

**Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Magetan dengan Sistem PAK TUWA (Pelayanan Administrasi  
Kependudukan Tutul Whatsapp) Pada Masa Pandemi Covid-19.**

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pada  
Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.



Disusun Oleh:

**NELA YANUA FRISTA RAHAYUNINGSIH**

**20170520036**

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2021

**HALAMAN JUDUL**

**Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Magetan dengan Sistem PAK TUWA (Pelayanan Administrasi  
Kependudukan Tutul Whatsapp) Pada Masa Pandemi Covid-19.**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata I  
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan**



Disusun Oleh:

**NELA YANUA FRISTA RAHAYUNINGSIH**

**20170520036**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2021**

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nela Yanua Frista Rahayuningsih  
NIM : 20170520036  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan dengan Sistem PAK  
TUWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul  
Whatsapp) Pada Masa Pandemi Covid-19.

Dengan ini saya menyatakan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya susun dan tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sejauh pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah dituliskan dan diterbitkan orang lain, kecuali disebutkan dalam daftar pustaka di bagian akhir dalam penelitian ini. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat duplikasi dan ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggung jawab atas perbuatan tersebut yang telah berlaku.

Yogyakarta, 10 Februari 2021



Nela Yanua Frista Rahayuningsih

20170520036

## **MOTTO**

Tak perlu menjelaskan tentang dirimu pada siapapun. Karena yang menyukaimu tidak membutuhkannya dan yang membencimu tidak akan mempercayainya

–Abu bin Abi Thalib–

Love yourself. Love myself.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Bismillahirrahmannirrahim.*

Dengan penuh rasa syukur pada Allah SWT, tulisan ini saya persembahkan untuk semua pihak yang sudah membantu saya, yaitu:

1. Allah SWT selaku Maha Penolong, Maha Pemurah, Maha Membolak-balikan Hati hamba-Nya. Terimakasih Ya Allah, Engkau telah memberikan hamba nikmat kesehatan, kelancaran dan kesempatan untuk mengerjakan skripsi ini. Lancarkanlah segala urusan dan langkah hamba selanjutnya Ya Allah.Aamiin.
2. Orang Tua saya, yaitu Bapak Nanang Yumanto dan Ibu Sri Narti terimakasih banyak pak, bu, berkat do'a, usaha dan kerja keras kalian Nela bisa berjalan sejauh ini. Teruslah sehat dan bahagia, semoga Nela bisa menjadi anak kebanggaan buat Bapak dan Ibu. Mohon do'a dan ridhonya Pak Bu agar Nela dapat melewati fase selanjutnya guna mengejar impian Nela sehingga dapat membahagiakan dan membalas jasa kalian.
3. Kakakku Andriani Vitaloka, adikku Novi Danang, keponakanku dan kakak ipar yang selalu mendukung, menghibur dan membantuku. Thank you for all support for me. Hopefully your affairs is always smooth.
4. Sahabatku Priska Septiana Margareta, terimakasih atas segala support, motivasi dan ketersediaanmu dalam membantuku disegala hal. Semoga pertemanan kita dapat selalu terjaga selama-lamanya. Thankyou and wish we success.
5. Teman seperkumpulan ku Hani, Mada, Nana, Alma, Herinda, Qarizma. Terimakasih sudah menjadi teman yang sangat menyenangkan, semoga kalian dilancarkan oleh Allah dalam segala hal.
6. Penyemangat online ku KM, KS, MY, JH, PJ, KT, JJ terimakasih sudah menemani dan meyemangati saat mengerjakan skripsi. Borahe.
7. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan, terimakasih atas ketersediaanya untuk saya jadikan obyek penelitian. Khususnya untuk Ibu Siti, Ibu Dewi, Bapak Miranto, Mba Dwi Sus,

Mas Gani yang sudah memberikan segala informasi mengenai topik penelitian saya.

8. Kantor Kecamatan Sukomoro, terimakasih juga atas kesempatannya untuk saya melakukan penelitian dan wawancara dengan masyarakat. Mas Arif selaku admin Kependudukan terimakasih atas bantuannya saat saya melakukan penelitian.
9. Dan seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu karena keterbatasan ingatan dan halaman persembahan. Terimakasih telah mendukung segala aspek kegiatan saya selama ini.

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirrabil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyusun skripsi berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan dengan Sistem PAK TUWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul Whatsapp) Pada Masa Pandemi Covid-19.”

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan Strata-1 (S-1), Sarjana Ilmu Politik di Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna maka dari itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharpakan dan menerima kritik serta saran dari berbagai pihak untuk menjadi bahan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.

Dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik berupa bimbingan, pengarahan, nasihat maupun dukungan moral. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP.,M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan masukan, dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.Si dan Bapak Drs. Juhari Sasmita Aji, M.Si selaku dosen penguji, terima kasih banyak atas bimbingan, kritik dan sarannya untuk perbaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan selama menuntut ilmu di Program Studi Ilmu ix Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Staff pengajaran dan Staff TU di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terima kasih banyak atas bimbingan dan bantuannya selama penulis menempuh perkuliahan dan pembelajaran.
8. Seluruh narasumber atas kesediaanya untuk berpartisipasi dan memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berharap dan berdoa agar hasil dari skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak dan dapat menjadi sumber pengetahuan yang baru baik bagi penulis maupun pembaca. Adapun kekurangan pada skripsi ini, penulis memohon maaf yang setulus-tulusnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 10 Februari 2021

Nela Yanua Frista Rahayuningsih



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PEGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
MOTTO .....	iv
KATA PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
SINOPSIS .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR BAGAN .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Tinjauan Pustaka .....	11
1.6 Kerangka Teori .....	21
1.7 Metode Penelitian .....	39
BAB II OBJEK PENELITIAN	
2.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.....	46
2.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan dengan Sistem ‘Pak Tuwa’.....	63
2.3 Profil Kantor Kecamatan Sukomoro .....	67

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN KUALITAS PELAYANAN	
PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	
KABUPATEN MAGETAN DENGAN SISTEM PAK TUWA	
(PELAYANAN ADMINISTRASI TUTUL WHATSAPP) PADA	
MASA PANDEMI COVID-19..... 80	
3.1	Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan
	Sipil Kabupaten Magetan Melalui Sistem ‘Pak Tuwa pada Masa
	Pandemi Covid-19 .....83
3.1.1	Keandalan ( <i>reliability</i> ) ..... 84
3.1.2	Ketanggapan ( <i>Responsiviness</i> ) ..... 86
3.1.3	Jaminan ( <i>Assurance</i> ) ..... 89
3.1.4	Empati ( <i>Emphaty</i> )..... 92
3.1.5	Berwujud ( <i>Tangible</i> )..... 94
3.2	Faktor – Faktor Manajerial Penentu Pelayanan Publik ..... 98
3.2.1	Penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan..... 98
3.2.2	Maksimalisasi mekanisme “voice” ..... 100
BAB IV PENUTUP	
4.1	Kesimpulan ..... 103
4.2	Saran ..... 105
DAFTAR PUSTAKA ..... 106	
LAMPIRAN..... 109	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Pelayanan Pak Tuwa Sebelum Masa Pandemi dan di Masa Pandemi Covid-19 .....	9
Tabel 1.2 Tinjauan Pustaka .....	12
Tabel 2.1 Jenis-Jenis Pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Magetan .....	62
Tabel 3.1 Jumlah Pengguna Pelayanan Pak Tuwa Pada Tahun 2020 .....	81
Tabel 3.2 Jenis dan jumlah fasilitas fisik penunjang pelayanan Pak Tuwa di Dispedukcapil Kabupaten Magetan.....	95
Tabel 3.3 Jenis dan jumlah fasilitas fisik penunjang pelayanan Pak Tuwa di Kantor Kecamatan Sukomoro.....	95
Tabel 3.4 Jenis dan jumlah fasilitas fisik tambahan penunjang pelayanan Pak Tuwa di Dispedukcapil Kabupaten Magetan dimasa Pandemi Covid-19.....	96
Tabel 3.5 Jenis dan jumlah fasilitas fisik tambahan penunjang pelayanan Pak Tuwa di Kantor Kecamatan Sukomoro dimasa pandemi Covid-19.....	96

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Alur Pendaftaran Antrian Online .....	64
Gambar 2.2 Alur Pengambilan Nomor Antrian .....	65
Gambar 2.3 Alur Pengiriman Berkas Persyaratan .....	65

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 2.1 Struktur Organisasi Dispendukcapil Kabupaten Magetan .....	48
Bagan 2.2 Struktur organisasi Kantor Kecamatan Sukomoro.....	69

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Daftar wawancara .....	100
Lampiran 2. Dokumentasi .....	112
Lampiran 3. SOP pelayanan sistem Pak Tuwa .....	115