**KUALITAS PELAYANAN ADMINISRATIF DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG BARAT (STUDI KASUS PELAYANAN KTP)**

Oleh :

**Lili Abdul Jalil**

**122010102**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi syarat dalam menempuh ujian sidang sarjana program strata satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara**



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG**

**2016**

**SURAT PERNYATAAN**

Bersama surat ini, saya menyatakan:

1. Skripsi ini, asli hasil karya tulis saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, atau doktor), baik di Universitas Pasundan maupun di Perguruan Tinggi lainnya.

2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, hasil karya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari para pembimbing dan penguji/pembahas.

3. Skripsi ini, didalamnya tidak memuat karya atau pendapat yang telah ditulis dan dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas sebagai rujukan dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh berdasarkan karya tertulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan hukum yang diberlakukan di Perguruan Tinggi ini.

Bandung, April 2016

Yang membuat pernyataan

Lili Abdul Jalil

122010102

**Bukankah Kami telah melapangkan untukmu dadamu?,**

**dan Kami telah menghilangkan darimu bebanmu, yang memberatkan punggung mu?**

**Dan Kami tinggikan bagimu sebutan(nama) mu,**

**karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.**

**Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan),**

**kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain,**

**dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.**

**(Q.S. Alam Nasyrah; 1-8)**

**Hidup adalah tentang bagaimana mengelola segala hal dengan cerdas dan bijak**

Berbahagialah orang yang ucapannya zikir, diamnya pikir, dan pandangannya mengambil pelajaran”. (Nabi Isa A.S.)

**Lakukan yang terbaik**

**Berikan yang terbaik**

**Jalani dengan cara yang baik**

**Niatkan untuk hal-hal yang baik**

**Lili Abdul Jalil**



**Luhung Elmuna**

**Pengkuh Agamana**

**Jembar Budayana**

**Visi**

**Menjadi komunitas akademik peringkat internasional yang mengusung nilai Sunda dan Islam di tahun 2021**

**Misi**

1. **Menyelenggarakan pendidikan tinggi bertaraf internasional**
2. **Mewujudkan penelitian bertaraf internasional**
3. **Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatakan martabat manusia**
4. **Menjaga, memelihatra dan mengembangkan budaya Sunda**
5. **Menjaga, memelihara dan mengembangkan Syi’ar Islam**

**ABSTRAK**

**Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah mengenai Kualitas Pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Hal ini ditandai dengan belum optimalnya kemampuan pegawai dalam melaksankan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas pelaksanaan kualitas pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat serta untuk mengetahui hambatan – hambatan pelaksanaan pelayanan dalam pencapaian kualitas pelayanan KTP.**

**Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis, sedangkan teknik penelitian yang dipakai adalah penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yang meliputi observasi non partisipan, serta penyebaran angket yang menggunakan teknik sensus yang diberikan kepada 30 responden. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pelaksanaan pelayanan belum sepenuhnya menggunakan prinsip – prinsip kualitas pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan saat ini belum mecapai kualitas pelayanan.**

**Hambatan – hambatan yang dihadapi yaitu kurangnya fasilitas fisik penunjang pelayanan, kurangnya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan, serta kompetensi pegawai yang berbeda-beda. Usaha – Usaha yang dapat dilakukan adalah menambah fasilitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, melakukan bimbingan dan praktek kepada pegawai sehingga kompetensi dan kemampuan pegawai sama.**

**Saran yang dapat diberikan peneliti untuk menghasilkan pelayanan yang lebih baik hendaknya penerapan tentang memberikan pelayanan yang baik harus dipahami oleh setiap pegawai yang memberikan pelayanan.**

**ABSTRAK**

**Isu nalungtik dina ulikan ieu ngeunaan Kualitas Layanan KTP Élmu di Departemen Penduduk jeung Pendaftaran Sipil Bandung Kabupaten Kulon. Hal ieu dicirikeun ku kamampuhan optimal pagawé di ngalaksanakeun layanan. Ulikan ieu boga tujuan pikeun nangtukeun jelas palaksanaan KTP kualitas ladenan di Departemen Penduduk jeung Pendaftaran Sipil Kabupaten Bandung Barat ogé pikeun nangtukeun halangan - halangan ka palaksanaan layanan di achieving kualitas ID ladénan.**

**métode anu digunakeun dina ieu panalungtikan ngagunakeun métode analisis deskriptif, sedengkeun téhnik panalungtikan anu dipaké nyaéta panalungtikan perpustakaan jeung panalungtikan widang nu ngawengku observasi non-pamilon, ogé sosialisasi tina angket sensus anu make téhnik dibikeun ka 30 responden. Dumasar panalungtikan, palaksanaan layanan teu acan pinuh ngagunakeun prinsip - prinsip kualitas layanan ku kituna layanan nu disadiakeun ayeuna ragrag balik kualitas layanan.**

**Halangan - halangan Nyanghareupan nyaéta kurangna ladenan pangrojong sarana fisik, kurangna kamampuh pagawé pikeun nyadiakeun ladenan luyu jeung naon ieu jangji, ogé kompetensi karyawan nu beda. Usaha - usaha anu bisa dipigawé pikeun nambahkeun fasilitas infrastruktur sareng ladenan infrastruktur ngarojong, ngalaksanakeun jeung hidayah prakték ka pagawé ku kituna kompetensi jeung kamampuh pagawé sapuk.**

**Saran bisa dibikeun panalungtik pikeun ngahasilkeun ladenan leuwih alus dina aplikasi kudu nyadiakeun layanan alus kudu dipikaharti ku unggal pagawe anu nyadiakeun jasa.**

***ABSTRACT***

***Issues examined in this study is about Quality of Care ID card at the Department of Population and Civil Registration Bandung Regency West. It is characterized by optimal capability of employees in implementing the service. This study aims to determine clearly the implementation of service quality ID cards in the Department of Population and Civil Registration Bandung Regency West as well as to determine the barriers - barriers to the implementation of services in achieving quality of service ID.***

***The method used in this research using descriptive analysis method, while the research techniques used is library research and field research that includes non-participant observation, as well as the dissemination of census questionnaires that use the technique given to 30 respondents. Based on the research, implementation of the service is not yet fully using the principle - the principle of quality of service so that the service provided is currently falling behind the quality of service.***

***Barriers - barriers faced is the lack of physical facilities support services, the lack of the ability of employees to provide services in accordance with what was promised, as well as the competence of the employees are different. Effort - effort that can be done is to add infrastructure facilities and supporting infrastructure services, conduct and practice guidance to employees so that the competence and ability of employees alike.***

***Advice can be given researchers to produce better services on the application should provide a good service should be understood by every employee who provides services.***

**KATA PENGANTAR**

****

***Assalamualaikum Wr. Wb.***

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, dengan izin dan pertolongan-Nya, peneliti dapat menyelesaikan laporan penelitian ini. Semoga setiap toreh senyum dan tetes air mata yang menyertai penyusunan laporan ini senantiasa bermakna untuk pembelajaran hidup dan proses penyempurnaan diri. Mudah-mudahan penelitian ini mendapat nilai ibadah di sisi Allah, bukan hanya bagi peneliti namun juga bagi seluruh pihak yang secara langsung ataupun tidak langsung telah membantu peneliti dalam kegiatan dan penyelesaian penelitian ini.

Shalawat serta salam, peneliti sampaikan kepada Rosulullah Muhammad SAW, teladan manusia, atas tersampaikannya risalah Allah SWT di muka bumi ini yang menghantarkan manusia dari gelap gulita menuju cahaya terang benderang Islam. Shalawat serta salam juga semoga tercurah kepada keluarga beliau, para sahabat, dan para pengikut beliau yang senantiasa istiqomah di jalan Allah SWT dan semoga kita termasuk ke dalam barisan orang-orang tersebut.

Skripsi dengan judul penelitian **Kualitas Pelayanan Administratif Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat (Studi Kasus Pelayanan KTP)** ini di ajukan untuk memenuhi syarat Ujian/sidang Sarjana Strata Satu (S1) pada Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini mungkin masih jauh dari sempurna, banyak kekurangan, kelemahan dan kesalahan dari segi penulisan, isi atau yang lainnya, hal ini mungkin karena pengetahuan dan pengalaman serta kemampuan yang peneliti miliki masih terbatas. Oleh karena itu dengan lapang dada peneliti menerima kritik, maupun saran yang bersifat membangun guna meningkatkan kemampuan dan pengetahuan peneliti di masa yang akan datang.

Terwujudnya laporan ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan do’a yang sangat berharga dari berbagai pihak. Untuk itu perkenankanlah pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan rasa terimakasih dan rasa hormat yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Eddy Jusuf, S.p,M.Si,M.Kom selaku Rektor Universitas Pasundan Bandung.
2. Bapak M. Budiana SIP, M.Si selaku Dekan FISIP Universitas Pasundan Bandung.
3. Bapak Drs. Rudi Martiawan, M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Pasundan Bandung sekaligus sebagai dosen wali. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan pihak yang telah membantu peneliti dalam penelitian laporan ini. Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya. Aamiin.
4. Dr. Iwan Satibi ,S.Sos,.Msi. selaku pembimbing yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan nasihat, bimbingan, masukan, serta dukungan dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.
5. Seluruh dosen, staff, pembimbing akademik, dan keluarga besar Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan terima kasih atas bantuannya selama ini.
6. Kedua orang tua, Ibu Nia Kurniasih dan Bapak Jajang Rohidin yang selalu mendukung, menguatkan serta selalu menyebut nama penulis disetiap doanya sepanjang hari. Terima kasih banyak atas apa yang telah kalian berikan.
7. Untuk adik-adikku Leli Dwi Anggraeni dan Silvia Tri Kania Putri yang telah mendukung serta senantiasa memberikan doanya kepada penulis.
8. Andini Lestari beserta keluarga, terima kasih atas segala dukungan, semangat dan doa yang telah diberikan.
9. Teman-teman angkatan 2012 yang saling mendukung selama kuliah.
10. Sahabatku Aldi Muhammad Taufik, Riza Fajar, Fitria R Jannah dan Ratnasari yang selalu memberikan dukungan, doa dan semangatnya kepada penulis.
11. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian semua.

Penulis menyadari dalam pembuatan karya tulis ilmiah ini juga tidak terlepas dari kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis menerima saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan karya tulis ilmiah ini.

Semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya, serta semoga segala perhatian dan bantuan yang telah diberikan mendapat balasan dari Allah SWT. Amin ya Rabb.***Wassalamualaikum Wr. Wb.***

Bandung, April 2016

Peneliti

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama : Lili Abdul Jalil

2. Tempat/Tanggal Lahir : Ciamis, 10 Agustus 1994

3. Jenis Kelamin : Laki-Laki

4. Agama : Islam

5. Alamat : Perum GPI Jl. Kecubung No.17 Padalarang

B. Orang Tua

1. Bapak : Jajang Rohidin

2. Ibu : Nia Kurniasih

3. Alamat : Perum GPI Jl. Kecubung No.17 Padalarang

C. Pendidikan

1. TK Al- Maqshudiyah lulus tahun 2000
2. SD Negeri sukamaju lulus tahun 2006
3. SLTP Negeri I cipatat lulus tahun 2009
4. SMK Negeri 11 Bandung Lulus Tahun 2012
5. Tahun 2012 masuk Perguruan Tinggi di Universitas Pasundan Bandung Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Demikian daftar riwayat hidup peneliti, sebagai pelengkap laporan Skripsi yang dibuat dengan sebenarnya.

Bandung, April 2016

Peneliti

**DAFTAR ISI**

LEMBAR PENGESAHAN

MOTTO

ABSTRAK

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR i

DAFTAR RIWAYAT HIDUP iv

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL ix

DAFTAR GAMBAR xi

DAFTAR LAMPIRAN xii

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian 1
2. Perumusan Masalah 5
3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 6
4. Tujuan Penelitian 6
5. Kegunaan Penelitian 6
6. Kerangka Pemikiran 7
7. Hipotesis 9
8. Lokasi dan Waktu Penelitian 9
9. Lokasi Penelitian 9
10. Lamanya Penelitian 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

1. Administrasi Negara 10
2. Pengertian Administrasi 10
3. Administrasi Negara 13
4. Fungsi Administrasi 14
5. Kualitas Pelayanan 14
6. Pengertian Kualitas Pelayanan 14
7. Dimensi Kualitas Pelayanan ` 23
8. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan 27
9. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan 29
10. Model Kualitas Pelayanan 32

BAB III METODE DAN OBJEK PENELITIAN

1. Metode Penelitian, Teknik Pengumpuan Data, dan Teknik Analisis Data 44
2. Metode Penelitian 44
3. Kualitas Pelayanan 45
4. Populasi dan sampling 46
5. Populasi 46
6. Sampling 47
7. Taknik Pengumpulan Data 47
8. Teknik Analisi Data 49
9. Objek Penelitian 50
10. Gambaran Umum Kabupaten Bandung Barat 50
11. Letak Geografis 50
12. Jumlah dan Proporsi Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin/Kecamatan 52
13. Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk 54
14. Tugas Pokok Fungsi 57
15. Visi dan Misi Dinas Kepndudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat 42
16. Struktur Organisasi 87

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Optimalisasi Kualitas Pelayanan 89
2. Bukti Langsung (*Tangibles*) 89
3. Fasilitas Fisik 89
4. Penampilan Pegawai 91
5. Teknologi Peralatan yang Dipergunakan Oleh Pegawai 93
6. Kehandalan (*Realibility*) 94
7. Pelayanan yang Sama untuk Semua Masyarakat tanpa Kesalahan 95
8. Pelayanan Sesuai dengan apa yang dijanjikan secara Akurat dan Terpercaya 96
9. Daya Tanggap (*Responsiveness*) 98
10. Mampu Memberikan Pelayanan Cepat dengan Penyampaian Informasi yang Jelas 98
11. Tidak Membiarkan Masyarakat Menunggu Tanpa Alasan yang Jelas 100
12. Jaminan (*Assurance*) 101
13. Member Informasi yang Jelas Serta Cepat Menanggapi Keluhan Masyarakat 102
14. Menanamkan Kepercayaan Kepada Masyarakat 103
15. Pelayanan yang diberikan Mampu Memberikan Suatu Jaminan Kepercayaan 105
16. Pegawai Memiliki Kemampuan agar Pelayanan dilaksanakan dengn Optimal 106
17. Memberikan Pelayanan dengan Sopan dan Santun 108
18. Empati (*Empaaty*) 109
19. Memahami Kebutuhan Masyarakat Secara Spesifik 109
20. Memberikan Perhatian Serta Berupaya Memahami Keinginan Masyarakat 111
21. Hambatan-Hambatan dalam Mencapai Kualitas Pelayanan KTP 112
22. Upaya yang dilakukan untuk Mengatasi Hambatan-Hambatan dalam Mencapai Kualitas Pelayanan KTP 113

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan 115
2. Saran 118

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

**DAFTAR TABEL**

NO HAL

2.1 SASARAN DAN MANFAAT SERVICE EXCELLENCE 22

3.1 OPERASIONALISASI VARIABEL KUALITAS PELAYANAN 45

3.2 JUMLAH PENDUDUK BERDASARKAN PROPORSI DAN JENIS KELAMIN 53

3.3 WAJIB KTP TELAH MEMILIKI KTP 54

3.4 WAJIB KTP BELUM MEMILIKI KTP 55

1 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG BARAT TENTANG FASILITAS FISIK PEGAWAI SUDAH MENDUKUNG DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN KTP 90

2 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PENAMPILAN PEGAWAI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG BARAT SUDAH RAPI 92

3 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP TEKNOLOGI BERUPA PERALATAN DAN PERLENGKAPAN YANG DIPERGUNAKAN PEGAWAI SUDAH MENDUKUNG DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN 94

4 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PEGAWAI SELALU MEMBERIKAN PELAYANAN YANG SAMA UNTUK SEMUA MASYARAKAT 96

5 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PEGAWAI SENANTIASA MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN APA YANG DIJANJIKAN SECARA AKURAT DAN TERPERCAYA 97

6 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PEGAWAI MAMPU MEMBANTU DAN MEMBERIKAN JASA DENGAN CEPAT DAN TEPAT DENGAN PENYAMPAIAN INFORMASI YANG JELAS KEPADA MASYARAKAT 99

7 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PEGAWAI TIDAK MENGABAIKAN DAN MEMBIARKAN MASYARAKAT MENUNGGU TANPA ALASAN YANG JELAS 101

8 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PEGAWAI SELALU MEMBERI INFORMASI YANG MUDAH DIMENGERTI SERTA CEPAT MENANGGAPI KELUHAN MASYARAKAT 103

9 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PEGAWAI SUDAH MAMPU MENANAMKAN KEPERCAYAAN KEPADA MASYARAKAT 104

10 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PEGAWAI MAMPU MEMBERIKAN PELAYANAN YANG MAMPU MEMBERIKAN SUATU JAMINAN KEPERCAYAAN 106

11 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEMAMPUAN PEGAWAI SUDAH MENDUKUNG DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DENGAN OPTIMAL 107

12 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PEGAWAI SELALU MEMBERIKAN PELAYANAN DENGAN SOPAN DAN SANTUN 109

13 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PEGAWAI MAMPU MEMAHAMI KEBUTUHAN MASYARAKAT SECARA SPESIFIK 110

14 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PEGAWAI MAMPU MEMAHAMI KEINGINAN MASYARAKAT 112

**DAFTAR GAMBAR**

GAMBAR HAL

2.1 RANTAI PROFIT JASA …………………………………………………40

3.1 PETA ADMINISTRASI KABUPATEN BANDUNG BARAT 52

3.2 BAGAN STRUKTUR ORGANISASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG BARAT TAHUN 2015 88

**DAFTAR LAMPIRAN – LAMPIRAN**

1. **SURAT PENGANTAR ANGKET**
2. **PETUNJUK PENGISIAN ANGKET**
3. **DAFTAR PERYANTAAN ANGKET**
4. **PEDOMAN OBSERVASI**
5. **PEDOMAN WAWANCARA**
6. **SURAT IZIN PENELITIAN DARI KESBANG KABUPATEN BANDUNG BARAT**
7. **SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG BARAT**