

**FAKTOR DETERMINAN STRATEGI PENINGKATAN
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
KABUPATEN TUBAN**

SKRIPSI

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



OLEH:

LUSYANA DESI ROMADHONA
NPM 20041010021

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**FAKTOR DETERMINAN STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN TUBAN**

Disusun Oleh:

LUSYANA DESI ROMADHONA
20041010021

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

**Menyetujui,
PEMBIMBING**


Arimurti Kriswibowo, S.IP., M.Si
NIP. 198907222022031007

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


Dr. Catur Suratnoji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**FAKTOR DETERMINAN STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN TUBAN**

Disusun Oleh:

LUSYANA DESI ROMADHONA
20041010021

**Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Jurnal Aristo
(Social, Politic, Humaniora) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Muhammadiyah Ponorogo
(Terakreditasi Sinta 3), Volume 13 No. 01 Januari Tahun 2025**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing


Arimurti Kriswibowo, S.IP., M.Si
NIP. 198907222022031007

TIM PENGUJI
Ketua


Kalvin Edo Wahyudi, S.Sos., M.KP
NPT. 17119890304005

Sekretaris


Arimurti Kriswibowo, S.IP., M.Si
NIP. 198907222022031007

Anggota


Drs. Ananta Prathama, M.Si
NIP. 196004131990031001

Mengetahui,

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



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**FAKTOR DETERMINAN STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN TUBAN**

Disusun Oleh:

LUSYANA DESI ROMADHONA

20041010021

Telah direvisi dan disahkan pada 02 Mei 2024

TIM PENILAI

Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3

Kalvin Edo Wahyudi, S.Sos., M.KP
NPT. 17119890304005

Arimurti Kriswibowo, S.IP., M.Si
NIP. 198907222022031007

Drs. Ananta Prathama, M.Si
NIP. 19600413199031001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINAL SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lusyana Desi Romadhona
NPM : 20041010021
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : **Faktor Determinan Strategi Peningkatan
Pelayanan Administrasi Kependudukan di
Kabupaten Tuban**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 20 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 29 April 2024

Yang Membuat Pernyataan



Lusyana Desi Romadhona
20041010021

ABSTRAK

LUSYANA DESI ROMADHONA, FAKTOR DETERMINAN STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN TUBAN

Pemerintah mempunyai peran penting dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Kabupaten Tuban merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Timur yang diakui Zona Hijau atau Standar Kualitas Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia. Pelayanan publik yang diberikan kepada pemerintah kota antara lain pelayanan pengelolaan kependudukan melalui Dinas Pendaftaran Penduduk Provinsi Tuban. Penelitian ini bertujuan Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui terkait faktor determinan strategi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tuban. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik penentuan informan yaitu teknik *purposive* dan *snowball* yang diharapkan bisa menjadisu sumber informasi bagi penelitian. Fokus penelitian menenggunakan teori Moenir. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil Penelitian menunjukkan dari kesadaran para pejabat dan pimpinan pelaksana sudah berjalan dengan baik terkait dengan koordinasi dan kerjasama. Faktor Adanya aturan yang memadai cukup baik hal ini dikarenakan pada standar pelayanan kurang berjalan dengan baik dikarenakan waktu penyelesaian tidak sesuai SOP. Faktor Organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis sudah dilakukan dengan cukup baik. Faktor Kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggung jawabkan sudah berjalan dengan baik serta ada pelatihan pegawai. Faktor Tersediannya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas/pekerjaan pelayanan sudah cukup memadai dan sesuai, hal ini dikarenakan kurangnya sarana pada pelayanan jemput bola dan masyarakat belum mengetahui terkait fasilitas layanan konsultasi yang diberikan.

Kata Kunci: Strategi, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan

ABSTRACT

LUSYANA DESI ROMADHONA, DETERMINANT FACTORS FOR STRATEGIES TO IMPROVE POPULATION ADMINISTRATION SERVICES IN TUBAN REGENCY

The government has an important role in providing good public services to the community. Tuban Regency is one of the districts in East Java Province that is recognized as a Green Zone or Public Service Quality Standard by the Ombudsman of the Republic of Indonesia. Public services provided to the city government include population management services through the Tuban Province Population Registration Service. This research aims to determine the determinant factors of strategies for improving population administration services in Tuban Regency. The research method used is qualitative research with a case study approach. Data collection includes interviews, observation and documentation. The technique for determining informants, namely purposive and snowball techniques, is expected to be a source of information for research. The research focus uses Moenir's theory. Data collection techniques are interviews, observation and documentation. The research results show that the awareness of officials and executive leaders has gone well with regard to coordination and cooperation. The factor that the existence of adequate regulations is quite good is because the service standards are not running well because the completion time does not comply with the SOP. Organizational factors with dynamic system mechanisms have been carried out quite well. Ability and skill factors that are in accordance with the task or work that is responsible are running well and there is employee training. Factors: The availability of service facilities according to the type and form of service tasks/work is sufficient and appropriate, this is due to the lack of facilities for pick-up and drop-off services and the public is not yet aware of the consultation service facilities provided.

Keywords: Strategy, Public Services, Population Administration

KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Faktor Determinan Strategi Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Tuban”**.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Program Studi Administrasi Publik yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Selama penulisan skripsi ini penulis menerima banyak bantuan dan juga arahan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada Bapak Arimurti Kriswibowo, S.IP.,M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian serta kesabarannya dalam membimbing penulis dengan rela meluangkan waktunya. Terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT 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 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan penulis berbagai ilmu pengetahuan yang bermanfaat.
5. Bapak Drs. Rohman Ubaid selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban.
6. Ibu Astri Dhini Artiningtyas, S.Sos selaku Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban
7. Bapak Tjatoer Enggar Poespito, SE selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban.
8. Bapak Bahri, S.Si selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban.
9. Bapak Drs. Simeon Yerus Emanuel selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.
10. Ibu Prapti Mangajoeningtyas, SST, MM selaku Kepala Bidang Pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban.
11. Bapak Eddy Santoso, ST selaku Kepala Kelompok Jabatan Fungsional Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban.

12. Bapak Hengky selaku Staf Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban.
13. Bapak Gama selaku Staf Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban.
14. Seluruh Bapak dan Ibu para Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban.
15. Bapak Sukoco selaku Ayah Penulis yang telah berjuang dan bekerja keras demi memberikan yang terbaik dalam segi materi, dukungan mental, dan doa bagi penulis.
16. Alm. Ibu Andayani selaku Ibu Penulis yang telah berjuang dan berjasa dengan sangat besar dalam berbagai hal memberikan motivasi dan kasih sayangnya untuk segera menyelesaikan skripsi ini
17. Kakak dan keluarga besar penulis yang telah memberikan motivasi, doa dan semangat dalam mengerjakan skripsi ini
18. Sahabatku kuliah (Iis Yulisrowati, Vani Laila, Kama Astrid Firdasari) yang telah membantu, memberikan masukan, menghibur dan menyemangati penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
19. Teman-teman satu bimbingan skripsi Studi Administrasi Publik Angkatan 2020 yang telah berjuang bersama, saling membantu dan mendoakan.
20. Teman-teman seperjuangan program Studi Administrasi Publik Angkatan 2020 yang telah membantu dan memberikan masukan serta saling mendoakan.

21. Terimakasih kepada diriku sendiri yang sudah bekerja keras, berjuang menyelesaikan skripsi, maupun kuliah dengan penuh semangat agar bisa lulus dengan cepat.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Maka, untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Segala saran dan kritik sangat penulis harapkan demi memperbaiki dan menyempurnakan penulisan yang selanjutnya sehingga skripsi ini dapat berguna untuk orang lain.

Surabaya, 29 April 2024

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINAL SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	20
1.3 Tujuan Penelitian.....	21
1.4 Manfaat Penelitian	21
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	21
1.4.2 Manfaat Praktis	21
BAB II KAJIAN PUSTAKA	23
2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
2.2 Landasan Teori	29
2.2.1 <i>New Public Service</i> (NPS).....	29

2.2.1.1 Konsep <i>New Public Service</i> (NPS).....	29
2.2.1.2 Prinsip <i>New Public Service</i> (NPS).....	30
2.2.2 Manajemen Strategi.....	32
2.2.2.1 Konsep Manajemen Strategis	32
2.2.2.2 Ruang Lingkup Manajemen Strategis	34
2.2.2.3 Manfaat Manajemen Strategis	35
2.2.2.4 Manajemen Strategi Sektor Publik	36
2.2.3 Pelayanan Publik	36
2.2.3.1 Konsep Pelayanan Publik	36
2.2.3.2 Jenis Pelayanan Publik	37
2.2.3.3 Asas-Asas Pelayanan Publik	37
2.2.3.4 Prinsip Pelayanan Publik	38
2.2.3.5 Tipe Peningkatan Pelayanan	39
2.2.4 Pelayanan Administrasi Kependudukan	44
2.2.4.1 Konsep Administrasi Kependudukan	44
2.2.4.2 Tujuan Data Kependudukan	45
2.2.4.3 Dokumen Kependudukan	45
2.2.4.4 Peran dan Tanggung jawab Dalam Administrasi Kependudukan.....	47
2.2.4.5 Tantangan Dalam Administrasi Kependudukan	49
2.3 Kerangka Berpikir	50
BAB III METODE PENELITIAN	51
3.1 Jenis Penelitian	51
3.2 Lokasi Penelitian	52

3.3 Fokus Penelitian	53
3.4 Sumber Data	56
3.5 Teknik Pengumpulan Data	57
3.6 Teknik Penentuan Informan	58
3.7 Teknik Analisis Data	60
3.8 Keabsahan Data.....	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	65
4.1.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban	65
4.1.2 Visi, Misi dan Motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban.....	66
4.1.3 Tujuan dan Sasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban.....	67
4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban.....	68
4.1.5 Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban.....	69
4.1.6 Komposisi Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban.....	77
4.2 Hasil Penelitian	80
4.2.1 Kesadaran para pejabat dan pimpinan pelaksana	80
4.2.2 Adanya aturan yang memadai	85
4.2.3 Organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis.....	93

4.2.4 Kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggung jawabkan.....	98
4.2.5 Tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas pelayanan.....	104
4.3 Pembahasan.....	112
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	127
5.1 Kesimpulan.....	127
5.2 Saran.....	130
DAFTAR PUSTAKA.....	131
LAMPIRAN.....	136

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan Kabupaten Tuban Tahun 2022 ..8	
Tabel 1.2 Data Hasil Pelayanan Administrasi Kependudukan Tahun 2019 dan 2020	14
Tabel 2.1 Perbandingan Hasil Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang.....	27
Tabel 3.1 Fokus Penelitian	54
Tabel 4.1 Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban Berdasarkan Tingkat Pendidikan	78
Tabel 4.2 Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban Berdasarkan Status Kepegawaian	78
Tabel 4.3 Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
Tabel 4.4 Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban Berdasarkan Golongan.....	79
Tabel 4.5 Sarana Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban.....	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Laporan Ombudsman Terkait Permasalahan Maladministrasi Tahun 2022.....	4
Gambar 1.2 Subtansi Laporan Pengaduan Masyarakat terkait Pelayanan Publik ke Ombudsman RI, 2022	5
Gambar 1.3 Pelayanan Publik Tuban Raih Predikat Zona Hijau dari Ombudsman Republik Indonesia	9
Gambar 1.4 Pelayanan Publik Tuban Raih Peringkat Pertama dari Ombudsman Republik Indonesia.....	10
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	50
Gambar 3.1 Components of Data Analysis: Interactive Model	60
Gambar 4.1 Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban.....	65
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban.....	69
Gambar 4.3 Maklumat Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban	83
Gambar 4.4 Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 1 Tahun 2015	87
Gambar 4.5 Standar Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban.....	90
Gambar 4.6 <i>Standart Operational Procedure</i> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban	92
Gambar 4.7 Pelayanan Administrasi Kependudukan di Expo Kabupaten Tuban ..	96

Gamabr 4.8 Petugas Melakukan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban	100
Gambar 4.9 Petugas Melakukan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat.....	101
Gambar 4.10 Informasi Konsultasi di <i>website</i> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban.....	109
Gambar 4.11 Informasi Konsultasi di Instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban	111
Gambar 4.12 Maysrakat melakukan konsultasi pengurusan dokumen kependudukan ke petugas	112

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	136
Lampiran 2 Disposisi Penelitian	137
Lampiran 3 Surat Selesai Penelitian	138
Lampiran 4 Sertifikat Penelitian	139
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian.....	140
Lampiran 6 Cek Plagiasi Skripsi.....	142
Lampiran 7 Lembar Persetujuan Publikasi Ilmiah.....	143
Lampiran 8 Letter of Acceptance	144
Lampiran 9 Sertifikat Akreditasi.....	146
Lampiran 10 Pedoman Wawancara.....	147
Lampiran 11 Pedoman Dokumentasi	140
Lampiran 12 Pedoman Observasi	150