

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN AGAM**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen  
Perdagangan (DIII) Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar*

*Ahli Madya*



Oleh :

**MUTIARA AMANDA**

**NIM.19134059**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERDAGANGAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2023**

**PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

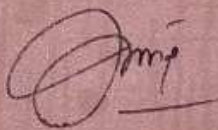
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN AGAM**

Nama : Mutiara Amanda  
NIM/TM : 19134059  
Program Studi : D3 Manajemen Perdagangan  
Fakultas : Ekonomi

Padang, 21 Juni 2023

Disetujui oleh,

Ketua Program Studi  
DIII Manajemen Perdagangan



Dina Patrisia, SE, M.SI, Ph.D  
NIP.197512091999032001

Disetujui oleh,  
Pembimbing Tugas Akhir



Arief Maulana, SE, MM  
NIP.198212232014041001


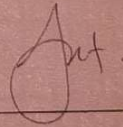
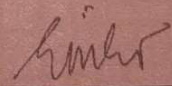
## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN AGAM

Nama : Mutiara Amanda  
NIM/TM : 19134059  
Program Studi : Manajemen Perdagangan  
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji Didepan Tim Penguji Tugas Akhir Prodi  
Manajemen Perdagangan DIII Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Padang, 26 Juni 2023

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Arief Maulana, SE, MM	(Ketua)	 _____
Yunita Engriani, SE, MM	(Anggota)	 _____
Rini Sarianti, SE, M.SI	(Anggota)	 _____

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mutiara Amanda  
NIM/TM : 19134059/2019  
Tempat/Tanggal Lahir : Lubuk Basung/15 Januari 2001  
Program Studi : D3 Manajemen Perdagangan  
Fakultas : Ekonomi  
Alamat : Jorong Tanjung Alai, Nagari Koto Malintang,  
Kecamatan Tanjung Raya, Kabupaten Agam  
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten  
Agam

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik Universitas Negeri Padang maupun perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, 22 Juni 2023

Yang menyatakan,

  
*Mutiara Amanda*  
Mutiara Amanda

## ABSTRAK

**Mutiara Amanda : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam**

**Pembimbing : Arief Maulana, S.E.,M.M**

Indonesia merupakan salah satu negara di Asia yang memberikan pelayanan pada masyarakat melalui organisasi atau instansi pemerintah yang sudah tersebar disetiap wilayah, salah satunya yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam. Pemerintah wajib memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Karena kualitas pelayanan merupakan indikator penting dari keberhasilan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Sumber data diperoleh dari penyebaran kuesioner pada masyarakat Jorong Tanjung Alai, Nagari Koto Malintang, Kecamatan Tanjung Raya yang berjumlah 735 orang dan sampel yang diambil berjumlah 90 orang responden dengan menggunakan pendekatan Slovin. Dalam penelitian ini terdapat lima dimensi pengukur kualitas pelayanan yaitu: (1) *Tangibles* (bukti fisik), (2) *Reliability* (keandalan), (3) *Responsiveness* (daya tangkap), (4) *Assurance* (jaminan), dan (5) *Empaty* (empati). Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang disediakan oleh pihak Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Agam dapat digolongkan pada kriteria baik dengan rata-rata 4,0 atau TCR 79,4%.

***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Dimensi Pelayanan, dan Analisis TCR***

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan pada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam”**.

Penulisan Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan program studi Diploma III dan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, doa dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Ganefri, Ph.D selaku Rektor Universitas Negeri Padang
2. Bapak Dr. Idris, Msi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Orang tua tercinta yaitu ayah Eriswandi dan ibu Fatmawati untuk segala doa, dukungan, serta perjuangan yang telah dilakukan dari awal kuliah sampai penulisan Tugas Akhir ini selesai. Dan kepada saudara saya Difa Iswara dan Alfajar Zamri.
4. Teman baik saya Hamdi Azhar yang telah banyak membantu dan memberi motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Dina patrisia, SE, M.Si, Ph.D selaku ketua program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

6. Bapak Arief Maulana, SE, MM selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan berbagi ilmu kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Bapak Arief Maulana, SE, MM selaku dosen pembimbing Akademik yang telah membimbing dari awal perkuliahan sampai akhir dalam penulisan tugas akhir.
8. Kepada Ibu Yunita Engriani, SE, MM dan Ibu Rini Sarianti, SE, MM selaku dosen penguji pada sidang tugas akhir.
9. Staf dosen serta karyawan/ti Fakultas ekonomi Universitas Negeri Padang.
10. Kepada rekan-rekan seangkatan lainnya terutama angkatan 2019 yang telah memberikan dukungan, semangat bantuan dan motivasi dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.

Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Padang, Juni 2023

Mutiara Amanda

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	8
B. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	10
C. Mengukur kualitas Pelayanan.....	11
D. Ciri-ciri Pelayanan.....	13
E. Asas-Asas Pelayanan .....	14
F. Tujuan Pelayanan .....	15
G. Pengertian Pelayanan Publik .....	15
BAB III .....	15
METODE PENELITIAN.....	15
A. Bentuk Penelitian.....	15



B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	15
C. Rancangan Penelitian.....	15
D. Populasi dan Sampel.....	16
E. Jenis Sumber Data.....	17
F. Teknik Pengumpulan Data.....	18
G. Instrumen Penelitian.....	18
H. Teknik Analisis.....	19
BAB IV .....	21
PEMBAHASAN .....	21
A. Profil Perusahaan.....	21
1. Gambaran Umum Perusahaan .....	21
B. Pembahasan .....	24
1. Deskripsi Karakteristik Responden .....	24
2. Analisis Data.....	26
C. Pembahasan Penelitian.....	31
BAB V.....	34
PENUTUP.....	34
A. KESIMPULAN .....	34
B. SARAN.....	35
DAFTAR PUSTAKA .....	37
KUESIONER PENELITIAN.....	38

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Pelayanan Keliling Dinas DukCaPil Kab.Agam.. **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2 Aplikasi SILETON Dinas DukCapil Kab.Agam ..... 4

Gambar 3 Program Jemput Bola Dinas DukCaPil Kab.Agam ..... 5

Gambar 4 Ulasan Masyarakat Terhadap Dinas DukCaPil Kab.Agam ..... 6

Gambar 5 Logo Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam .... 23

Gambar 6 Gmaps Dinas DukCapil Kab. Agam ..... 23

Gambar 7 Struktur Organisasi Dinas DukCaPil Kab.Agam ..... 24

## DAFTAR TABEL

Table 1 Daftar Skala Jawaban Pertanyaan .....	19
Table 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	24
Table 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	25
Table 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Umur .....	25
Table 5 Distribusi Frekuensi Indikator Bukti Fisik (Tangibles) Pada Dinas DukCaPil Kab.Agam.....	26
Table 6 Distribusi Frekuensi Indikator Keandalan (Reliability) Pada Dinas DukCaPil Kab. Agam.....	27
Table 7 Distribusi Frekuensi Indikator Daya Tanggap (Responsiveness) Pada Dinas DukCaPil Kab.Agam .....	28
Table 8 Distribusi Frekuensi Pada Indikator Jaminan (Assurance) Pada Dinas DukCaPil Kab.Agam.....	29
Table 9 Distribusi Frekuensi Indikator Empati (Empathy) Pada Dinas DukCaPil Kab.Agam .....	30
Table 10 Rangkaman Hasil Penelitian .....	31

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Indonesia merupakan salah satu negara di Asia yang memberikan pelayanan pada masyarakat melalui organisasi atau instansi pemerintah yang sudah tersebar disetiap wilayah. Pada dasarnya tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dengan tujuan memberikan kemudahan serta meningkatkan kesejahteraan bagi setiap individu. Pemerintah wajib memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Karena kualitas pelayanan merupakan indikator penting dari keberhasilan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 yang menyatakan, Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi pemerintah, baik itu pusat atau di daerah sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik berupa pelayanan barang, jasa maupun administratif, sesuai dengan ketentuan perundangan-undangan yang berlaku. Pelayanan publik disektor pemerintahan adalah wujud fungsi aparatur negara dalam pengabdian kepada negara dan masyarakat. Salah satu lembaga pemerintahan yang memberikan layanan jasa kepada masyarakat adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Kependudukan and Sipil, 2021). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik yang dibentuk berdasarkan Peraturan.Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang

pembentukan dan susunan perangkat daerah. Bentuk layanan yang ada di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil antara lain pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), akta kelahiran, legalisasi dokumen atau data yang berkaitan dengan kependudukan. Tugas umum dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu membantu Bupati melaksanakan sebagian urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah dan membantu dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil (Kependudukan and Sipil, 2021).

Bapak Helton SH, M,Si selaku Kepala Dinas di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Agam berupaya melakukan evaluasi pada bidang pencatatan sipil dan pendaftaran penduduk dalam rangka melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan serta memberikan solusi kepada masyarakat yang mengalami kendala atau kesulitan dalam pengurusan administrasi kependudukan. Setiap daerah berhak membuat Inovasi baru mengenai pelayanan publik yang sesuai dengan kondisi dan situasi pada daerah masing-masing, supaya inovasi yang dibuat lebih efektif sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan (Admin, 2023).

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, ada beberapa inovasi baru yang dibuat oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Agam, diantaranya melakukan pelayanan dan perekaman E-KTP keliling, merilis aplikasi cek KTP secara online, menciptakan aplikasi SILETON (Sistem Informasi Layanan Elektronik Terintegrasi Online) untuk membantu pelayanan berupa perubahan elemen data seperti KK (Kartu Keluarga) dan KIA (Kartu Identitas Anak), serta membuat program Jemput Bola berupa pendataan dan perekaman

administrasi kependudukan dengan datang langsung ke lokasi, program ini diprioritaskan untuk masyarakat tua renta dan keterbelakangan mental (MASTER, 2022).

**Gambar 1** Perekaman keliling Dinas DukCapil Kab Agam



*Sumber : Website Resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Agam*

**Gambar 2 Aplikasi SILETON Dinas DukCapil Kab.Agam**



*Sumber : Website Resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Agam*

**Gambar 3 Program Jemput Bola Dinas DukCaPil Kab.Agam**



*Sumber : Facebook Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Agam*

Namun jika dilihat dari ulasan yang ada di website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Agam, ada beberapa hal yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diterima secara langsung oleh masyarakat. Diantaranya pelayanan yang kurang teliti dalam menginput data kependudukan, adanya masyarakat yang tidak dapat antrian, sarana dan prasarana yang masih belum sesuai dengan apa yang



diinginkan masyarakat, serta pengurusan administrasi kependudukan yang cukup lama menjadi fenomena penting untuk diperhatikan agar kualitas pelayanan tidak menjadi semakin buruk dari penilaian masyarakat .

**Gambar 4 Ulasan Masyarakat Terhadap Dinas DukCaPil Kab.Agam**



*Sumber : Website Resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Agam*

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN AGAM”**

## **B. Rumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan yang Diberikan Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam”.

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Agam.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini dapat memberikan sumber pengetahuan yang sesuai dengan bidang Manajemen Perdagangan khususnya Manajemen Pemasaran.

### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis untuk memperoleh pengalaman penelitian, sehingga menambah wawasan penulis dalam hal ilmu pengetahuan.
- b. Bagi perusahaan/instansi dapat dijadikan bahan masukan dan pertimbangan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen/masyarakat agar tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.
- c. Bagi masyarakat dapat mewakili harapan-harapan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam.