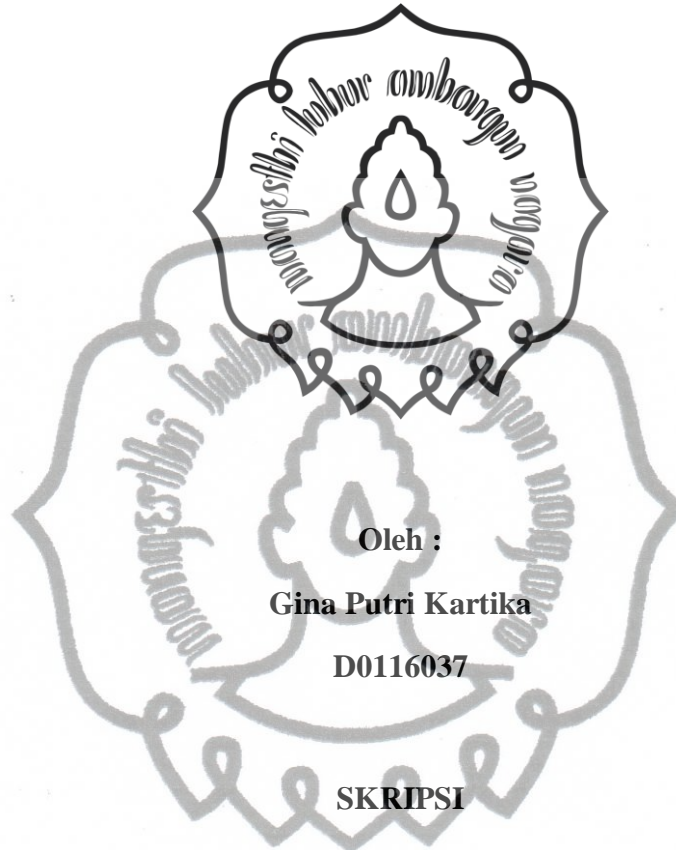


**Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul *WhatsApp*
(PAKTUWA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Magetan**



Oleh :
Gina Putri Kartika
D0116037

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Mencapai

Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Politik

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2021**

PERNYATAAN

NAMA : GINA PUTRI KARTIKA

NIM : D0116037

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul **Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul *WhatsApp* (PAKTUWA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan** ialah merupakan betul-betul karya penulis sendiri. Hal-hal yang bukan merupakan karya saya dalam skripsi ini diberikan tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Surakarta, 25 Maret 2021

Yang Membuat Pernyataan,



Gina Putri Kartika

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi
Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret
Surakarta



Mengetahui,
Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Privanto Susiloadi". The signature is written in a cursive style with a large initial "P" and "S".

Drs. Privanto Susiloadi, M.Si

NIP. 196010091986011001

commit to user

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan disahkan oleh panitia penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret
Surakarta

Pada hari : Senin
Tanggal : 03 Mei 2021
Panitia penguji :
1. Ketua : Drs. Sudarmo, M.A., Ph.D.
NIP. 196311011990031002
2. Sekretaris : Dra. Retno Suryawati, M.Si.
NIP. 196001061987022001
3. Penguji : Drs. Priyanto Susiloadi, M.Si.
NIP. 196010091986011001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret
Surakarta



Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si
NIP. 196108251986012001

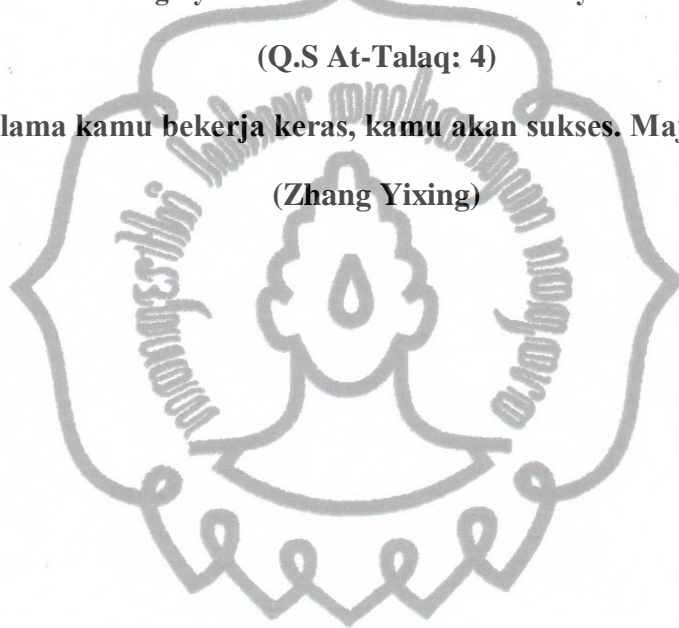
MOTTO

“ Dan barang siapa yang bertakwa kepada Allah, niscaya Allah menjadikan baginya kemudahan dalam urusannya.”

(Q.S At-Talaq: 4)

“Selama kamu bekerja keras, kamu akan sukses. Maju terus!”

(Zhang Yixing)

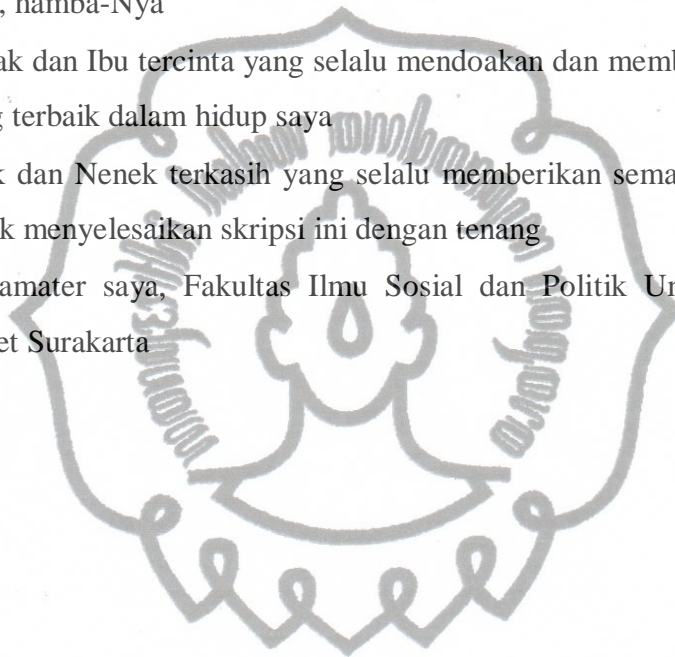


commit to user

PERSEMBAHAN

Dengan penuh hormat, skripsi ini saya persembahkan kepada :

- Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada saya, hamba-Nya
- Bapak dan Ibu tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan semuanya yang terbaik dalam hidup saya
- Adik dan Nenek terkasih yang selalu memberikan semangat kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tenang
- Almamater saya, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta



KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul WhatsApp (PAKTUWA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan”** dengan baik yang merupakan syarat dalam rangka menyelesaikan studi untuk menempuh gelar Sarjana Sosial di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal itu disadari karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Besar harapan dari penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pihak lain pada umumnya. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan, pelajaran, dan bantuan bimbingan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materil mulai dari pelaksanaan hingga penyusunan laporan skripsi ini.

Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada orang-orang yang penulis hormati dan cintai yang membantu secara langsung maupun tidak langsung selama pembuatan skripsi ini, kepada:

1. Bapak Drs. Priyanto Susiloadi, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya dengan memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berguna dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini.
2. Untuk Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan, Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian, Staff Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dan Staff Bidang Pencatatan Sipil yang telah memberikan izin dan bantuan dalam memberikan informasi kepada penulis dalam melakukan penelitian dengan waktu yang tidak terbatas.

commit to user

3. Ibu Dra. Retno Suryawati, M.Si., selaku dosen pembimbing akademik saya di Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
4. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan ijin penyusunan skripsi ini.
5. Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan pengarahan dan ijin dalam penyusunan skripsi ini
6. Seluruh Staff Pengajar dan Karyawan Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UNS. Semoga ilmu yang selama ini saya dapatkan di perkuliahan menjadi bermanfaat
7. Temanku seangkatan dan seperjuangan, terutama kelas Ilmu Administrasi Negara A angkatan 2016 yang selalu mengisi hari-hari menjadi lebih menyenangkan terutama Wyke Santika, Merinda Ufatiyana, Nina Septiani, Cindi Aditya, Rima Adhi dan Sashanty
8. Untuk sahabatku tersayang dan tercinta yang selalu ada untuk saya dan memberi dukungan serta doa sejak SMA sampai saat ini Ferina Elita, Rahma Widyastuti, Lisa Nadya.
9. Semua yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Pastinya tak henti-henti penulis sampaikan semoga amal baik semua pihak mendapat balasan dari sang pencipta yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang Allah SWT. Aamiin.

Surakarta, Maret 2021

Penulis,



Gina Putri Kartika

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah	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.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
B. Kajian Pustaka	Error! Bookmark not defined.
1. Model Manajemen Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2. Konsep PAKTUWA	Error! Bookmark not defined.
3. Model Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul WhatsApp (PAKTUWA)	Error! Bookmark not defined.

C. Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik Pengambilan Data	Error! Bookmark not defined.
E. Teknik Sampling	Error! Bookmark not defined.
F. Validitas Data.....	Error! Bookmark not defined.
G. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
defined.	
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul WhatsApp (PAKTUWA).....	Error! Bookmark not defined.
C. Gap dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul WhatsApp (PAKTUWA) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 2.2 Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul WhatsApp (PAKTUWA)	52
Tabel 4.1 Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul WhatsApp (PAKTUWA).....	100



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Momen Krisis Pelayanan oleh Albretch dan Bradford (1990)	25
Gambar 2.2 Segitiga Pelayanan oleh Albert dan Zemke	26
Gambar 2.3 Contoh Lingkaran Pelayanan di Plaza oleh Albrecht & Bradford (1990:34)	34
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Interaktif Miles & Huberman.....	67
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.....	73
Gambar 4.2 Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).....	83
Gambar 4.3 Komputer yang digunakan untuk PAKTUWA.....	84
Gambar 4.4 Tempat Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.....	85
Gambar 4.5 Salah satu <i>WhatsApp</i> yang digunakan di PAKTUWA.....	86
Gambar 4.6 Antrian <i>Online Website</i> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.....	87
Gambar 4.7 Pendaftaran antian <i>online</i> di <i>Website</i> Dispendukcapil.....	90
Gambar 4.8 Pengiriman dokumen oleh masyarakat melalui <i>Whatsapp</i>	90
Gambar 4.9 Pendidikan terakhir Karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.....	93
Gambar 4.10 Pendidikan dan Pelatihan bagi ASN “Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.....	103

ABSTRAK

Gina Putri Kartika. D0116037. **Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul WhatsApp (PAKTUWA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.** Skripsi. Program Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Sebelas Maret. 2021. 123 halaman.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul WhatsApp (PAKTUWA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan serta mengetahui ada atau tidaknya gap yang terjadi pada manajemen pelayanan tersebut. Penelitian ini menggunakan model segitiga pelayanan oleh Albert dan Zemke (1990) dengan mendeskripsikan model segitiga pelayanan yang baik berdasarkan dengan strategi, orang di garis depan atau SDM, dan sistem pelanggan yang ramah juga Gap model yang dijelaskan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) yang mencari tahu apakah ada gap 1 hingga gap 5 di dalam manajemen pelayanan tersebut.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, validitas data yang digunakan dalam penelitian ini ini triangulasi sumber. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan model teknik analisis data Miles and Huberman. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul Whatsapp (PAKTUWA) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten magetan di indikator sistem, sumber daya manusia berjalan lancar, namun indikator sebenarnya sudah berjalan dengan baik namun tidak optimal karena teknologi pada SIAK hanya memiliki satu server dan sering mengalami down sehingga mengakibatkan pelayanan kepada masyarakat terhambat. Sedangkan di di indikator konsumen atau pelanggan ada masyarakat yang merasa bahwa prosedur program ini terlalu rumit untuk masyarakat yang tidak sering menggunakan perangkat telepon atau smartphone. Gap yang terjadi antara gap satu hingga lima adalah pada Gap 1 kurang rampingnya struktur pelayanan, gap 2 terjadi kurangnya reward kepada pegawai dan Gap 3 yaitu permasalahan teknologi yang down menghambat pekerjaan pegawai dan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, PAKTUWA, Gap Model, Kabupaten Magetan.

ABSTRACT

Gina Putri Kartika. D0116037. **Management of Population Administration Services with *WhatsApp* (PAKTUWA) at the Department of Population and Civil Registration of Magetan Regency.** Undergraduated Thesis. Departement of Public Administration Science. Faculty of Social and Political Sciences. Universitas Sebelas Maret. 2021. 123 pages.

This study aims to determine how the Management of Population Administration Services by WhatsApp (PAKTUWA) in the Department of Population and Civil Registration of Magetan Regency and to find out there is or not a gap that occurs in the service management. This study uses the service triangle model by Albert and Zemke (1990) by describing a good service triangle model based on strategy, frontline people or HR, and a friendly customer system as well as the Gap model described by Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) which find out there is or not a gaps between gap 1 to gap 5 in the service management.

This type of research is descriptive qualitative, with data collection techniques through interviews, observations and documentation studies. Determination of informants in this study using *purposive sampling* techniques, the validity of the data used in this study triangulation of sources. While the data analysis technique uses miles and huberman data analysis technique model. The results of this study can be concluded that the management of population administration services using *whatsapp* (PAKTUWA) in the population and civil registration office magetan district in the system indicators, human resources run smoothly, but the actual indicators have been running well but not optimal because the technology in SIAK only has one server and often experiences down so as to result in service to the community is hampered. While in consumer or customer indicators there are people who feel that the procedure of this program is too complicated for people who do not often use a phone or smartphone device. Gap that occurs between gap one to five is in Gap 1 lack of lean service structure, gap 2 there is a lack of reward to employees and Gap 3 is a technology problem that down hampers employee work and service to the community.

Keywords: Service Management, PAKTUWA, Gap Model, Magetan Regency.