

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MIMIKA**

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

Noac Eduard Ronsumbre

2020031014050

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS CENDRAWASIH

JAYAPURA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MIMIKA

Identitas Penulis :

Nama : Noac Eduard Ronsumbre
Nim : 2020031014050
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Program studi : Ilmu Adminisrasi
Jenjang Program : Strata Satu (S1)

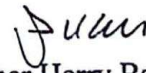
Disetujui Pada Jumat, 28 Juni 2024

Pembimbing I



Dr. Hiskia C.M. Sapioper, S.Sos., M.Si
NIP : 19670821 199610 1 001

Pembimbing II



Abner Herry Bajari, S.Sos.M.Si
NIP : 19730423 200112 1 001

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Abner Herry Bajari, S.Sos.M.Si
NIP : 19730423 200112 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MIMIKA

Identitas Penulis

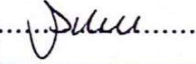
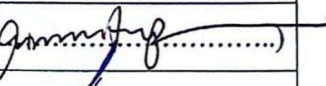
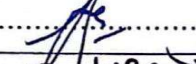
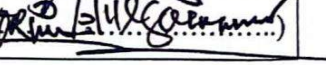
Nama : Noac Eduard Ronsumbre
Nim : 2020031014050
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Program studi : Ilmu Adminisrasi
Jenjang Program : Strata Satu (S1)

Telah Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Ujian Proposal Skripsi
Program Studi Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Cenderawasih

Dipertahankan Pada:

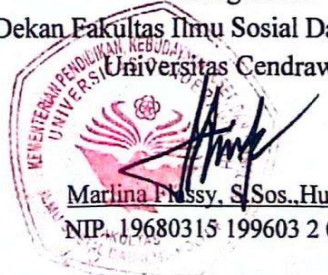
Hari/Tanggal : Jumat, 28 juni 2024
Pukul : 09:00 WIT - Selesai
Tempat : Ruang Prodi Administrasi publik

Panitia Ujian Seminar Proposal

No	Nama Penguji	Jabatan	Paraf
1	Dr.Hiskia C.M Sapioper, S.Sos.,M.Si NIP : 19670821 199610 1 001	Ketua	(..... )
2	Dr. Abner Herry Bajari, S.Sos.M.Si NIP : 19730423 200112 1 001	Sekretaris	(..... )
3	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	Aldrin Watson Gainau, S.Sos., MPA NIP : 19790207 200801 1 019	Anggota	(..... )

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Cenderawasih


Marlina Plessy, S.Sos.,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,

Yang Membuat Pernyataan

Materai Rp
10.000,-

Noac Eduard Ronsumbre
2020031014050

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Bapa-mu mengetahui apa yang kamu perlukan, sebelum kamu minta kepada-Nya”.

(Matius 7:7)

Persembahan

Dengan ikhlas kupersembahkan karyaku ini kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus Sumber Berkah Dan Hidup.
2. Kepada kedua orang tuaku terkasih Ayah(Ibrahim Ronsumbre) dan Ibu (Yuliance Amsamsyum) yang telah menghadirkan penulis kedunia ini dan memberikan support serta Doa dan motivasi selalu kepada saya
3. Saudara-saudara terkasih, kakak Amida Ronsumbre adik Jho Ronsumbre dan Luis Ronsumbre yang selalu memberikan semangat kepada penulis serta doa-doanya
4. Nene ku Kristina Rumbruren yang selalu ada memberikan semangat serta doa kepada saya
5. Alamamaterku tercinta "Kampus Orange" Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih.

ABSTRAK

Noac Eduard Ronsumbre, 2024, Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika.

Dosen Pembimbing I : Dr.Hiskia C.M Sapioper, S.Sos.,M.Si

Dosen Pembimbing II : Dr. Abner Herry Bajari, S.Sos.M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan public yang diberikan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari pegawai dinas, dan Masyarakat pengguna pelayanan, dan pihak lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan public di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika belum optimal. Masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti kehandalan petugas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, memperbaiki kelemahan pegawai yang masih terlihat dalam menanggapi keluhan Masyarakat, serta melakukan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, pelayanan Publik

ABSTRACT

Noac Eduard Ronsumbre, 2024, Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika.

Dosen Pembimbing I : Dr.Hiskia C.M Sapioper, S.Sos.,M.Si,

Dosen Pembimbing II : Dr. Abner Herry Bajari, S.Sos.M.Si

This study aims to analyze the aquality of publik services provided by the population and Civil Registration Office of Mimika Regency. The research method used is a qualitative approad with data collection techniques through in-depth interviews, observasi, and document studies, the informants in this study consisted of office employees, services user, and other relevant parties. The result of the study indicate that the quality of the quality of public sservices at the population and Civil Registration Office of Mimika Regency has not been optimal yet. There are several aspects that need to be improved, such as the reliability of the officers, responsiness, assurance, empathy, and physical evidence this research provides recommendations to improve the competence of human resources, improves facilities and infrastructure, and conduct regular evaluations to improve the quality of publik services.

Keyword : *Quality of Services, Public Services*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan seizin-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan sebuah skripsi dengan judul: “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika”.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat dari serangkaian langkah dalam menulis tugas akhir yang disusun sebagai salah satu syarat akademis guna memperoleh gelar akademik sebagai Sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada Program Studi Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyusunan 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. Dr. Oscar O. Wambrau, SE.,M.Sc.,Agr, selaku Rektor Universitas Cenderawasih yang telah menerima penulis sebagai mahasiswa.
2. 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 menempuh Pendidikan di Kampus Fisip Uncen.
3. Slamet Sutejo, S. STP, M,Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika yang telah memberikan ijin bagi penulis untuk melakukan penelitian dan bantuannya dalam pengumpulan data wawancara.
4. Dr. Abner H. Bajari, S.Sos.,M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik atas bantuan dan kebijakan bagi penulis selama proses perkuliahan hingga pada tahap penulisan proposal skripsi.
5. Dr.Hiskia C.M Sapioper, S.Sos.,M.Si Dan Abner Herry Bajari, S.Sos.M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan

penulis dalam penulisan proposal skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan membantu penulis selama di bangku perkuliahan.
7. Kedua orang tua ku ayah (Ibrahim Ronsumbre) dan Ibu (Yuliance Amsamsyum), saudara/i (amida ronsumbre, jho ronsumbre dan luis ronsumbre serta nene ku tercinta nene Kristina rumbruren) yang selalu ada dan memberikan doa dukungan serta motivasi kepada saya.
8. Rekan-rekan Mahasiswa/i Administrasi Publik Angkatan 20 kelas regular dan ekstensi.
9. 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.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	Hal i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.1 Kegunaan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	10
2.3 Kerangka Berpikir	33
2.4 Definisi Variabel	37
2.4.1 Definisi Konsep	37

2.4.1 Definisi Operasional	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Jenis Penelitian	39
3.2 Lokasi Penelitian	39
3.3 Focus Penelitian	39
3.4 Subyek Penelitian	41
3.5 Informan Penelitian	41
3.6 Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data	42
3.7 Teknik Pengolahan Data	43
3.8 Teknik Analisis Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	46
4.1 Gambaran Umum Lokasi.....	46
4.1.1 Sejarah Singkat dan Profil Kantor	46
4.1.2 Visi & Misi.....	46
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi	47
4.1.4 Struktur Organisasi	50
4.1.5 Pelayanan Umum di Dindukcapil Kabupaten Mimika	50
4.2 Penyajian Data Hasil Penelitian	66
4.2.1 Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Di Dindukcapil Kabupaten Mimika	66
1. Tangible (bukti fisik)	67
2. Reliability (kehandalan)	68
3. Responsiveness (daya tanggap)	69
4. Assurance (asuransi)	70
5. Emphaty (empati).....	71

4.2.2 Factor Pendukung Dan Penghambat Pelayanan Di Dindukcapil	
Mimika	72
a. Faktor Pendukung	73
b. Faktor Penghambat	73
4.1 Analisis Data Hasil Penelitian.....	73
4.3.1 Analisis Penyelenggaraan Pelayanan di Dukcapil mimika.....	74
1. Bukti fisik.....	74
2. Kehandalan.....	76
3. Daya tanggap	77
4. Jaminan	78
5. Empati	80
4.3.2 Analisi Faktor Pendukung dan Peghambat Pelayanan di Dukcapil	
Mimik	82
a. Kesadaran Masyarakat	83
b. Saranan dan Prasarana	83
BAB V PENUTUP.....	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
.....	

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3.5 : Informan Penelitian.....	41
Tabel 4.1 : Jenis Pelayanan.....	50

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.3 : Kerangka Berpikir.....	32
Gambar 3.8 : Teknik Analisis Data	43
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi	49
Gambar 4.1 : Mekanisme Alur Pelayanan.....	65

LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1: SK Pembimbing	87
Lampiran 2: Surat Permohonan Izin Penelitian	89
Lampiran 3: MOA.....	990
Lampiran 4: surat keterangan telah melaksanakan penelitian	91
Lampiran 5: Pedoman Wawancara.....	92
Lampiran 6: Dokumentasi	94