

**PENYELENGGARAN PELAYANAN
PUBLIK DALAM MEMBANGUN PELAYANAN
PRIMA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Nailil Izza Af Korina
191010031**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**PENYELENGGARAN PELAYANAN
PUBLIK DALAM MEMBANGUN PELAYANAN
PRIMA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL DI KOTA BATAM**

SKRIPSI
Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana



Oleh
Nailil Izza Af Korina
191010031

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORSINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Nailil Izza Af Korina

NPM : 191010031

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul:

Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Membangun Pelayanan Prima Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Batam.

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan skripsi yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 22 Juli 2022



Nailil Izza Af Korina

191010031

**PENYELENGGARAN PELAYANAN
PUBLIK DALAM MEMBANGUN PELAYANAN
PRIMA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL DI KOTA BATAM**

SKRIPSI
Untuk memenuhi salah satu syarat
memenuhi gelar sarjana

Oleh
Nailil Izza Af Korina
191010031

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini

Batam, 22 Juli 2022



Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP, M.AP
Pembimbing



ABSTRAK

Peranan pemerintah banyak mengalami perubahan, sesuai dinamika masyarakat dan tuntutan terhadap pemerintah. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis Penyelenggaraan Pelayanan Prima di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Jenis penelitian ialah menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data penelitian ini adalah melalui wawancara, observasi dan studi pustaka/dokumentasi. Fokus penelitian ini dilihat dari empat konsep pelayanan prima A4 yaitu : Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*) dan Antisipasi (*Anticipation*) (Daryanto & Setyabudi, 2014:118). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Batam sudah baik pada faktor Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), dan Antisipasi (*Anticipation*). Tetapi terdapat sedikit kendala pada faktor Tindakan (*Action*) karena kurang memadainya alat bantu pelayanan, sarana dan prasana. Saran yang diberikan penulis yaitu pengadaan alat bantu pelayanan seperti komputer, printer, scanner dan lainnya, ruang tunggu dibuat dalam bentuk bangunan tetap agar dalam memberikan pelayanan dapat merasakan kenyamanan, lokasi parkir harus memiliki lahan sendiri tidak menggunakan bahu jalan.

Kata Kunci: Disdukcapil, Pelayanan Publik, Pelayanan Prima,

ABSTRACT

The role of the government has undergone many changes, according to the dynamics of society and the demands of the government. The purpose of this study was to analyze the Implementation of Excellent Service at the Department of Population and Civil Registration of Batam City. This type of research is using descriptive research with a qualitative approach. The method of collecting data in this research is through interviews, observations and literature/documentation studies. The focus of this research is seen from four A4 prime service concepts, namely: Attitude, Attention, Action and Anticipation (Daryanto & Setyabudi, 2014:118). The results showed that the services provided by the Disdukcapil of Batam City were good in terms of Attitude, Attention, and Anticipation. However, there are a few obstacles to the Action factor due to the inadequate service tools, facilities and infrastructure. The advice given by the author is the procurement of service tools such as computers, printers, scanners and others, the waiting room is made in the form of a permanent building so that in providing services you can feel comfortable, the parking location must have its own land not using the shoulder of the road.

Keyword: *Department of Population and Civil Registry. ,Public Service, Service Excellent.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara, Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Nur Elvi Husda, S.Kom., M.Si Selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Dekan fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom.
3. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP Selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
4. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP Selaku Dosen Pembimbing Skripsi sekaligus Dosen Akademik pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
5. Bapak dan ibu dosen pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
6. Kepada kedua orangtua, adik-adik yang telah memberikan doa, dukungan secara moril dan materil dan semangat kepada penulis;
7. Kepada Ali Akbar Darmendra selaku sahabat yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan untuk tidak putus asa;
8. Kepada Sahar bin Bahari selaku teman satu penelitian yang telah membantu dalam proses penelitian;
9. Teman-teman mahasiswa/i angkatan 18 Administrasi Negara Universitas Putera Batam yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis;
10. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Batam, 22 Juli 2022

Nailil Izza Af Korina

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kerangka Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	8
2.1.2 Jenis Pelayanan Publik	10
2.1.3 Asas-asas Pelayanan Publik.....	12
2.1.4 Standar Pelayanan Publik	14
2.1.5 Pelayanan Prima.....	16
2.1.6 Jenis-Jenis Pelayanan Prima	18
2.1.6 Standar Kualitas Pelayanan Prima	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Kerangka Berpikir	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Fokus Penelitian	29
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian	30
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	30
3.3.2 Periode Penelitian	30

3.4 Sumber Data.....	31
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.6 Metode Analisis Data	33
3.7 Keabsahan Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam	36
4.1.2 Penyelenggaraan Pelayanan Prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.....	50
4.2 Pembahasan.....	69
4.2.1 Penyelenggaraan Pelayanan Prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.....	69
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	77
5.1 Simpulan	77
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	82
Lampiran 1 : Pendukung Penelitian.....	82
Lampiran 2 : Daftar Riwayat Hidup	85
Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian.....	86

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	28
Gambar 3. 1 Komponen Dalam Analisis Data (Interactive Model).....	34
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	37
Gambar 4. 2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Gambar 4. 3 Standing Banner Budaya Kerja.....	52
Gambar 4. 4 Kotak Saran.....	59
Gambar 4. 5 Toilet Umum.....	60
Gambar 4. 6 Toilet Disabilitas	60
Gambar 4. 7 Ruang Tunggu.....	61
Gambar 4. 8 Lokasi Parkir.....	61
Gambar 4. 9 Ruang Informasi.....	62
Gambar 4. 10 Tata Tertib Pelayanan.....	62

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian	30
Tabel 3. 2 Informan Penelitian	31
Tabel 4. 1 Sumber Daya Manusia	42
Tabel 4. 2 Jumlah Pegawai Berdasarkan status kepegawaian	43
Tabel 4. 3 Jumlah Pegawai Berdasarkan jenjang pendidikan.....	44
Tabel 4. 4 Data Sarana dan Prasarana	45
Tabel 4. 5 SOP pelayanan pembuatan KTP-el	47
Tabel 4. 6 SOP kehilangan KTP-el.....	48
Tabel 4. 7 SOP Akta Perkawinan.....	48
Tabel 4. 8 SOP Akta Kelahiran.....	49