

**EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN SABTU TUNTAS DI DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAGETAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



**Disusun Oleh :**

**NANDA PRATAMA AULIAK**  
**NPM.17041010093**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
SURABAYA  
2023**

## LEMBAR PENGESAHAN

### EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SABTU TUNTAS DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAGETAN

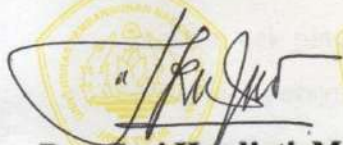
Disusun Oleh :

**NANDA PRATAMA AULIAK**

**NPM. 17041010093**

Skripsi telah diterima pada Jurnal Nasional Terakreditasi Sinta 4, JGLP  
Journal of Governance and Local Politics Volume 5 Nomor 1 Periode  
Publikasi Mei 2023 dan telah dikonfirmasi dihadapan Tim Penilai  
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal 20 Maret 2023

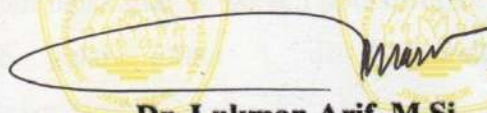
#### PEMBIMBING



**Dra. Susi Hardjati, M.AP**  
**NIP. 196902101993032001**

#### TIM PENILAI

##### 1. Ketua



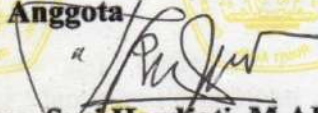
**Dr. Lukman Arif, M.Si**  
**NIP. 196411021994031001**

##### 2. Sekretaris



**Tukiman. S.Sos, M.Si**  
**NIP. 196103231989031001**

##### 3. Anggota



**Dra. Susi Hardjati, M.AP**  
**NIP. 196902101993032001**

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
**NIP. 196804182021211006**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN , RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
UPT PERPUSTAKAAN**

Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar, Telp. 8706369 Fax. 8793653, Surabaya

Website : HYPERLINK "<http://pustaka.upnjatim.ac.id>" <http://pustaka.upnjatim.ac.id>

email : HYPERLINK "<mailto:perpustakaan@upnjatim.ac.id>" [perpustakaan@upnjatim.ac.id](mailto:perpustakaan@upnjatim.ac.id)

**FORMULIR PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

Saya sebagai mahasiswa UPN “Veteran” Jawa Timur, yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nanda Pratama Auliak  
NPM : 17041010093  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPN Veteran Jawa Timur Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :  
Skripsi

**Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Sabtu Tuntas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan**

.....  
.....  
.....  
Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Memberikan Kepada Perpustakaan UPN “Veteran” Jatim hak menyimpan, mengalih-media, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain (Digital Repository UPN “Veteran” Jatim) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.  
Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 3 April 2023

Yang menyatakan,

( Nanda Pratama Auliak )

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nanda Pratama Auliak

NIM : 17041010093

Fakultas /Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/ Ilmu Administrasi Publik

Judul Skripsi/Tugas Akhir/

Tesis/Desertasi :

***Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Magetan***

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun , sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 3 April 2023

Yang Menyatakan



( Nanda Pratama Auliak )

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Sabtu Tuntas Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan**

Program penelitian ini dirancang untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program Strata-1 Program Penelitian Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penyelesaian proyek penelitian ini tidak mungkin terjadi tanpa bimbingan dari Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP Sebagai dosen pembimbing, beliau mencurahkan perhatian penuh dengan sabar membimbing penulis untuk menyelesaikan proyek penelitian dengan baik.

Selain itu, tidak lupa juga penulis sampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya proposal penelitian ini, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Ibu Dosen program studi Administrasi Publik yang telah memberikan

bekal ilmu dan pengetahuan kepada penulis.

5. Bapak Drs. Hermawan, MSi selaku Kepala Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan yang telah membantu penulis dalam kelancaran pengambilan data.
6. Pak Miranto, Pak Giani, Pak Kris, Pak Singgih, Pak Gamasika, Bu Sila, Bu Siti, Bu Nana, Bu Endah, Bu Nofida, Bu Dewi dan seluruh pegawai Dispenduk Magetan yang telah mau direpotkan dan mau sukarela mensukseskan penelitian skripsi penulis .
7. Kedua Orangtua dan keluarga yang selalu memberikan doa, semangat, serta dukungan kepada penulis.
8. Teman-teman seperjuangan Program Studi Administrasi Publik angkatan 2017 yang memberikan dukungan secara moril dan materil.
9. Teman –teman santriwan – santriwati PPM Khoirul Huda Surabaya yang selalu memberikan semangat dan empati kepada penulis.

Dalam penyusunan laporan skripsi ini tentu masih banyak kekurangan yang terdapat didalamnya, tetapi usaha maksimal telah penulis berikan dalam penulisannya. Oleh karena itu, kritik ataupun saran yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga laporan skripsi ini dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya.

Surabaya, Februari 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR REVISI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	11
1.2. Rumusan Masalah.....	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	13
2.1. Penelitian Terdahulu.....	19
2.2. Landasan Teori.....	19
2.2.1. Konsep Pelayanan Publik.....	20
2.2.1.1 Definisi Pelayanan.....	21
2.2.1.2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	23
2.2.1.3. Standar Pelayanan Publik.....	25
2.2.2. Konsep Efektivitas.....	25
2.2.2.1. Definisi Efektivitas.....	26

2.2.2.2. Kriteria Efektivitas Program.....	34
2.3. Kerangka Berfikir .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	36
3.2. Lokasi Penelitian.....	38
3.3. Fokus Penelitian.....	40
3.4. Sumber Data.....	40
3.4.1. Data Primer.....	40
3.4.2. Data Sekunder.....	41
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.5.1. Observasi.....	42
3.5.2. Wawancara.....	42
3.5.3. Studi Dokumen.....	43
3.6. Teknik Analisis Data.....	45
3.7. Keabsahan Data.....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	46
4.1.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan .....	46
4.1.2 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan .....	51
4.1.3 Komposisi Pegawai .....	53
4.1.4 Jenis Pelayanan di Dinas Kependudukan	



dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan .....	57
4.1.5 Jenis Inovasi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan .....	62
4.1.6 Program Pelayanan Sabtu Tuntas di Magetan .....	68
4.2 Hasil Penelitian .....	70
4.2.1 Akses .....	84
4.2.2 Cakupan .....	87
4.2.3 Frekuensi .....	88
4.2.4 Bias .....	90
4.2.5 Ketepatan Waktu Layanan ( <i>service delivery</i> ) .....	92
4.2.6 Akuntabilitas .....	94
4.2.7 Kesesuaian Program dengan Kebutuhan Masyarakat .....	98
4.3 Pembahasan .....	106
BAB V PENUTUP .....	108
5.1 Kesimpulan .....	108
5.2 Saran .....	109
DAFTAR PUSTAKA.....	112
LAMPIRAN.....	126

## DAFTAR TABEL

1.1. Tabel Presentase Pengaduan Instansi Oleh Masyarakat.....	3
1.2. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori Sangat Baik 2020 .....	6
2.1. Tabel Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian sekarang.....	19
4.1. Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
4.2. Komposisi Pegawai Berdasarkan Usia .....	52
4.3 Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	52
4.4. Jumlah Antrian Online Tahun 2022 .....	56
4.5. Jumlah Desa dan Kelurahan Tiap Kecamatan di Kabupaten Magetan .....	64
4.6. Jumlah Penduduk Kecamatan Panekan.....	65
4.7. Jadwal Pelayanan Sabtu Tuntas di Kecamatan Panekan .....	67
4.8. Jumlah Pengguna Pelayanan Sabtu Tuntas Kecamatan Panekan.....	69
4.9. Daftar Jumlah Pemohon Pelayanan Sabtu Tuntas Beserta Realisasinya.....	86

## DAFTAR GAMBAR

2.1. Gambar Kerangka Berfikir.....	35
3.1. Teknik Analisis Data .....	44
4.1. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan .....	48
4.2. Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan .....	54
4.3. Tampilan Persyaratan Alur Prosedur dan Waktu Penyelesaian Pelayanan E-KTP .....	55
4.4. Pelayanan Sabtu Tuntas di Kabupaten Magetan.....	62
4.5. Wawancara Penulis dengan Bapak Singgih Indrayana.....	71
4.6. Wawancara Penulis dengan Ibu Niken .....	72
4.7. Wawancara Penulis dengan Bapak Sartono dan Ibu Sumirah .....	73
4.8. Wawancara Penulis dengan Ibu Sukinah .....	74
4.9. Wawancara Penulis dengan keluarga Bapak Romsihadi.....	74
4.10. Wawancara Penulis dengan Bapak Karijan .....	76
4.11. Wawancara Penulis dengan Ibu Miyah .....	79

## **ABSTRAK**

Pelayanan Sabtu Tuntas adalah inovasi pelayanan jemput bola dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan kepada masyarakat desa di Hari Sabtu sampai tuntas pelayanannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana efektivitas program pelayanan administrasi kependudukan sabtu tuntas yang merupakan inovasi jemput bola dari Disdukcapil Kabupaten Magetan dalam upaya peningkatan kualitas layanan dan percepatan data kependudukan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Pengukuran efektivitas menggunakan teori Ripley dalam (Purwanto & Sulistyastuti, 2015). Pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Penentuan informan dengan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Sabtu Tuntas cukup efektif karena sudah sesuai dengan tujuan pelayanan sabtu tuntas yaitu mendekatkan dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat desa. Selain itu, telah mendukung program GISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi) dan terjadi peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan sesuai dengan PERMENDAGRI Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Namun, kedepannya perlu dilaksanakan pelayanan disetiap desa dengan pelaksana pihak desa sendiri karena Disdukcapil pelayanannya terbatas anggaran dan pelaksana.

***Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, Sabtu Tuntas***