

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DOKUMEN KEPENDUDUKAN

**(Studi pada Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu
Keluarga oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Malang)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya

**CHRISTIN DESI ARIFINA
NIM. 135030501111007**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MINAT ADMINISTRASI PEMERINTAHAN
MALANG
2018**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Brawijaya pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 9 Januari 2018
Jam : 13.00-14.00
Skripsi atas nama : Christin Desi Arifina
Title : Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dokumen Kependudukan (Studi pada Penerbitan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)

Dan dinyatakan LULUS

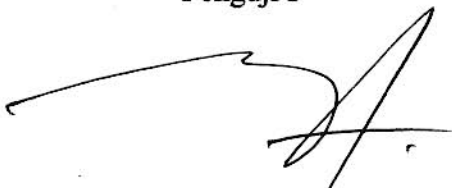
MAJELIS PENGUJI

Ketua



Dr. Suryadi, MS
NIP. 19601103 198703 1 003

Penguji I



Dr. Mochammad Rozikin, MAP
NIP. 19630503 198802 1 001

Penguji II



Nuriati Widodo, SAP, MAP
NIP. 2012018301291001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 27 Desember 2017



Christin Desi Arifina

NIM : 135030501111007

CURICULLUM VITAE

Nama : Christin Desi Arifina

Nomor Induk Mahasiswa : 135030501111007

Tempat dan Tanggal Lahir : Malang, 9 Desember 1994

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Alamat : Dusun Sidorukun RT.15 RW. 03
Kecamatan Pagelaran Kabupaten Malang, Jawa Timur

Email : desiarifina9@gmail.com

Pendidikan : 1. TK Cempaka 1999-2001
2. SD Negeri Ketawanggede 2 Malang 2001-2007
3. SMP Negeri 1 Malang 2007-2010
4. SMA Negeri 8 Malang 2010-2013

Pengalaman Organisasi : 1. Staff Pengmas Laboratorium Politik dan Tata
Pemerintahan FIA-UB
2. Anggota Administratio Choir FIA-UB 2013



SAYA PERSEMBAHKAN KARYA INI KEPADA BAPAK DAN IBU YANG TELAH
MEMBERIKAN DUKUNGAN MORIL SERTA MATERIIL YANG TIDAK TERHINGGA
HINGGA SAYA BISA MENYELESAIKAN PERKULIAHAN INI

RINGKASAN

Christin Desi Arifina, 2018, **PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DOKUMEN KEPENDUDUKAN** (Studi pada Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang), Dosen Pembimbing : Dr. Suryadi, MS

Penelitian ini dilakukan atas dasar adanya permasalahan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik dokumen kependudukan. Permasalahan tersebut yakni tidak tercapainya target Dinas Kependudukan dan jauhnya jangkauan wilayah. Kinerja Dinas Kependudukan perlu dioptimalkan guna mengatasi permasalahan tersebut.

Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini difokuskan pada dua hal: pertama, penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan lima hal yang efektif meliputi pemberi layanan, sarana prasarana, pola pelayanan, pelaksanaan pelayanan serta syarat dan prosedur pelayanan. Kedua, faktor pendukung dan penghambat. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis model milles, huberman dan saldana.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kependudukan sudah berjalan cukup baik. Dari beberapa upaya seperti petugas layanan, sarana prasarana, pola pelayanan, pelaksanaan layanan serta syarat dan prosedur pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah baik. Hanya saja masih terdapat kendala. Salah satunya masih kurangnya komunikasi yang terjalin antara pihak dinas dengan masyarakat. Beberapa masyarakat kurang memahami syarat dan prosedur pengajuan dokumen kependudukan.

Saran penelitian ini adalah tetap melakukan sosialisasi, memaksimalkan program dan penambahan sarana prasarana untuk menjangkau masyarakat yang jauh guna memaksimalkan program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

Kata kunci : optimalisasi, pelayanan publik, kependudukan

SUMMARY

Christin Desi Arifina, 2018, **IMPLEMENTATION OF THE PUBLIC SERVICES PAPERWORK POPULATION** (Study on The Publication of a Sign of The Population and The Family Card in The Population and Civil Registration District Malang) Dr. Suryadi, MS

This research was conducted on the basis of the existence of problems in the implementation of public services population documents. These problems is not achieve the target of the population and civil registration department and range areas away .The performance of the population and civil registration department needs to optimize in order to overcome these problems.

The method used was descriptive research with the qualitative approach. It is focused on two things: first, as the implementation of public service by using five things effective include providers of the services, the facilities and infrastructures, service pattern, the provision of the service and service requirements and procedures .Second, by factors in support of and inhibitors of internal and external covering. Data analysis techniques were using models of milles, huberman and saldana.

The result of this research suggests that population service had run quite well. Some effort like service representative, infrastructure, the service, the services and service requirements and procedures of the population and civil registration malang district is good.It is just that there are still obstacles. One of them lack of communication that exists between agencies with the community. Some societies not understand requirements and procedures for documents. Advice research is continued to socialization, maximize the program and additional infrastructure to reaching the far to maxime department program population and civil registration district Malang

Keywords: optimization, public services, population

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DOKUMEN KEPENDUDUKAN (Studi pada Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang).

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D Selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Drs. Luqman Hakim, M.Sc selaku Koordinator minat Administrasi Pemerintahan.

4. Bapak Dr. Suryadi, MS selaku dosen pembimbing yang telah membimbing serta memberikan masukan pada penulis selama proses penyusunan skripsi.
5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Administrasi terutama dosen Minat Administrasi Pemerintahan, Jurusan Administrasi Publik yang telah bersedia memberikan ilmunya selama proses belajar dan mengajar di Fakultas Ilmu Administrasi
6. Pimpinan, staff, dan karyawan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi.
7. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dan narasumber yang telah bersedia memberikan banyak informasi kepada penulis sebagai bahan penyusunan skripsi.
8. Kedua orang tuaku, Bapak Slamet dan Ibu Misinem yang selalu memberikan dukungan dan doa untuk kelancaran penyusunan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabatku Bridesmaid's Team, Hanna Mardiyah, Yunita Puspitasari dan Anindhita yang telah saling mendukung dan memberikan semangat saat penyusunan skripsi.
10. Sahabat-sahabatku Wahyu Novitasari dan Hellenia Merrytha yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
11. Sahabat-sahabat Administrasi Pemerintahan, Indah Novitasari, Maya Rosaria dan Syamsiah Nurholipah yang telah memberikan dukungan serta inspirasi kepada penulis.

12. Teman-teman Administrasi Pemerintahan Angkatan 2013 yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan skripsi.
13. Teman-teman Laboratorium Politik dan Tata Pemerintahan Fakultas Ilmu Administrasi yang telah memberikan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
14. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan doa, dukungan dan semangat yang tak terhingga hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi perbaikan skripsi ini. Semoga karya skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 26 Desember 2017

Penulis

DAFTAR ISI

MOTTO	ii
LEMBAR PESEMBAHAN	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
TANDA PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. ManfaatR Penelitian.....	8
E. Sistematika Pembahasan.....	9
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Administrasi Publik.....	10
B. Otonomi Daerah.....	11
1. Pengertian Otonomi Daerah.....	11
2. Prinsip Otonomi Daerah.....	14
3. Dasar Hukum Otonomi Daerah.....	15
C. Pelayanan Publik.....	16
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	16
2. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	17
3. Klasifikasi Pelayanan Publik.....	17
4. Asas-asas Pelayanan Publik.....	20
5. Kualitas Pelayanan Publik.....	21
6. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan.....	22
7. Pola Penyelenggaraan Pelayanan.....	24
D. Administrasi Kependudukan.....	25
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Fokus Penelitian.....	30
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	31
D. Jenis dan Sumber Data.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	34

F. Instrumen Penelitian.....	36
G. Teknik Analisis Data.	37
H. Keabsahan Data.	40

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum.....	42
1. Kabupaten Malang.....	42
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.	44
a. Sejarah Dinas.	44
b. Tugas Pokok dan Fungsi.....	45
c. Visi dan Misi.....	48
d. Struktur Organisasi.	49
B. Penyajian Data Fokus Penelitian.	
1. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dokumen Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.....	57
a. Kemampuan Pemberi Layanan.....	57
b. Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan.....	62
c. Pola Pelayanan.....	68
d. Pelaksanaan Pelayanan.....	71
e. Persyaratan dan Posedur Pelayanan Dokumen Kependudukan.	74
2. Faktor Pendukung dan Penghambat	
a. Faktor Penghambat.	78
1) Sarana dan prasarana.....	78
2) Jangkauan Wilayah dan Masyarakat.....	79
b. Faktor Pendukung.....	81
1) Regulasi yang Jelas.....	81
2) Sumber Daya Manusia.....	83
C. Analisis Data dan Pembahasan.....	85
1. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dokumen Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.....	85
a. Kemampuan Pemberi Layanan.....	85
b. Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan.....	86
c. Pola Pelayanan.....	87
d. Pelaksanaan Pelayanan.....	88
e. Persyaratan dan Posedur Pelayanan Dokumen Kependudukan.	89
2. Faktor Pendukung dan Penghambat.	
a. Faktor Penghambat.	90
1) Sarana dan prasarana.....	90
2) Jangkauan Wilayah dan Masyarakat.....	90
c. Faktor Pendukung.....	92
1) Regulasi yang Jelas.....	92

2) Sumber Daya Manusia.....	93
-----------------------------	----

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	94
B. Saran.....	95

DAFTAR PUSTAKA.....	97
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	100
----------------------	------------

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.	Perbedaan Penyelenggaraan Otonomi Daerah	12
2.	Perkembangan Pelayanan Administrasi Kependudukan	25
3.	Susunan Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang	58
4.	Peralatan dan Kendaraan Operasional	64
5.	Kekuatan dan Kelemahan	79
6.	Peluang dan Ancaman	81
7.	Data Kepegawaian menurut Jenis Kepegawaian, Pangkat/ Golongan	83

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.	Target dan Realisasi Penebitan Kartu Tanda Penduduk di Kab. Malang Tahun 2011-2016	5
2.	Komponen Analisis Data Model Interaktif	39
3.	Peta Kabupaten Malang	42
4.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	45
5.	Ruang Tunggu Pelayanan	68
6.	Pintu Masuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	69
7.	Nomor Antrian Pelayanan	70