

**ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI PENDAFTARAN PENDUDUK
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KARANGANYAR**



SKRIPSI

Oleh :

UMI MAHMUDAH

K7514059

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2018

**ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI PENDAFTARAN PENDUDUK
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KARANGANYAR**



SKRIPSI

Oleh :

UMI MAHMUDAH

K7514059

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2018

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Umi Mahmudah
NIM : K7514059
Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran

Menyatakan bahwa skripsi saya berjudul **“ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI PENDAFTARAN PENDUDUK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARANGANYAR”** benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Selain itu, sumber informasi yang dikutip dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Surakarta,

2018

Yang membuat pernyataan,



Umi Mahmudah

**ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI PENDAFTARAN PENDUDUK
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KARANGANYAR**



Oleh :

UMI MAHMUDAH

K7514059

Sripsi

diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Sarjana
Pendidikan Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2018

PERSETUJUAN

Nama : Umi Mahmudah
NIM : K7514059
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Administrasi Pendaftaran Penduduk di
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Karanganyar

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Surakarta, Juli 2018

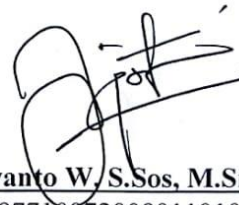
Persetujuan Pembimbing

Pembimbing I



Dr. Hery Sawiji, M.Pd
NIP.196105181989031001

Pembimbing II







Jumiyanto W. S.Sos, M.Si
NIP.197710072008011010

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Umi Mahmudah
 NIM : K7514059
 Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Administrasi Pendaftaran Penduduk di
 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
 Karangnyar

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta pada hari Jum'at, tanggal 27 Juli 2018 dengan hasil LULUS dan revisi maksimal 2 bulan. Skripsi ini telah direvisi dan mendapat persetujuan dari Tim Penguji.

Persetujuan hasil revisi oleh Tim Penguji:

	Nama Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua	: Dr. Tri Murwaningsih, M.Si		31/8 '18
Sekretaris	: Dra. Patni Ninghardjanti		3/9 '18
Anggota I	: Dr. Hery Sawiji, M.Pd		4/9 '18
Anggota II	: Jumiyanto Widodo, S.Sos., M.Si		3/9 '18

Skripsi disahkan oleh Kepala Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran pada,
 Hari : Selasa
 Tanggal : 4 Sep 2018

Mengesahkan



Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
 Universitas Sebelas Maret,
 Prof. Dr. Joko Nurkamto, M. Pd.
 NIP. 196101241987021001

Kepala Program Studi
 Pendidikan Administrasi Perkantoran



Dr. Hery Sawiji, M.Pd
 NIP 196105181989031001

ABSTRAK

Umi Mahmudah. K7514059. ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI PENDAFTARAN PENDUDUK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KARANGANYAR. Skripsi. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta, Juli 2018.

Melalui penelitian ini dapat diketahui: (1) Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Karanganyar, (2) Dukungan dan Hambatan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Karanganyar, (3) Upaya Mengatasi Hambatan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Karanganyar.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Sumber data yang digunakan adalah informan, tempat dan peristiwa, serta dokumen. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik uji validitas data yang digunakan adalah triangulasi sumber dan triangulasi metode. Teknis analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif.

Dari hasil penelitian ini diperoleh kesimpulan (1) Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Pendaftaran Penduduk Kabupaten Karanganyar sudah diselenggarakan cukup baik dapat dinilai dari 14 (empat belas) dimensi yaitu; a) persyaratan, b) prosedur, c) jangka waktu d) biaya, e) produk, f) penanganan pengaduan, g) dasar hukum, h) sarana prasarana, i) kompetensi pelaksana, j) pengawasan internal, k) jumlah pelaksana, l) jaminan pelayanan, m) jaminan keamanan, n) evaluasi kinerja. (2) Hambatan dan dukungan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi, hambatan yang dialami kurangnya kualitas dan kuantitas SDM, belum adanya program/perangkat lunak untuk pengolahan/pengembangan data base kependudukan, jaringan SIAK yang sering trouble, pelaksanaan one day service yang belum dirasakan sepenuhnya oleh masyarakat. Dukungan yang dialami yaitu kebijakan Dinas yang mendukung, memiliki program pengembangan kinerja pegawai, mengadakan jemput bola untuk masyarakat, kelembagaan yang mantap, merealisasikan program berjangka. Sedangkan upaya yang dilakukan menerapkan aspek-aspek pelayanan diantaranya requirement dan pelatihan tenaga kerja, instalasi SIAK dan sosialisasi penerapannya, pemberian pengertian program SIAK, pelaksanaan pelayanan onlineadministrasi kependudukan.

Kata kunci: Pelayanan Administrasi, Masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

ABSTRACT

Umi Mahmudah. K7514059. *An Analysis Of Citizenship Administrative Registration Service at Karanganyar Population and Civil Registration Office (Civil Registry). Thesis (submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree of Sarjana Pendidikan (S.Pd) in office administration education program). The Faculty of Teacher Training and Education. Sebelas Maret University. Surakarta. July 2018.*

This research indicates (1) the explanation of the implementation of citizenship administrative registration service at Karanganyar civil registry (2) the supports and obstacles in the implementation of citizenship administrative registration service at Karanganyar civil registry (3) the strategies used in overtaking the obstacles regarding the implementation of citizenship administrative registration service at Karanganyar civil registry.

This is a descriptive qualitative research that used 'case study' as the research approach. The research data sources are informants, the place of occurrence, and other supporting documents. the sample collection techniques used are purposive sampling and snowball sampling. The data collection is done through interviews, observations and documentation. This research uses triangulation of data source and research method as the data validation technique.

The result of the research shows (1) Implementation of Population Registration Administration Services of Karanganyar regency has held passably by assessing 14 (fourteen) dimensions, they are; a) regulations, b) procedure, c) time span, d) cost, e) product, f) complaints handling, g) institutes, h) infrastructure, i) executive competence, j) internal supervision, k) number of implementers, l) service guarantee, m) security guarantee, n) performance evaluation. (2) Obstacles and support in administrative services enforcement, obstacles experienced by the lack of human resources quality and quantity, the absence of programs/processing software/developing population databases, the SIAK Network which is often troubled, and the implementation of one day service that has not been fully felt by the community. The support experienced is promoted Official policy, has an employee performance development program, proactively resolving problems in the community, a solid institution, and objectifies the future programs. Whilst the efforts carried out to implement service aspects, include requirements and labor training, also SIAK installation and its performance, providing SIAK program understanding and implementation of the population online administration services.

Keyword: *Administration office, Citizenship, Civil Registry*

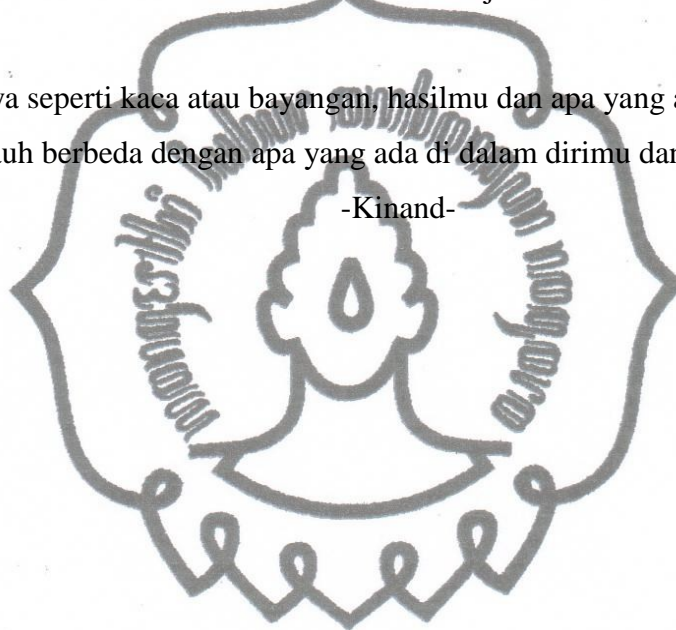
MOTTO

Yang penting bukan apakah kita menang atau kalah, Tuhan tidak mewajibkan manusia menang, sehingga kalahpun bukan dosa, yang penting apakah seseorang berjuang atau tidak berjuang.

-Emha Ainun Najib-

Sama halnya seperti kaca atau bayangan, hasilmu dan apa yang akan datang tak akan pernah jauh berbeda dengan apa yang ada di dalam dirimu dan yang kau berikan

-Kinand-



PERSEMBAHAN

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Karanganyar
“Terima kasih, sudah membantu dalam memberikan informasi”
2. Dosen Pembimbing
“Terima kasih sudah memberikan bimbingan dan arahan”
3. Bapak, Alm Ibu, Ibu dan Keluarga Besar
“Kalian adalah penyemangatku”
4. Mahardika Andung Asmoro
“Terima kasih dukungannya ”
5. Kawan-kawan Pendidikan Administrasi Perkantoran 2014
“Terima kasih atas sudah saling membantu satu sama lain”
6. Sahabatku Semua
“Terima kasih atas pelajaran berharga, bahwa berjuang itu akan lebih indah bila dilakukan bersama-sama”
7. Almamater Universitas Sebelas Maret
“Terima Kasih almamater yang telah mengajarkan tentang perjuangan yang sangat berarti”

KATA PENGANTAR

Kalimat syukur dihanturkan keharibaan Tuhan yang Maha Esa, Atas segala kesempatan menuai buah-buah pengetahuan. Atas kasih-Nya, peneliti berhasil menyusun skripsi dengan judul **“Analisis Pelayanan Administrasi Pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Karanganyar”**.

Penyusunan skripsi ini sebagai salah satu memenuhi persyaratan akhir untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran (PAP) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret (FKIP) Surakarta. Skripsi ini berhasil disusun atas berbagai bentuk bantuan yang diberikan oleh beragam pihak. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Joko Nurkamto, M.Pd., selaku dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta, atas izin yang diberikan dalam rangka penyusunan skripsi.
2. Dr. Hery Sawiji, M.Pd., selaku Kepala Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sebelas Maret Surakarta, sekaligus selaku Pembimbing I, yang senantiasa membimbing dengan penuh pemahaman.
3. Jumiyanto W. S.Sos, M.Si., selaku Pembimbing II, yang senantiasa membimbing dengan penuh kesabaran.
4. Tim Penguji yang telah memberikan masukan dan arahan dalam kesempurnaan skripsi ini.
5. Kepala Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Karanganyar, selaku informan yang bersedia memberi informasi yang peneliti butuhkan.
6. Seluruh pegawai bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Karanganyar, selaku informan yang bersedia memberi informasi yang peneliti butuhkan.

7. Masyarakat Karanganyar yang telah memberikan informasi yang bermanfaat bagi penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh pihak yang telah berbaikhati berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

Semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangsih intelektual bagi pembaca, serta pengembangan ilmu khususnya dalam dibidang manajemen administrasi perkantoran khususnya yang terkait dengan pokok bahasan pelayanan publik.



Surakarta, 2018

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGAJUAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN ABSTRAK	vi
HALAMAN <i>ABSTRACT</i>	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR	8
A. Kajian Pustaka	8
1. Tinjauan Tentang Pelayanan	8
a. Pelayanan Publik	8
b. Asas Pelayanan Publik	10

c. Standar Pelayanan Publik	15
2. Tinjauan Tentang Administrasi	19
a. Pengertian Administrasi	19
b. Administrasi Publik	20
c. Administrasi Kependudukan	21
3. Tinjauan Tentang Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	22
4. Tinjauan Tentang Kriteria Kualitas Pelayanan	28
B. Kerangka Berpikir	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Tempat dan Waktu Penelitian	34
B. Metode dan Pendekatan Penelitian	35
C. Data dan Sumber Data	39
D. Teknik Pengambilan Subjek Penelitian	41
E. Teknik Pengumpulan Data	43
F. Teknik Uji Validitas Data	46
G. Teknik Analisis Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Hasil Penelitian	52
B. Deskripsi Temuan Penelitian	67
C. Pembahasan	95
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	130
A. Simpulan	130
B. Implikasi	131
C. Saran	132
DAFTAR PUSTAKA	134
LAMPIRAN	137

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 4.2	Sasaran jangka menengah Dinas.....	89
Tabel 4.3	Sasaran peningkatan pelayanan	110



DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 2.1	Skema dari kerangka berfikir.....	33
Gambar 3.1	Model Analisis Interaktif.....	47
Gambar 3.2	Prosedur Penelitian.....	50
Gambar 4.1	Brosur dan leaflet	70
Gambar 4.2	Slogan pungli.....	74
Gambar 4.3	Visi, Misi dan Motto Dinas.....	82
Gambar 4.4	Petugas pengambil nomor antrian.....	84



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Jadwal Penelitian.....	137
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	138
Lampiran 3 Field Note.....	133
Lampiran 4 Hasil Observasi.....	160
Lampiran 5 Dokumentasi.....	169
Lampiran 6 Standar Operasional Prosedur.....	171
Lampiran 7 Realisasi Cetak E-Ktp, KK, KIA.....	214
Lampiran 8 Rencana Strategis 2017-2018.....	222
Lampiran 9 Daftar Pegawai Dinas	230
Lampiran 10 Surat Permohonan Izin Penelitian Rektor.....	236
Lampiran 11 Surat Permohonan Izin Penelitian Dekan	237
Lampiran 12 Keputusan Dekan Izin Menyusun Skripsi.....	238
Lampiran 13 Surat Keterangan Telah Melakkan Penelitian	239
Lampiran 14 Surat Telah Melakukan Seminar Proposal	240

