

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIIL KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

DERI AYU PRAMESTI

161540043

**Tugas akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya**



FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS BINA DARMA

2019



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

DERI AYU PRAMESTI

161540043

**Tugas akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya pada Program Studi Administrasi Bisnis**

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS BINA DARMA

2019

HALAMAN PENGESAHAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIK KABUPATEN MUSI BANYUASIN

DERI AYU PRAMESTI

161540043

Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli
Madya pada Program Studi Administrasi Bisnis

Palembang, September 2019

Fakultas Vokasi

Universitas Bina Darma

Dekan,

Pembimbing Utama,



Drs. H. Mukran Roni, M.B.A.






Rabin Ibnu, S.E., M.Sc., Ph.D

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir yang berjudul "KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MUSI BANYUASIN" Oleh Deri Ayu Pramesti 161540043" telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Jumat, 09 Agustus 2019.

Komisi Penguji:

1. (Drs. H. Mukran Roni, M.B.A.) Ketua ()
2. (Wiwin Agustian, S.E., M.Si.) Sekretaris ()
3. (Andrian Noviardy, S.E., M.Si.) Anggota ()

Mengetahui, September 2019
Program Studi Administrasi Bisnis
Fakultas Vokasi
Universitas Bina Darma

Ketua,

Fitriasuri, S.E., Ak., M.M

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Deri Ayu Pramesti
Nim : 161540043

Menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir yang saya tulis bukanlah tugas akhir yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik (ahli madya) di Universitas Bina Darma Palembang atau perguruan tinggi lain.
2. Tugas akhir ini benar-benar asli dan dibuat secara asli dan bukanlah hasil karya orang lain.
3. Tugas akhir ini tidak menjiplak (plagiat) dari tugas akhir yang telah dibuat oleh orang lain.
4. Saya bersedia tugas akhir yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah keinternet, sehingga diakses public secara daring.
5. Surat pernyataan ini, dibuat dengan sebenarnya apabila dikemudian hari terbukti melanggar dari pernyataan yang saya buat maka saya siap menerima segala resiko yang ditentukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagai mana mestinya

Palembang, September 2019

Yang Menyatakan



Deri Ayu Pramesti

Nim. 161540043

MOTTO

**“Semua impian kita bisa terwujudkan jika kita memiliki keberanian untuk
mengejanya”**

(Walt Disney)

Ku Persembahkan Kepada:

- **Ayah dan Mamaku tercinta terima kasih atas cinta, kasih sayang dan doa yang selalu ada untukku dalam setiap langkah tujuan hidupku.**
- **Kakak dan Adikku terima kasih atas doa dan dukungannya.**
- **Sahabat dan seluruh teman-teman Administrasi Bisnis angkatan 2016 terima kasih atas semangat dan saling mendukung dalam menyelesaikan tugas akhir.**
- **Almamaterku dan Kampus Tercinta.**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Deri Ayu Pramesti

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat/Tanggal Lahir : Sekayu, 27 Juli 1997

Agama : Islam

Status : Belum Menikah

Alamat : Jalan Koprak Hanafiah RT 013. RW 006 Sekayu.

No. Telpn/Hp : 081274280071

Email : deriayupramesti01@gmail.com

Pendidikan Formal :

Sekolah Dasar (2002-2008) : SD NEGERI 6 SEKAYU

SMP (2008-2012) : SMP NEGERI 5 SEKAYU

SMA (2012-2015) : SMA NEGERI 1 SEKAYU

Perguruan Tinggi (2016-2019) : D3 Program Studi Administrasi Bisnis
Universitas Bina Darma Palembang.

Pendidikan Non Formal :

- Seminar Career Coaching Training di Universitas Bina Darma Palembang (2019).
- Seminar Anti Hoax di Universitas Bina Darma Palembang (2019).
- Peserta Table Manner Training di Sintesa Pinansula Hotel Palembang (2017).

ABSTRAK

Laporan tugas akhir ini dibuat dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin”. Peneliti ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin diukur menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kemudian metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumenter pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

This final project report was made with the title "Quality of Public Services for Community Satisfaction in the Population and Civil Registration Service of Musi Banyuasin Regency". This researcher used qualitative descriptive research. Quality of Public Services at the Population and Civil Registration Service of Musi Banyuasin Regency is measured using 5 dimensions of public service quality, namely tangible (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), and empathy (empathy). Then the data collection methods used were observation, interviews, and documentaries at the Population and Civil Registration Office of Musi Banyuasin Regency.

Keywords: *Service Quality, Community Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sesuai waktunya dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin”**. Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya di Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Bina Darma Palembang.

Penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, baik yang telah memberikan masukan, serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Sunda Ariana M.Pd., M.M selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Ph.D selaku Dekan Fakultas Administrasi Bisnis Universitas Bina Darma Palembang.
3. Fitriasuri, S.E., Ak., M.M selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Bina Darma Palembang.
4. Drs. H. Mukran Roni, M.B.A selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing penulis selama penyusunan tugas akhir.
5. Bapak/Ibu dosen serta seluruh karyawan Universitas Bina Darma Palembang yang telah mendidik, membimbing dan mengarahkan penulis selama proses belajar di Universitas Bina Darma Palembang.
6. Ibu H. Asmarani S.Sos., M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.
7. Bapak Jon Kenedy, S.E., M.M selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.

8. Ibu Erlina, S.T., M.Si selaku pembimbing lapangan.
9. Pegawai dan staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin yang telah memberikan masukan, bantuan, serta motivasi kepada penulis selama pelaksanaan kerja praktik di lapangan.
10. Teman kuliah.

Penulis berharap mudah-mudahan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi mahasiswa program studi Administrasi Bisnis Universitas Bina Darma Palembang. Dalam penulis tugas akhir ini mungkin terdapat kekurangan baik dalam penulisan maupun isi dari laporan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sehingga berguna bagi kita semua.

Semoga pembuatan tugas akhir ini dapat bermanfaat dan berguna sebagai referensi mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang yang akan menyusun Tugas Akhir selanjutnya dan bagi penulis sendiri dalam pembuatan penulisan laporan selanjutnya.

Palembang, September 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Permasalahan dan Ruang Lingkup	3
A. Permasalahan	3
B. Ruang Lingkup.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
A. Tujuan Penelitian	4
B. Manfaat Penelitian	4

1.5. Metodologi Penelitian	5
1.5.1. Metode Penelitian	5
1.5.2. Metode Pengumpulan Data	6
A. Observasi.....	6
B. Wawancara.....	6
C. Dokumenter.....	6
1.5.3. Metode Analisis Data	9
A. Reduksi Data	9
B. Penyajian Data.....	10
C. Menarik Kesimpulan	10
1.6. Sistematika Penulisan	10
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	12
2.1. Sejarah Instansi.....	12
2.2. Struktur organisasi Instansi	14
2.3. Tugas Pokok Instansi	17
2.4. Visi dan Misi Instansi	21
A. Visi.....	21
B. Misi.....	21
2.5. Lokasi Instansi	22
2.6. Data Pegawai Instansi	22
BAB III PEMBAHASAN.....	26
3.1. Manajemen Instansi	26
3.1.A. Pengetian Pelayanan.....	26
3.1.B. Pengertian Pelayanan Publik.....	27

3.1.C. Asas-asas Pelayanan Publik	27
3.1.D. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	28
3.1.E. Standar Pelayanan Publik.....	29
3.1.F. Unsur-unsur Pelayanan Publik	30
3.1.G. Faktor Pendukung Pelayanan Publik.....	31
3.2. Pelayanan Umum Instansi.....	33
3.2.A. Jam Kerja Pelayanan Instansi	33
3.2.B. Jenis Pelayanan Instansi	33
3.2.C. Prosedur Pelayanan Instansi	34
3.3. Kualitas Pelayanan Publik	48
3.4. Kepuasan Masyarakat.....	54
3.5. Pembahasan	68
BAB IV PENUTUP	60
4.1. Kesimpulan.....	60
4.2.Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

2.1 Struktur Organisasi	16
-------------------------------	----

DAFTAR TABLE

1.1 Observasi Kualitas Pelayanan Publik Pada Instansi	7
1.2 Wawancara Kualitas Pelayanan Publik Pada Instansi	8
1.3 Dokumenter Kualitas Pelayanan Publik Pada Instansi	9
2.1 Data Pegawai Instansi	23
2.2 Data Pegawai Instansi Berdasarkan Golongan Tahun 2019.....	25
3.1 Jenis Layanan Instansi.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

1. Hasil Observasi Pada Instansi.
2. Pedoman Wawancara Pada Instansi.
3. Hasil Wawancara Pada Instansi.
4. Sarana dan Prasarana Pada Instansi.
5. Permohonan Surat Pengantar Tugas Akhir / Skripsi.
6. Surat Izin Magang.
7. Permohonan Judul & Pembimbing Tugas Akhir / Skripsi.
8. Formulir Penilaian Magang.
9. Lembar Konsultasi.
10. Halaman Pengesahan.
11. Surat Keterangan Lulus Ujian Tugas Akhir.
12. Formulir Kelayakan Penjilidan.
13. Sertifikat seminar Career Coaching Training di Universitas Bina Darma Palembang.
14. Sertifikat seminar Anti Hoax di Universitas Bina Darma Palembang.
15. Sertifikat Table Manner Training di Sintesa Pinansula Hotel Palembang.