

**RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI
PROGRAM PASCA AKAD NIKAH SUAMI ISTRI
TERIMA KARTU KELUARGA DAN KARTU TANDA
PENDUDUK ELEKTRONIK (PASUTRI) PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
TASIKMALAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH

**RIENA LATIFA
NPM. 21041010155**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PROGRAM PASCA
AKAD NIKAH SUAMI ISTRI TERIMA KARTU KELUARGA DAN
KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (PASUTRI) PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TASIKMALAYA**

Disusun Oleh:

Riena Latifa
NPM. 21041010155

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penelitian/Verifikasi Artikel Ilmiah

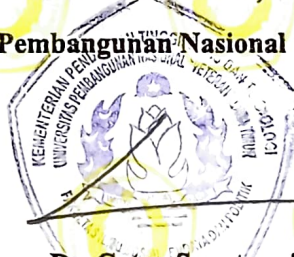
**Menyetujui,
PEMBIMBING**



Vidya Imanuari Pertiwi, S.AP., MPA
NIP. 199509122024062002

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PROGRAM PASCA
AKAD NIKAH SUAMI ISTRI TERIMA KARTU KELUARGA DAN
KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (PASUTRI) PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TASIKMALAYA**

Disusun Oleh:

Riena Latifa
NPM. 21041010155

**Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Jurnal
Publicuho Universitas Halu Oleo (Terakreditasi Sinta 4) Volume 8, Nomor 1,
April 2025**

Menyetujui,

PEMBIMBING



Vidya Imanuari P., S.AP., MPA
NIP. 199509122024062002

TIM PENGUJI

1. Ketua



M. Agus Muljanto, S.E., M.Si
NIP. 196908261989121001

2. Sekretaris



Vidya Imanuari P., S.AP., MPA
NIP. 199509122024062002

3. Anggota



Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

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



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PROGRAM PASCA
AKAD NIKAH SUAMI ISTRI TERIMA KARTU KELUARGA DAN
KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (PASUTRI) PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TASIKMALAYA**

Disusun Oleh:

Rlena Latifa
NPM. 21041010155

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 19 Mei 2025

Dosen Penguji 1



M. Agus Muljanto, S.E., M.Si
NIP. 196908261989121001

Dosen Penguji 2



Vidya Imanuari P., S.AP., MPA
NIP. 199509122024062002

Dosen Penguji 3



Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Riena Latifa

NPM : 21041010155

Program : Sarjana (S1)

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 19 Mei 2025

Yang Membuat pernyataan



Riena Latifa
NPM. 21041010155

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Responsivitas Pelayanan Publik melalui Program Pasca Akad Nikah Suami Istri Terima Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (PASUTRI) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya”**. Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada Ibu Vidya Imanuari Pertiwi., S.AP. MPA selaku dosen pembimbing skripsi, atas kesabaran dan kesediaannya meluangkan waktu untuk membimbing penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini, antara lain:

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, Budaya dan 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 dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

5. Bunga matahari penulis, almarhumah mamah, meskipun tidak sempat menemani penulis hingga jenjang perkuliahan, kasih sayangnya beliau selalu memberi semangat dalam setiap langkah. Meski tak lagi di sini, kenangan, doa dan nasihatnya tetap hidup dalam hati. Terima kasih atas pelajaran yang mampu mendewasakan, menuntun untuk belajar ikhlas dan menerima kata kehilangan sebagai bentuk proses penempaan menghadapi dinamika hidup.
6. Appa, yang selalu berusaha memberikan yang terbaik. Doa dan dukungannya tidak pernah putus, selalu menjadi penyemangat dan kekuatan dalam setiap langkah.
7. Adik, kakak, dan keponakan yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doa.
8. Ellza, Resya, Ara, Annisa, Ridho, Linang, Defanio, Dini, yang selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat, dan saling mendoakan.
9. Aparatur Disdukcapil Kota Tasikmalaya dan Kemenag Kota Tasikmalaya, yang telah memberikan bantuan selama proses penelitian.

Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Penulis juga sangat mengharapkan masukan berupa saran dan kritik yang konstruktif untuk memperbaiki dan menyempurnakan penulisan di masa mendatang.

Surabaya, 02 Maret 2025

Riena Latifa

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	19
1.3 Tujuan Penelitian.....	19
1.4 Manfaat Penelitian	20
BAB II KAJIAN PUSTAKA	21
2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
2.2 Landasan Teori	26
2.2.1 Pelayanan Publik.....	26
2.2.2 Perkawinan.....	31
2.2.3 Kartu Keluarga	33
2.2.4 Kartu Tanda Penduduk Elektronik	34
2.2.5 Responsivitas	36
2.2.5.1 Responsivitas Program.....	42
2.2.6 Program PASUTRI.....	44
2.3 Kerangka Berpikir.....	46

BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1 Jenis Penelitian.....	50
3.2 Lokasi Penelitian.....	51
3.3 Fokus Penelitian.....	52
3.4 Jenis Data	54
3.4.1 Data Primer	54
3.4.2 Data Sekunder	55
3.5 Teknik Penentuan Informan	55
3.6 Teknik Pengumpulan Data	57
3.6.1 Wawancara	57
3.6.2 Observasi.....	58
3.6.3 Dokumentasi	59
3.6.4 Studi Pustaka.....	59
3.7 Analisis Data	60
3.8 Keabsahan Data.....	62
3.8.1 Triangulasi Metode	62
3.8.2 Triangulasi Antar-peneliti.....	63
3.8.3 Triangulasi Sumber Data.....	63
3.8.4 Triangulasi Teori	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	65
4.1.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya.....	65
4.1.2 Visi, Misi dan Maklumat Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya	67
4.1.3 Tugas, Fungsi, Wewenang Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya.....	68
4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya.....	70
4.2 Hasil Penelitian	71
4.2.1 Merespon Setiap Pelanggan/Pemohon.....	72
4.2.2 Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan dengan Cepat.....	75
4.2.3 Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan dengan tepat	79

4.2.4 Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan dengan Cermat	82
4.2.5 Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan dengan Waktu yang Tepat	85
4.2.6 Semua Keluhan Pelanggan/Pemohon Direspon oleh Petugas	88
4.3 Pembahasan.....	95
4.3.1 Merespon Setiap Pemohon yang Ingin Mendapatkan Pelayanan	96
4.3.2 Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan dengan Cepat.....	99
4.3.3 Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan dengan Tepat	101
4.3.4 Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan dengan Cermat	102
4.3.5 Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan dengan Waktu yang Tepat	105
4.3.6 Semua Keluhan Masyarakat Direspon oleh Petugas/Aparatur	106
BAB V PENUTUP	109
5.1 Kesimpulan	109
5.2 Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA.....	112

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah nikah dan talak/cerai menurut Kecamatan di Kota Tasikmalaya	9
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	24
Tabel 4.1 Komposisi pegawai berdasarkan status pegawai	71
Tabel 4.2 SOP Manajemen penanganan pengaduan administrasi kependudukan Kota Tasikmalaya.....	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah dugaan maladministrasi di Indonesia.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Bepikir	48
Gambar 3.1 Komponen analisis data kualitatif.....	60
Gambar 4.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya.....	66
Gambar 4.2 Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya.....	70
Gambar 4.3 Jumlah pasangan pengantin yang mendaftar program PASUTRI.....	74
Gambar 4.4 Dokumentasi pelayanan program PASUTRI	78
Gambar 4.5 SOP program PASUTRI.....	81
Gambar 4.6 Aplikasi Simantap Pasutri	84
Gambar 4.7 Jadwal dan tempat pelayanan program PASUTRI.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	117
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	121
Lampiran 3 Surat Keterangan Selesai Penelitian	122
Lampiran 4 Wawancara dengan Narasumber.....	123
Lampiran 5 LOA Jurnal	124
Lampiran 6 Sertifikat Jurnal.....	125
Lampiran 7 Persetujuan Publikasi Ilmiah.....	126
Lampiran 8 Hasil Turnitin.....	127

ABSTRAK

RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PROGRAM PASCA AKAD NIKAH SUAMI ISTRI TERIMA KARTU KELUARGA DAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (PASUTRI) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TASIKMALAYA

RIENA LATIFA
NPM. 21041010155

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis responsivitas pelayanan publik melalui Program PASUTRI (Pasca Akad Nikah Suami Istri Terima Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi kasus menurut Creswell. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah 1) Petugas atau aparatur dalam memberikan pelayanan dengan sikap yang baik, sopan, dan ramah kepada masyarakat, 2) Petugas atau aparatur berupaya memberikan KTP Elektronik dan Kartu Keluarga ketika hari akad nikah. Namun, terkadang masih terdapat kendala, seperti pemadaman listrik, gangguan jaringan dan *server*, 3) SOP telah diterapkan secara konsisten. Namun, masih terdapat masyarakat yang memilih menggunakan jasa calo dalam proses pendaftaran pernikahan ke KUA, 4) Verifikasi dokumen menggunakan aplikasi Simantap Pasutri, meskipun masih terdapat beberapa kendala yang memerlukan koordinasi lebih lanjut, 5) Penyerahan KTP Elektronik dan Kartu Keluarga tepat pada hari akad nikah, dan 6) Keluhan dari masyarakat ditanggapi melalui berbagai media.

Kata Kunci: Responsivitas, Pelayanan Publik, Program PASUTRI

ABSTRACT

RESPONSIVENESS OF PUBLIC SERVICES THROUGH THE POST-MARRIAGE PROGRAM HUSBAND AND WIFE RECEIVE FAMILY CARDS AND ELECTRONIC IDENTITY CARDS (PASUTRI) AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF TAsIKMALAYA CITY

RIENA LATIFA
NPM. 21041010155

This study aims to analyze the responsiveness of public services through the PASUTRI Program (Post-Marriage: Husband and Wife Receive Family Cards and Electronic Identity Cards) at the Population and Civil Registration Office of Tasikmalaya City. The research method used is a qualitative approach with a case study design according to Creswell. Data were obtained through interviews, observations, and documentation. The findings of this study are 1) Officers provide services with a good attitude, politeness, and friendliness to the public, 2) Officers strive to issue Electronic Identity Cards (KTP) and Family Cards on the wedding day. However, challenges such as power outages, network disruptions, and server issues still occur, 3) The Standard Operating Procedures (SOP) have been consistently implemented. However, some people still prefer to use intermediaries in the marriage registration process at the Religious Affairs Office (KUA), 4) Document verification is carried out using the Simantap Pasutri application, although some challenges require further coordination, 5) The issuance of Electronic Identity Cards and Family Cards is carried out exactly on the wedding day, and 6) Public complaints are responded to through various media.

Keywords: Responsiveness, Public Services, PASUTRI Program