

HALAMAN JUDUL

UPAYA PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PEKALONGAN (STUDI KASUS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program
Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun Oleh:

Gevi Ventika

20160520201

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

2020

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi dengan judul “ UPAYA PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2019 (STUDI KASUS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL) “ adalah karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan atas karya penulis lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika ilmiah yang berlaku dalam masyarakat akademik atau yang disebut *plagiarisme*.
2. Hak intelektual atas karya ilmiah ini diserahkan sepenuhnya kepada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Atas pernyataan ini, apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya ketidak benaran, maka saya bersedia menanggung akibat dan sanksi yang akan diberikan dan bersedia dan sanggup dituntut sesuai dengan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 21 Maret 2020

Pembuat Pernyataan,

Gevi Ventika

NIM: 20160520201

MOTTO

“Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman dan berilmu diantara beberapa derajat. Dan Allah maha teliti terhadap apa yang kamu kerjakan”

(Q.S Al-Mujahidah:11)

“Dan tidak ada kesuksesan bagiku melainkan atas (pertolongan) Allah”

(Q.S Huud:88)

Tetap jadi diri sendiri di dunia yang tanpa henti hentinya berusaha mengubahmu adalah pencapaian yang hebat”

(Raphl Waldo Emerson)

HALAMANPERSEMBAHAN

Alhamdulillah ... saya persembahkan karya ini untuk kalian yang telah mengukir hidup saya dengan makna dan kasih sayang .. Terimakasih untuk :

- Allah SWT yang maha pengasih dan penyayang telah memberi saya kemudahan dan kelancaran dalam setiap langkah saya, mengabulkan doa saya dan menjadikan saya pengikutnya.
- Kepada orang tua saya ibu tercinta ..yang selalu memberi kasih sayang dan perhatian setiap waktu, mendoakan dan menasehati saya .. terimakasih atas perjuangan yang ibu berikan kepada gevi.
- Terimakasih untuk alm.Ayah telah mendidik gevi sampai gevi bisa dititik kemandirian ini
- Terimakasih teman seperjuangan atas semangat dan ketulusan hati sudah menampung keluh kesah saya, menemani dari awal kuliah sampai akhir Diva Umayah, Kirana Fika Dewi, Ulfa Harisa, Nurul Kharismawati, Iffah Qonita A , Vhika Rahayu,Nur Oktaviani C.
- Untuk Almamaterku Tercinta Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Peneliti secara khusus mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu. Peneliti banyak menerima bimbingan, petunjuk dan bantuan serta dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat moral maupun materil. Pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT dengan segala rahmat serta karunia-Nya yang memberikan kekuatan bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tua saya Ibu tercinta, Ibu Praptiningsih yang selama ini telah membantu dalam bentuk perhatian, kasih sayang, semangat, serta doa yang tidak henti-hentinya mengalir demi kelancaran dan kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan dukungan, arahan, dorongan, dan semangat kepada peneliti, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Segenap dosen dan seluruh staf akademik Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang selalu membantu dalam memberikan fasilitas, ilmu, serta pendidikan pada peneliti hingga dapat menunjang dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk dapat melangsungkan penelitian dan memperoleh data.
7. Teman-teman seperjuangan Jurusan Ilmu Pemerintahan 2016 yang telah memberikan dukungan dan banyak masukan kepada peneliti.

8. Terimakasih untuk teman yang sudah membantu kelancaran skripsi saya ini Mahesta Putra C, M Taufiq F, Alizuna Jazzinur F, Mas'ad Adi Candra, Kevin Danu Dhamara, Dila Safitri, Naufal Ghifari

Semoga Allah SWT senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan.

Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti umumnya kepada para pembaca.

DAFTAR ISI

MOTTO	3
LEMBAR PERSEMBAHAN	4
DAFTAR ISI.....	7
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
2. Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
E. Studi Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
1. Tabel Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
F. Kerangka Teori	Error! Bookmark not defined.
1. Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
G. Kualitas Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
H. Definisi Konseptual	Error! Bookmark not defined.
I. Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
1. <i>Tangible</i> / tampilan.....	Error! Bookmark not defined.
2. <i>Reliability</i> / kehandalan.....	Error! Bookmark not defined.
3. <i>Responsiveness</i> / ketanggapan.....	Error! Bookmark not defined.
4. <i>Assurance</i> / kepercayaan	Error! Bookmark not defined.
5. <i>Empathy</i> / empati.....	Error! Bookmark not defined.
J. METODOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
1. Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2. Unit Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
3. Data dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
4. Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
K. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
1. Observasi	Error! Bookmark not defined.
2. Wawancara	Error! Bookmark not defined.
3. Dokumentasi.....	Error! Bookmark not defined.

BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN..... Error! Bookmark not defined.

A. GAMBARAN UMUM KOTA PEKALONGAN Error! Bookmark not defined.

1. Kondisi Geografis **Error! Bookmark not defined.**

B. PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN .. Error! Bookmark not defined.

C. PENDUDUK KOTA PEKALONGAN Error! Bookmark not defined.

1. Jumlah Penduduk Kota Pekalongan **Error! Bookmark not defined.**

2. Keadaan Demografi..... **Error! Bookmark not defined.**

D. Visi Misi Dinduk Capil Kota Pekalongan .. Error! Bookmark not defined.

1. Motto Pelayanan Dinduk Capil Kota Pekalongan **Error! Bookmark not defined.**

2. Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil **Error! Bookmark not defined.**

E. Sasaran yang ingin dicapai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Error! Bookmark not defined.

F. Maklumat Pelayanan..... Error! Bookmark not defined.

G. Susunan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekalongan Error! Bookmark not defined.

H. Tugas Pokok dan Fungsi Dindukcapil Kota Pekalongan Error! Bookmark not defined.

1. Tugas Pokok **Error! Bookmark not defined.**

2. Fungsi **Error! Bookmark not defined.**

I. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Error! Bookmark not defined.

1. Kepala Dinas **Error! Bookmark not defined.**

2. Sekretariat..... **Error! Bookmark not defined.**

3. Bidang Pendaftaran Penduduk **Error! Bookmark not defined.**

4. Tugas bidang pencatatan sipil yaitu melaksanakan pemeriksaan akta perkawinan, penerbitan akta kelahiran, pengakuan anak, perceraian, serta kematian WNI dan WNA. **Error! Bookmark not defined.**

5. Bidang Penyuluhan dan Pengelolaan Datta **Error! Bookmark not defined.**

6. Fungsi kepala bidang penyuluhan dan pengelolaan data : **Error! Bookmark not defined.**

BAB III HASIL ANALISIS Error! Bookmark not defined.

A. Pembahasan Tentang Upaya Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Error! Bookmark not defined.

1. *Tangible* (bukti nyata) **Error! Bookmark not defined.**

2. Tempat Pengambilan nomor antrian **Error! Bookmark not defined.**

3. Tempat Pendaftaran dan Pengambilan E-KTP **Error! Bookmark not defined.**

4. Tempat Pengambilan Akta Kelahiran **Error! Bookmark not defined.**

5. Ruang tunggu pelayanan pembuatan E-ktip, akta kelahiran, akta kematian	Error! Bookmark not defined.
6. Kualitas Pegawai	Error! Bookmark not defined.
7. <i>Reability</i> (Kehandalan).....	Error! Bookmark not defined.
8. <i>Responsivness</i> (Ketanggapan)	Error! Bookmark not defined.
9. <i>Assurance</i> (Jaminan)	Error! Bookmark not defined.
10. <i>Emphaty</i> (empati)	Error! Bookmark not defined.
BAB IV KESIMPULAN	Error! Bookmark not defined.
A. Untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kota Pekalongan.	Error! Bookmark not defined.
B. Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekalongan	Error! Bookmark not defined.
C. Saran	Error! Bookmark not defined.
Daftar Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.