

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WAKATOBI PROVINSI  
SULAWESI TENGGARA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Srata-1  
Program Studi Administrasi Publik



Oleh:

**DILLA CHYNTIA**  
**NBI 1111900175**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2023**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WAKATOBİ PROVINSI  
SULAWESI TENGGARA**

**SKRIPSI**

**Di Ajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata – 1  
Program Studi Administrasi Negara**



**Oleh :**

**DILLA CHYNTIA**

**NBI : 1111900175**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2023**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama : Dilla Chyntia**

**NPM : 1111900175**

**Judul : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN WAKATOBI PROVINSI SULAWESI  
Tenggara**

**Surabaya, 21 Juni 2023**

**Mengetahui:**

**Disetujui oleh**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Dosen Pembimbing II**

**Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

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

**Dr. Achuliddin Ibnu Rochim, SH., M.Si**

**NPP. 20120870103**

**NPP. 20110960463**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial  
Dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima  
untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal :  
21 Juni 2023**

**Dewan Penguji :**

1. **Dr. Achuliddin Ibnu Rochim, SH., M.SI**  
Ketua
2. **Drs. Radjikan, M.Si**  
Anggota
3. **Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP**  
Anggota



**Mengesahkan**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**



**Dekan**  
**Dr. Dra. Avun Maduwinarti, MP**

**NPP. 20120870103**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan ucapan Alhamdulillah serta puji syukur atas Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Taufik, serta Hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Dengan bangga penulis mempersembahkan ini kepada:

1. Kedua orang tua saya yang senantiasa menyertakan do'anya dalam setiap ibadahnya dan senantiasa mencurahkan kasih sayangnya, memberikan semangat, motivasi diri dan pelajaran hidup sehingga penulis sampai di titik ini, terimakasih banya.
2. Teman-teman saya yang selalu memberikan semangat kepada saya.
3. Seluruh dosen yang memberikan bimbingan dan ilmunya yang bermanfaat.
4. Almamater Universitas 17 Agustus 1945 yang saya banggakan.

Hormat Saya,

Dilla Chyntia

## RIWAYAT HIDUP

**Nama Lengkap** : Dilla Chyntia  
**Tempat, tanggal lahir:** Patipelong, 21 Maret 2000  
**Alamat** : Patipelong, Kec Tomia Timur, Kab Wakatobi,  
Provinsi Sulawesi Tenggara  
**No Telpon** : **081259092089**  
**Email** : [dillachyntia2000@gmail.com](mailto:dillachyntia2000@gmail.com)

### Riwayat Pendidikan

2007-2012 : SDN Tongano Barat  
2012-2015 : SMP Negeri 1 Tomia  
2015-2018 : SMA Negeri 2 Tomia

### Pengalaman Organisasi

2019-2020 : HMTS (Himpunan Mahasiswa Tomia Surabaya)-  
Bagian Humas  
2020-2022 : HMTS (Himpunan Mahasiswa Tomia Surabaya)-  
Bagian Publikasi  
2022-2023 : HMTS (Himpunan Mahasiswa Tomia Suranaya)-  
Bendahara

**Publikasi Ilmiah** : Jurnal Penelitian Administrasi Publik dengan  
e-ISSN-2797-0469 pada Website:  
<https://aksiologi.org/index.php/praja/index>

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Dilla Chyntia  
NBI : 1111900175  
Program Studi : Administrasi Negara  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan  
Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wakatobi Provinsi  
Sulawesi Tenggara

Menyatakan:

1. Skripsi 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 telah dipublikasikan dan /atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2002, Pasal 25 ayat 2 Pasal 70).

Surabaya, 21 Juni 2023  
Yang membuat Pernyataan



Dilla Chyntia



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)  
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA  
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Dilla Chyntia  
NBI/ NPM : 1111900175  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Negara  
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek\*

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:

**Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wakatobi Provinsi Sulawesi Tenggara.**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada tanggal : 21 Juni 2023

Yang Menyatakan,



(Dilla Chyntia)

\*Coret yang tidak perlu



## RINGKASAN

Dilla Chyntia, 2023, **Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wakatobi Provinsi Sulawesi Tenggara.**

Bapak Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M dan Pembimbing II Drs. M. Kendry Widiyanto, M. Si

---

Dispendukcapil Kabupaten Wakatobi menangani kebutuhan hak warga negara dan kebutuhan dasar pemerintah. Dalam penelitian ini terdapat beberapa permasalahan terkait dengan dimensi kualitas pelayanan publik yaitu: fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*).

Tujuan Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatata Sipil Kabupaten Wakatobi. Jenis penelitian ini merupakan penelirian kualitatif yang ditelan dengan menggunakan metode deskriptif analitik, untuk memperoleh hasil secara mendalam dan menyeluruh. Tekni pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil Penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Wakatobi dinilai dari dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Berdasarkan (1) dimensi bukti fisik (*tangible*), fasilitas pendukung pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Wakatobi belum memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini di tandai belum adanya pengeras suara untuk memanggil antrian, serta belum adanya buku bacaan atau koran yang dapat dibaca selama menunggu antrian proses layanan, (2) dimensi kehandalan (*reliability*), pegawai melakukan pemrosesan produk layanan dengan tepat waktu, selain itu biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci secara jelas, (3) daya tanggap (*responsiveness*), pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut, (4) jaminan (*assurance*) berupa kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan, dan (5) empati (*empathy*) sikap petugas yang ramah dalam menghadapi permintaan, kritik, dan saran yang diberikan oleh masyarakat.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik.

## SUMMARY

*Dilla Chyntia, 2023, Quality of Public Services at the Population and Civil Registration Office of Wakatobi Regency, Southeast Sulawesi Province.*

*Bapak Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M and Drs. M. Kendry Widiyanto, M. Si*

---

*Dispendukcapil of Wakatobi Regency handles the needs of citizens' rights and the basic needs of the government. In this study there are several problems related to the dimensions of public service quality, namely: physical (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), empathy (empathy).*

*Purpose To describe and analyze the quality of public services at the Population and Civil Registry Office of Wakatobi Regency. This type of research is qualitative research carried out using descriptive analytic methods, to obtain in-depth and comprehensive results. Data collection techniques were carried out using observation, interview and documentation techniques. This study shows the quality of public services in the Dinas Population and Civil Registration in Wakatobi Regency is assessed from dimensions of physical evidence (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), and empathy (empathy). Based on (1) dimensions of physical evidence (tangible), service support facilities in Didukcapil Wakatobi Regency are not sufficient and satisfying for the community. It is marked yet there is a loudspeaker to call the queue, and there are no reading books or newspapers that can be read while waiting for the service process queue, (2) dimensions of reliability (reliability), employees process service products in a timely manner, in addition to the costs borne by the community clearly detailed, (3) responsiveness, employees respond to questions asked by the community and provide direction related to these questions, (4) guarantees (assurance) in the form of ease of service and security guarantees to people who apply for services, and (5) empathy (empathy) the friendly attitude of officers in dealing with requests, criticisms, and suggestions given by the community.*

**Keywords:** *Quality of Service, Public Service.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Wakatobi.** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis skripsi ini banyak menemui hambatan, namun berkat arahan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi dapat terselesaikan. Penghormatan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Pembimbing I Bapak Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M dan Pembimbing II Drs. M. Kendry Widiyanto, M. Si yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan serta nasehat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Selain itu penulis juga tidak lupa menyampaikan penghormatan dan terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr Mulyanto Nugroho, MM, CPA.CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M. AP selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan ilmunya selama kuliah di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Salihi, S. Pd selaku sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wakatobi yang telah memberikan izin dan berkenan bekerjasama dalam menyusun skripsi ini.
5. Seluruh Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wakatobi yang menjadi narasumber yang telah memberikan saran dan masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
6. Bapak ibu di rumah yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan, nasihat dan semuanya. Penulis sangat mencintainya dan berharap menjadi anakyang bisa dibanggakan.
7. Kakak saya (Dessy Safitra) dan Adik saya (Dewi Sartika) yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam proses

- penyelesaian penyusunan skripsi ini
8. Keluarga besar yang telah membantu memberikan semangat dalam proses penyelesaian penyusunan skripsi ini.
  9. Terimakasih kepada Ricko Bagus Prakoso yang sudah menjadi penyemangat, supporter, dan menemani saya dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini
  10. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
  11. Dan teman-teman seperantauan (Nurfida, Andini, Anggi, Dalifa) yang telah memberikan semangat dan support dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Dengan menyadari keterbatasan yang di miliki penulis skripsi ini masih banyak mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak yang di harapkan.

Surabaya, 21 Juni 2023  
Penulis,

Dilla Chyntia

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1. Penelitian Terdahulu.....	5
2.2. Landasan Teori.....	14
2.2.1. Manajemen Pelayanan Publik... ..	14
2.2.2. Pelayanan Publik .....	14
2.2.3. Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	15
2.2.4. Asas dan Prinsip .....	15
2.2.5. Standar Pelayanan Publik.....	16
2.2.6. Kualitas Pelayanan Publik .....	17
2.3 Kerangka Konseptual .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	21
3.2. Fokus Penelitian.....	21
3.3. Lokasi Penelitian.....	21
3.4. Sumber Data .....	22
3.5. Informan Penelitian... ..	22
	<b>xiii</b>
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	23

3.7. Teknik Analisis Data .....	23
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>25</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	25
4.1.1 Lokasi dan Letak Geografis .....	25
4.1.2 Letak Geografis .....	26
4.1.3 Profil Dispenduk Wakatobi.....	26
4.1.4 Struktur Organisasi.....	27
4.2 Penyajian Data .....	29
4.3 Pembahasan .....	36
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>43</b>
5.1 Kesimpulan .....	43
5.2 Saran .....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>44</b>
<b>DAFTAR DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>47</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian .....	20
Tabel 4.1 Daftar Pegawai .....	26

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	18
Gambar 4.1 Letak Geografis Kabupaen Wakatobi .....	23
Gambar 4.2 Struktur Organisasi .....	25
Gambar 4.3 Proses Pelayanan Kependudukan .....	29
Gambar 4.4 Fasilitas Penunjang pelayanan Dindukcapil Wakatobi.....	30
Gambar 4.5 Pegawai dalam menggunakan fasilitas.....	32
Gambar 4.6 Ketanggapan Pegawai.....	33



