam mengatasi kesulitan.....	93
Grafik 5.25	Persepsi responden terhadap keluwesan sikap dan profesionalisme dalam mengakomodir kemauan pelanggan.....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Segitiga Pelayanan Publik (Sumber Albert dan Zemke).....	24
Gambar 2.2.	Model Konseptual Kualitas Pelayanan.....	30
Gambar 2.3	Alur Pikir Penelitian 1.....	34
Gambar 2.4	Alur Pikir Penelitian 2.....	34
Gambar 3.2	Diagram Kartesius.....	46
Gambar 4.1	Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto.....	48
Gambar 4.2	Visi Misi Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto.....	49
Gambar 4.3	Peninggalan Kerajaan Majapahit.....	55
Gambar 4.4	Peta Kabupaten Mojokerto.....	58
Gambar 4.5	Candi Peninggalan Majapahit.....	58
Gambar 5.1	Papan Biaya restribusi pelayanan akta.....	68
Gambar 5.2	Suasana <i>Front Office</i>	68
Gambar 5.3	Papan tata laksana pelayanan akta kematian.....	69
Gambar 5.4	Papan tata laksana pelayanan akta perceraian.....	70
Gambar 5.5	Tata Laksana Pengurusan akta kelahiran	87
Gambar 5.6	Senyum , Sapa, Salam	93

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Transkrip Wawancara
- Lampiran 2 : Tanggapan Pengguna Layanan Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto
- Lampiran 3 : Surat Keputusan Bupati Nomor 10 Tahun 2005 Tentang Tata Laksana Perijinan dan Pelayanan Akta pada Unit Pelayanan Terpadu dan Kantor Catatan Sipil
- Lampiran 4 : Surat Keputusan Bupati Nomor 16 Tahun 2001 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan Akta Catatan Sipil
- Lampiran 5 : Foto-foto penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto

