

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
SORONG SELATAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Akademik  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)  
Pada Program Studi Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Cenderawasih



**OLEH :**

**MELIANUS SREFLE**

**Nim. 2020031014051**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS CENDERAWASIH  
JAYAPURA**

**2024**

## LEMBARAN PERSETUJUAN

I. Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
SORONG SELATAN

### II. IDENTITAS PENULIS

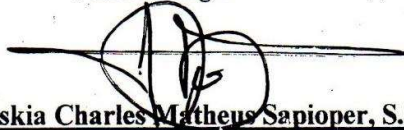
a. Nama : Melianus Srefle  
b. Nim : 2020031014051  
c. Prog. Studi : Ilmu Administrasi Publik  
d. Jurusan : Ilmu Administrasi  
e. Jenjang Prog : Strata Satu (S-1)

---

Disetujui

Pada tanggal : ....., .....2024

Pembimbing I



Dr. Hiskia Charles Matheus Sapioper, S.Sos., M.Si

NIP. 196708211996101001

Pembimbing II



Srivong, S.Sos., M.Si

NIP. 197406252002121001

Mengetahui

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Universitas Cenderawasih



Dr. Abner Herry Bajari, S.Sos., M.Si

NIP. 197304272001121001

## LEMBAR PENGESAHAN

I **JUDUL** : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
SORONG SELATAN

### II Identitas Penulis :

Nama : Melianus Srefle  
Nim : 2020031014051  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
Program studi : Ilmu Administrasi  
Jenjang Program : Strata Satu (S1)


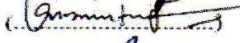


Telah Dipertahankan Dihadapan Panitia Pelaksanaan dan tim penguji skripsi  
Program studi administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan  
Ilmu Politik Universitas Cenderawasih

Hari/Tanggal : Jumat, 05 Juli 2024

Pukul : 09:00- selesai

Tempat : Ruang Dosen Prodi Administrasi Publik

Panitia Ujian Skripsi

No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Hiskia Charles Matheus Sapioper, S.Sos.,M.Si. Nip. 196708211996101001	Ketua	
2	Sriyono, S.Sos.,M.Si Nip. 19740625 200212 1 001	Sekretaris	
3	Prof. Dr. Vience Tebay, S. Sos., M.Si. Nip. 19680201 199610 2 001	Anggota	
4	Dr. Dra.Yosephina Ohoiwutun, M.Si Nip. 19610618 198902 2 001	Anggota	
5	Jackson Yumame, S.IP.,MPA Nip. 198506062019031010	Anggota	

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Cenderawasih

  
  
Marlina Flassy, S.Sos., M. Hum.,Ph.D  
NIP. 19680315 199603 2 001

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini murni merupakan gagasan dan rumusan saya sendiri. Skripsi ini tidak terdapat karya yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila ditemukan di kemudian hari terdapat penyimpangan dan pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penghentian studi dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jayapura, .....2024

Yang Membuat Pernyataan

Materai Rp  
6000,-

TTD

Nama : Melianus Srefle  
NIM. : 2020031014051

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**Motto :**

“Mintalah maka akan diberikan kepadamu, carilah maka kamu akan mendapatkan, ketoklah maka pintu akan dibukakan bagimu”.

(Matius 7:7)

**Persembahan**

Dengan ikhlas kupersembahkan karyaku ini kepada :

1. Tuhan Yang Maha Kuasa
2. Kepada kedua orang tuaku tercinta bapak Naftali Srefle dan Ibu Agustina Kolinggea yang telah menghadirkan penulis ke dunia ini
3. Saudara-saudara terkasih, kakaku Yohanis Srefle, adikku Jendri, Kalorina, Samuel, yang selalu tabah dan senantiasa mendambahkan keberhasilanku.
4. Alamamaterku tercinta "Kampus Orange" Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih.

## ***ABSTRAK***

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi narasumber penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball*. Narasumber dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan, kepala Seksi Sistem Informasi administrasi kependudukan, Seksi pendataan penduduk dan 4 Orang Masyarakat penggunaan sebagai informan pendukung. Teknik analisis data yang digunakan di bagi menjadi beberapa tahapan yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menunjukkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan dinilai dari dimensi 1 (Satu) Ketampakan fisik sarana dan prasarana kantor yang buruk, kecermatan pegawai yang masih kurang 2 Keandalan masyarakat tidak puas atas layanan yang terlalu lama serta berbelit-belit 3 ketanggapan respon pegawai sangat baik sebab itu sudah menjadi tugas dan tanggung jawab mereka dalam memberikan arahan. 4 Jaminan kejelasan waktu penyelesaian pengurusan dengan menyediakan empat loket 5 Empati sikap bersahabat kepada masyarakat. Kecepatan pelayanan menjadi faktor penunjang untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintah.

*Kata kunci: Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Masyarakat*

## *ABSTRACT*

This research is descriptive research using a qualitative approach. Data collection techniques were carried out using observation, interviews and documentation of research sources determined using purposive sampling and snowball techniques. The resource persons in this research were the Head of the Population and Civil Registration Services Division of South Sorong Regency, the Head of the Population and Civil Registration Services Division of South Sorong Regency, the Head of the Population Administration Information Systems Section, the Head of the Population Data Collection Section and 4 people from the community who were used as supporting informants. . The data analysis techniques used are divided into several stages, namely, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. This research shows that the quality of public services in the Population and Civil Registration Service of South Sorong Regency is assessed from dimension 1 (One) Poor physical appearance of office facilities and infrastructure, employee accuracy is still lacking 2 Reliability, people are dissatisfied with services that are too long and complicated 3 The responsiveness of the employee's response is very good because it is their duty and responsibility to provide direction. 4 Guarantee clarity on the completion time for processing by providing four counters. 5 Empathy, friendly attitude towards the community. Speed of service is a supporting factor in improving the performance of government agencies.

Keywords: Service Quality and Community Satisfaction

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Bapa Di Surga dalam Nama Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan seizin-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan sebuah proposal skripsi dengan judul: “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SORONG SELATAN” Penulisan proposal skripsi ini merupakan salah satu syarat dari serangkaian langkah dalam menulis tugas akhir yang disusun sebagai salah satu syarat akademis guna memperoleh mengikuti ujian proposal skripsi dan melakukan penelitian untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih. Dalam menyelesaikan proposal skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyusunan proposal skripsi ini dapat terselesaikan atas bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Oscar O. Wambrauw, S.E.,M.Sc.Agr. Selaku rektor universitas yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk kuliah di universitas cenderawasih.
2. Ibu Marlina Flassy, S.Sos.,M.Hum.,Ph.D. Selaku dekan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas cenderawasih yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti studi di kampus ini.
1. Bapak Dr. Abner Herry Bajari, S.Sos.,M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik yang memberikan nasihat dan petunjuk selama penulis proses perkuliahan hingga pada tahap penulis duduk di bangku kuliah.
2. Bapak Dr. Hiskia Charles Matheus Sapioper, S.Sos.,M.Si Selaku dosen pembimbing I yang dalam kesibukannya berkenang meluangkan waktu untuk memberikan motivasi dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan



penulisannya.

3. Bapak Sriyono, S.Sos.,M.Si selaku dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga, membimbing dan memberikan motivasi serta arahan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan membantu penulis selama di bangku perkuliahan.
5. Bapak James Imanuel, Tipawael, S.Sos,M.Si selaku kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sorong selatan yang telah menerima penulis untuk melakukan penelitian di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sorong selatan
6. Rekan-rekan Mahasiswa/i Administrasi Publik Angkatan 2020 kelas reguler dan ekstensi.
7. Seluruh pihak yang tidak disebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.

Atas segala kontribusi yang diberikan semoga Tuhan Yang Maha Pengasih dan Penyayang memberkati dan membalas semua budi baik anda semua sesuai dengan amal ibadah yang diberikan dalam membantu penulis.

Jayapura,.....,.....2024

Penulis

**MELIANUS SREFLE**

## DAFTAR ISI

LEMBARAN PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
<i>ABSTRAK</i> .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA <i>PENGANTAR</i> .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
2.1 Rumusan Masalah.....	5
3.1 Tujuan Penelitian .....	6
4.1 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	8
2.1.2 Administrasi Kependudukan .....	13
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....	17

2.1.4	Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik.....	20
2.1.5	Kerangka Berpikir .....	23
2.1.6	Defenisi konsep .....	23
2.1.7	Definisi Operasional.....	24
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1	Jenis penelitian .....	26
3.2	Lokasi Penelitian .....	26
3.3	Waktu Penelitian.....	26
3.4	Fokus penelitian .....	26
3.5	Subyek penelitian .....	27
3.6	Informan Penelitian .....	27
3.7	Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.7.1	Sumber Data .....	28
3.7.2	Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.7.3	Teknik Analisis Data.....	28
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS .....</b>	<b>30</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	30
4.1.1	Deskripsi lokasi penelitian.....	30
4.1.2	Deskripsi Objek penelitian .....	31
4.1.3	Visi dan Misi Organisasi.....	31
4.1.4	Struktur Organisasi .....	32
4.1.6	Sarana Dan Prasarana.....	33
4.1.8	Penyajian Data .....	36
4.1.9	Ketampakan fisik ( <i>Tangibles</i> ) .....	37

4.1.10 Kehandalan( <i>Reliability</i> ) .....	45
4.1.11 Ketanggapan ( <i>Responsives</i> ) .....	51
4.1.12 Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	55
4.1.13 Empati ( <i>Empathy</i> ).....	58
5.1 PEMBAHASAN .....	62
BAB V PENUTUP.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	70

## DAFTAR TABEL

No.	Judul	halaman
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu.....	7
2.1.7	Tabel Defenisi Konsep Variabel Operasional Penelitian.....	25
3.6.1	Tabel informan penelitian.....	27
4.1.2	Tabel sarana dan prasarana.....	33
4.1.3	Tabel Jenis Layanan .....	34
4.1.4	Table Jumlah rata-rata penduduk per Kecamatan.....	35

## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	halaman
2.2.	kerangka berpikir.....	23
4.1.4	Gmbar Struktur Organisasi .....	32