

THESIS

KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI DI DISDUKCAPIL

KOTA SAMARINDA



Oleh :

SUBANDI

NIM: 1162000018

PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK (FISIP)

UNIVERSITA 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2022

**KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI DI DISDUKCAPIL
KOTA SAMARINDA**

THESIS

Untuk Memperoleh Gelar Magister

Pada Program Studi Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945

Surabaya

Oleh :

SUBANDI

NIM: 1162000018

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK (FISIP)**

UNIVERSITA 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2022


HALAMAN PERSETUJUAN


Disetujui Tanggal 16 Juli 2022

Oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS
NPP. 20120900203


Dr. Joko Widodo, MS
NPP. 0729106301


**Program Studi Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**


Mengetahui:

Mengesahkan:

Dekan

Ketua Program Studi


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP
NPP. 20120.87.0103


Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS
NPP. 20120900203

HALAMAN PENGESAHAN

**Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh
Gelar Magister**

Pada Tanggal 16 Juli 2022

**1. Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS
NPP. 20120900203**

**2. Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si
NPP. 2011096.0463**

**3. Dr. Merry Frida Tri Palupi, M.Si
NPP. 2015018.0789**

**Mengetahui ;
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP
NPP. 20120.87.0103**

**PERNYATAAN
ORIGINALITAS KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Subandi

NIM : 1162000018

Alamat : Jl. Rapak Indah 3 Perum PLN Blok A No 3

Program : Magister Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan
Politik Universitas 17 Agustus Surabaya

Menyatakan

1. Bahwa Tesis yang Saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah dan orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Tesis saya terbukti sebagian atau seluruhnya plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya akan bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Samarinda 16 Juli 2022
Yang Membuat Pernyataan



(Subandi)
1162000018



**UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA**

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
TELP. 031 593 1800 (Ext.311)
Email : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERSYARATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : Subandi
NBI/NIM : 1162000018
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Jenis Karya : Thesis

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada badan perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-free Right), atas karya saya yang berjudul :

“Kinerja Pelayanan Administrasi di Disdukcapil Kota Samarinda”

Dengan Surabaya Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-free Right), badan perpustakaan universitas 17 Agustus 1945 surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Surabaya
Pada tanggal : 03 agustus 2022



ABSTRAK

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja pelayanan administrasi di Disdukcapil Kota Samarinda serta mengetahui dan mendeskripsikan faktor pendukung dan faktor penghambat dalam kinerja pelayanan administrasi di Disdukcapil Kota Samarinda. Data dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja pelayanan administrasi di Disdukcapil Kota Samarinda diketahui dari beberapa hal. Pertama produktivitas, di mana setiap hari selalu ada masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Samarinda. Pihak Disdukcapil Samarinda berkomitmen penuh agar pihaknya menyelesaikan pelayanan sesuai dengan jatuh tempo yang ada. Kedua kualitas pelayanan di mana pihak Disdukcapil Kota Samarinda berupaya penuh agar pihaknya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan Disdukcapil Kota Samarinda masuk dalam great kategori sangat baik. Hal tersebut berdasarkan penilaian dari pemerintah pusat. Ketiga responsivitas, di mana masyarakat Kota Samarinda memberikan respon positif pada pelayanan administrasi yang ada di Disdukcapil Kota Samarinda. Keempat, reponsibilitas di mana pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Samarinda dilakukan sesuai dengan asas pelayanan publik yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Kelima akuntabilitas, di mana pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Samarinda mengacu pada Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda Nomor 470/13.b/100.16 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Jenis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Kebijakan tersebut dianggap konsisten. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa faktor pendukung dalam kinerja pelayanan administrasi di Disdukcapil Kota Samarinda yaitu adanya respon dari masyarakat untuk mengurus pelayanan administrasi di Disdukcapil Kota Samarinda. Sedangkan faktor penghambat dalam kinerja pelayanan administrasi di Disdukcapil Kota Samarinda terdiri dari adanya jam buka pelayanan yang tidak sesuai dengan jam pelayanan yang ada.

Kata kunci: Kinerja, Pelayanan, Administrasi

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out and describe the performance of administrative services in the Samarinda City Disdukcapil and find out and describe the supporting factors and inhibiting factors in the performance of administrative services in the Samarinda City Disdukcapil. Data were analyzed descriptively. The results showed that the performance of administrative services in the Samarinda City Population Office was known from several things. First, productivity, where everyday there are always people who manage population administration in the Samarinda City Population Office. The Samarinda Disdukcapil is fully committed so that it completes the service in accordance with the existing tempo. The second is the quality of service where the Samarinda City Disdukcapil makes full efforts so that it provides quality services to the community. The population administration services of the Samarinda City Population Office are included in the great category of excellent. This is based on an assessment from the central government. The third is responsiveness, where the people of Samarinda City give a positive response to the administrative services in the Samarinda City Disdukcapil. Fourth, reasonability in which population administration services in the Samarinda City Population Office are carried out in accordance with the principles of public service consisting of transparency, accountability, conditional, participatory, equal rights, and a balance of rights and obligations. The fifth is accountability, where the population administration service in the Samarinda City Population Office refers to the Decree of the Head of the Samarinda City Population and Civil Registration Service Number 470/13.b/100.16 concerning the Establishment of Service Standards on the Types of Services of the Samarinda City Population and Civil Registration Service. The policy is considered consistent. The results of the study also showed that the supporting factor in the performance of administrative services in the Samarinda City Disdukcapil was the response from the community to take care of administrative services in the Samarinda City Disdukcapil. Meanwhile, the inhibiting factor in the performance of administrative services in the Samarinda City Population Office consists of the opening hours of services that are not in accordance with the existing service hours.

Keywords: Performance, Service, Administration

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga tesis berjudul “Kinerja pelayanan Administrasi di Disdukcapil Kota Samarinda” ini dapat terselesaikan.

Tesis ini disusun sebagai tugas akademik dan memenuhi syarat mencapai gelar program studi Magister Ilmu Administrasi serta guna memperdalam pemahaman mahasiswa mengenai kinerja pelayanan.

Peneliti menyadari bahwa tesis ini masih terdapat kekurangan, baik dalam materi maupun teknik penyajiannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun kami harapkan demi sempurnanya tesis ini sehingga dapat bermanfaat bagi penyusun dan para pembaca pada umumnya. Tidak lupa peneliti mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Agus Sukristyanto, MS selaku dosen pembimbing pertama yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran di dalam mengarahkan peneliti dalam penyusunan tesis ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian tesis ini.
2. Dr. Joko Widodo, MS selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan banyak waktu dan masukan mengenai banyak hal lain yang sangat berguna bagi peneliti untuk menyelesaikan penelitian tesis ini.
3. Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Bapak Prof. Dr. H. Agus Sukristyanto, MS yang membantu peneliti dan mahasiswa untuk selalu berkreaitivitas.
4. Istri dan anak yang menjadi alasan untuk tidak patah semangat.
5. Kerabat yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
6. Para informan penelitian yang bersedia membantu peneliti untuk mempeoleh

data penelitian.

7. Rekan-rekan Program Studi Magister Ilmu Administrasi khususnya yang telah meluangkan waktu dan banyak membantu.

Akhir kata, peneliti berharap semoga tesis ini membawa manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Juni 2022

Subandi

DAFTAR ISI

	HAL
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORIGINALITAS KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Teori Yang Digunakan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Teori Administrasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Etika Administrasi	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.

2.2.4	Kinerja Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.3	<i>Critical Review</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB III PROSEDUR PENELITIAN...		Error! Bookmark not defined.
3.1	Landasan Filosofi dan Pendekatan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Objek dan Informan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Metode Pengumpulan Data....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
4.1	Gambaran Umum Disdukcapil Kota Samarinda.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.	Sejarah Disdukcapil Kota Samarinda	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.	Visi, Misi, dan Motto Disdukcapil Kota Samarinda	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.	Program dan Kegiatan	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.	Jumlah Pegawai	Error! Bookmark not defined.
BAB V KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI		Error! Bookmark not defined.
5.1	Penyajian Data	Error! Bookmark not defined.
5.2	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB VI FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT		Error! Bookmark not defined.
6.1	Penyajian Data	Error! Bookmark not defined.
6.2	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB VII TEMUAN PENTING DAN IMPLIKASI PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.

7.1	Temuan Penting	Error! Bookmark not defined.
7.2	Implikasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB VIII PENUTUP		Error! Bookmark not defined.
8.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
8.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Lokasi Disdukcapil Kota Samarinda.....	28
---	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jumlah Pegawai berdasarkan status kepegawaian	21
Tabel 2.2 Jumlah Pegawai berdasarkan Pendidikan formal.....	22
Tabel 2.3 Jumlah Pegawai berdasarkan Pendidikan Berjenjang	22
Tabel 5.1 Bidang sekretaris berdasarkan indikator sub kegiatan	46
Tabel 5.2 Bidang sekretaris berdasarkan indikator kegiatan.....	46
Tabel 5.3 Bidang kependudukan berdasarkan indikator kegiatan.....	46
Tabel 5.4 Bidang kependudukan berdasarkan indicator sub kegiatan.....	47
Tabel 5.5 Bidang Pencacatan Sipil berdasarkan indikator sasaran	47
Tabel 5.6 Bidang Pencacatan Sipil berdasarkan indikator kegiatan.....	47
Tabel 5.7 Bidang Pencacatan Sipil berdasarkan indikator sub kegiatan	47
Tabel 5.8 Bidang PIAK berdasarkan indikator kegiatan	48
Tabel 5.9 Bidang PIAK berdasarkan indikator sub kegiatan	48
Tabel 5.10 Persentase Jawaban Responden.....	47
Tabel 5.11 Urutan peringkat berdasarkan unsur	47

