

**ANALISIS KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TEGAL**

HETMYLIA KUSUMAWATI

1703521039



**Skripsi ini disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mendapatkan
Gelar Sarjana Terapan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri
Jakarta**

D4 ADMINISTRASI PERKANTORAN DIGITAL

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

***ANALYSIS OF SATISFACTION THE QUALITY OF PUBLIC
SERVICES AT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN TEGAL***

HETMYLIA KUSUMAWATI

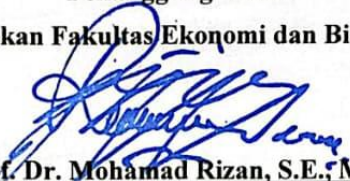
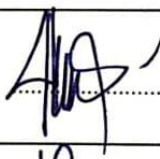
1703521039



***This thesis was prepared to fulfill one of the requirements for obtaining an
applied bachelor's degree at the Faculty of Economics and Business, State
University of Jakarta.***

***D4 DIGITAL OFFICE ADMINISTRATION
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2025***

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Roni Faslah, S.Pd., M.Pd. NIP. 197510152003121001 (Ketua Penguji)		07/08/2025
2	Suherdi S.Pd, S.H, M.M NIP. 198810252022031002 (Penguji 1)		05/08/2025
3	Muhammad Ikhwan, S.Pd., M.Pd. NIDN. 04100194402 (Penguji 2)		05/08/2025
4	Dr. Terrylina Arvinta Monoarfa, S.E., M.M NIP. 198103222023212013 (Pembimbing 1)		07/08/2025
5	Maulana Amirul Adha, S.Pd., M.Pd. NIP. 199604272022031012 (Pembimbing 2)		05/08/2025
Nama : Hetmylia Kusumawati No. Registrasi : 1703521039 Program Studi : D4 Administrasi Perkantoran Digital Tanggal Lulus : 21 Juli 2025			

*Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
 - dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru*

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hetmylia Kusumawati

NIM : 1703521039

Program Studi : D4 Administrasi Perkantoran Digital

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul **“Analisis Kepuasan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal”** ini merupakan benar-benar hasil karya sendiri. Selanjutnya bagian-bagian tertentu dalam penelitian skripsi yang saya kutip, dari hasil karya orang lain ini telah disebutkan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penelitian ilmiah serta dicantumkan di daftar pustaka.

Dengan surat ini dibuat dalam keadaan sadar dan sedang tidak dalam tekanan dari pihak manapun. Apabila kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dan sanksi-sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Oktober 2024



Hetmylia Kusumawati

NIM 1703521039

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN
Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Hetmylia Kusumawati
NIM : 1703521039
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/D4 Administrasi Perkantoran Digital
Alamat email : mhetmylia@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:
☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

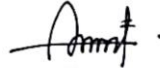
Analisis Kepuasan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 30 Juli 2025
Penulis


(Hetmylia Kusumawati)

LEMBAR ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hetmylia Kusumawati

No. Registrasi : 1703521039

Jenjang : Diploma 4

Program Studi : Administrasi Perkantoran Digital

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta

Dengan ini saya menyatakan, bahwa saya:

1. Telah menyelesaikan seluruh administrasi keuangan di FEB UNJ,
2. Telah menempuh seluruh mata kuliah yang ditetapkan Program Studi,
3. Telah memenuhi syarat jumlah SKS sesuai ketentuan ditetapkan FEB UNJ,
4. Tidak melakukan pemalsuan tanda tangan pihak manapun pada berkas pendaftaran ujian Skripsi/Karya Ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan kelulusan dan pencabutan ijazah yang telah saya peroleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 30 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Hetmylia Kusumawati

ABSTRAK

HETMYLIA KUSUMAWATI.2025.1703521039. Analisis Kepuasan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal. Program Studi D4 Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal. Pentingnya pelayanan publik yang baik sebagai bentuk pemenuhan hak dasar masyarakat yang harus diberikan secara cepat, tepat, dan efisien. Metode penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus, dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara kepada empat partisipan yang terdiri dari dua pegawai dan dua masyarakat, dokumentasi, serta data sekunder dari laporan hasil survei kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan publik yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu aspek kebijakan pelayanan dan inovasi pelayanan. Strategi peningkatan kualitas pelayanan meliputi pelaksanaan apel pagi secara rutin sebagai sarana pembentukan kedisiplinan dan kesiapan pegawai, pelaksanaan survei kepuasan masyarakat sebagai bahan evaluasi, serta sosialisasi aktif ke desa dan sekolah. Kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal sudah berjalan baik. Meskipun demikian, masih diperlukannya peningkatan pelayanan seperti perawatan kebersihan fasilitas umum, kedisiplinan waktu para pegawai, dan penggunaan teknologi agar menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : Kepuasan, Kualitas, Pelayanan

ABSTRACT

HETMYLIA KUSUMAWATI.2025.1703521039. Analysis Of Satisfaction The Quality Of Public Services At Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal. Studi Program D4 Digital Office Administration, Faculty Of Economics and Business, State University Of Jakarta.

The purpose of this study is to determine public public satisfaction with the quality of public services at the Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal. The importance of quality public services lies in fulfilling citizens' basic rights, which must be delivered promptly, accurately, and efficiently. This research uses a descriptive qualitative method with a case study approach. Data collection techniques include observation, interviews with four participants consisting of two employees and two members of the public, documentation, and secondary data from public satisfaction survey reports. The results of the study show that the quality of services at the Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal is evaluated based on the five dimensions of public service quality: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Factors influencing public satisfaction include service policy aspects and service innovation. Strategies to improve service quality include holding regular morning assemblies to foster employee discipline and readiness, conducting public satisfaction surveys as evaluation material, and carrying out active outreach to villages and schools. The quality of services at the Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal has been running well. However, improvements are still needed, such as maintaining the cleanliness of public facilities, enhancing employee punctuality, and utilizing technology to create more effective services and increase public satisfaction.

Keywords: *Quality, Satisfaction, Service*

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya serta karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul: Analisis Kepuasan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan dan mendapatkan gelar Sarjana Terapan pada Program Studi D4 Administrasi Perkantoran Digital di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan karya ilmiah ini, tentu tak lepas dari pengarahan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Maka peneliti ucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, antara lain:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
2. Roni Faslah, S.Pd., M.M selaku Koordinator Program Studi D4 Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM selaku Pembimbing I
4. Maulana Amirul Adha, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Pembimbing II
5. Seluruh karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal yang membantu Peneliti dalam proses belajar
6. Orang tua dan keluarga yang selalu memberi doa serta dukungan.
7. Serta teman seperjuangan D4 Administrasi Perkantoran Digital.

Peneliti menyadari bahwa Skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, karena keterbatasan yang dimiliki. Oleh karena itu, kritik dan saran dari semua

pihak sangat Peneliti harapkan untuk penyempurnaan dalam karya ilmiah ini. Meskipun begitu Peneliti berharap semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi para Pembacanya.

Jakarta, November 2024

Peneliti



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pertanyaan Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Konsep yang diteliti	9
1. Pelayanan Publik.....	9
2. Administrasi Kependudukan.....	21
B. Telaah Pustaka Penelitian Terdahulu	23
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Waktu dan Tempat Penelitian	38
B. Desain Penelitian.....	39
C. Sumber Data dan Sampel Penelitian	40
D. Teknik Pengumpulan Data	42
E. Teknik Keabsahan Data	44
F. Teknik Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Deskripsi Data Pendekatan Kualitatif	48
B. Hasil Data Pendekatan Kualitatif	49

C. Pembahasan Pendekatan Kualitatif.....	82
BAB V PENUTUP.....	98
A. Kesimpulan	98
B. Fokus dan Urgensi Penelitian.....	99
C. Implikasi.....	100
1. Implikasi Teoritis	100
2. Implikasi Praktis	101
D. Keterbatasan Penelitian.....	101
E. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya	102
F. Rekomendasi Bagi Instansi.....	103
DAFTAR PUSTAKA.....	104
LAMPIRAN.....	110

