

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
(DISDUKCAPIL) KOTA JAKARTA PUSAT**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**



Diajukan Oleh:

**DWIYANTI KUSUMAWARDANI
NIM. 07011182126046**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KOTA JAKARTA PUSAT

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam
Menempuh Derajat Sarjana S-1 Ilmu
Administrasi Publik

Oleh:

DWIYANTI KUSUMAWARDANI

NIM. 07011182126046

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Juli 2025

Pembimbing

Januar Eko Aryansah, S.IP SH., M.Si

NIP. 198801272019031005



Mengetahui,
Ketua Jurusan



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KOTA JAKARTA PUSAT

SKRIPSI

Oleh :

DWIYANTI KUSUMAWARDANI

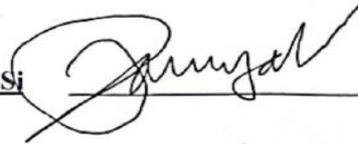
NIM. 07011182126046

Telah dipertahankan di depan penguji
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Pada Tanggal Juli 2025

Pembimbing :

1 Januar Eko Arvansah, S.IP., SH., M.Si
NIP. 198801272019031005



Penguji :

1 Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP
NIP. 198701052015041003

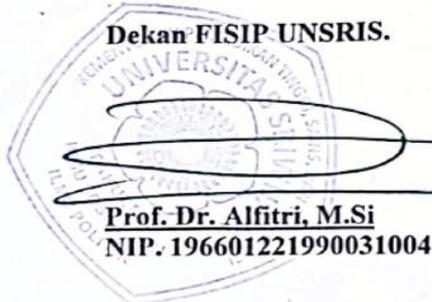


2 Lisa Mandasari, S.I.P., M.Si
NIP. 198603272023212029



Mengetahui

Dekan FISIP UNSRIS.



Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik



Dr. M. Nur. Budivanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

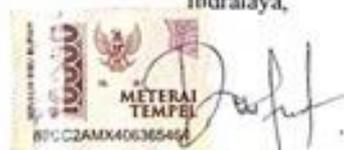
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwiyanti Kusumawardani
NIM : 07011182126046
Jurusan : Administrasi Publik
Kampus : Indralaya
Angkatan : 2021

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul "Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jakarta Pusat" ini adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan
Indralaya,



Dwiyanti Kusumawardani
NIM. 07011182126046

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Dan sungguh, Kami telah menciptakan manusia dan mengetahui apa yang dibisikkan oleh hatinya, dan Kami lebih dekat kepadanya daripada urat lehernya..”

(QS Qaf: 16)

“Laborare est orare”

(St. Benediktus)

“The best revenge is massive success.”

(Frank Sinatra)

Bismillahirrahmanirrahim, dengan Ridho Allah SWT Skripsi ini saya persembahkan kepada:

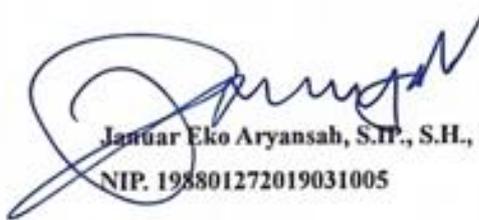
1. Kedua Orang Tua, yaitu Bapak Yunanto Sardi dan Ibu Nuryanti
2. Diri saya sendiri, Dwiyanti Kusumawardani
3. Kakak perempuan saya, Astrie Ayu Nilasari
4. Seluruh Dosen dan Pegawai FISIP UNSRI
5. Seluruh Rekan Mahasiswa Administrasi Publik 2021
6. Almamater Kebanggaan Universitas Sriwijaya

ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang harus disediakan secara efektif dan efisien oleh pemerintah daerah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jakarta Pusat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai kendala dalam pelaksanaan PTSP, seperti keterbatasan tenaga kerja, kurangnya pemahaman petugas terhadap sistem digital, sosialisasi layanan online yang belum maksimal, serta prosedur pelayanan yang masih rumit. Sebab itu, diperlukan peningkatan kapasitas SDM, perbaikan sistem pelayanan, dan penguatan pemanfaatan teknologi informasi agar pelayanan publik menjadi lebih optimal.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan Publik, PTSP, Disdukcapil, Administrasi Kependudukan

Pembimbing,



Januar Eko Aryansah, S.P., S.H., M.Si.
NIP. 198801272019031005

Palembang, Juli 2025

Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



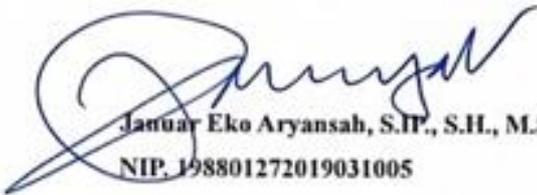
Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

Population administration services are a basic necessity that must be provided effectively and efficiently by local governments. This study aims to analyze the performance of the One-Stop Integrated Service (PTSP) at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Central Jakarta City. The research uses a qualitative approach through interviews, observations, and documentation. The results show that the implementation of PTSP still faces various obstacles, such as limited human resources, lack of staff proficiency in digital systems, insufficient promotion of online services, and complex service procedures. Therefore, it is necessary to improve human resource capacity, optimize service systems, and strengthen the use of information technology to ensure better public service delivery.

Kata Kunci: *Performance, Public Service, PTSP, Disdukcapil, Population Administration*

Advisor,



Januar Eko Aryansah, S.IP., S.H., M.Si.
NIP. 198801272019031005

Palembang, July 2025

Head of the Department of Public Administration

Faculty of Social and Political Sciences

Sriwijaya University



Dr. M³Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jakarta Pusat”. Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya.

Penyusunan skripsi ini merupakan proses yang sangat panjang, membutuhkan kesabaran, konsistensi, dan dukungan penuh dari berbagai pihak. Dalam perjalanannya, penulis menghadapi berbagai tantangan dan kesulitan yang tentunya tidak sedikit. Namun, berkat doa dan dukungan dari banyak pihak, penulis dapat menyelesaikan dengan baik. Sebagai anak bungsu dalam keluarga, penulis memiliki tanggung jawab moral untuk memberikan hasil yang terbaik, sebagai bentuk pengabdian dan rasa terima kasih kepada keluarga yang telah mendukung sepenuh hati. Doa dari kedua orang tua telah menjadi motivasi terbesar dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Selain itu juga, berkat bantuan, arahan, serta bantuan dari pembimbing, dosen, serta rekan-rekan sangat membantu dalam menyempurnakan hasil karya penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dari banyak pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati,

penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan apresiasi yang setulus-tulusnya kepada:

1. Allah SWT, berkat izin, karunia, dan kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik hingga berada di titik ini.
2. Untuk kedua orang tua, Bapak Yunanto Sardie dan Ibu Nuryanti, yang dengan penuh cinta, kesabaran yang luar biasa, dan doa yang selalu dipanjatkan, yang akhirnya menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah perjalanan hidup penulis.
3. Untuk ayah tercinta, Bapak Yunanto Sardie. Terlepas dari segala dinamika hubungan yang penuh lika-liku ini, penulis menyadari bahwa dukungan finansial yang diberikan memiliki peran yang sangat penting dalam proses pendidikan ini. Meskipun dalam perjalanan dalam penulisan skripsi ini penulis sering kali merasa tidak dipahami, dianggap tidak mengerti keadaan, bahkan penulis sering merasa dianggap beban tanpa menunjukkan keprihatinan, penulis tetap berusaha untuk bertahan dan menyelesaikan tanggung jawab akademik ini dengan sepenuh hati. Namun tidak sedikit ucapan yang menyakitkan yang penulis terima dalam proses penulisan skripsi ini, namun itu justru menjadi bahan bakar untuk membuktikan bahwa penulis mampu berdiri menyelesaikan skripsi ini tepat waktu, tanpa menambah beban siapapun. Penulis sangat memahami bahwa penerimaan tidak selalu hadir dari orang yang paling diharapkan, namun rasa hormat tetap harus dijaga, terutama kepada orang tua yang telah mengusahakan apapun yang telah

diberikan. Maka, dengan segala kerendahan hati, penulis tetap mengucapkan terima kasih kepada ayah penulis atas apapun yang telah dan belum beliau berikan.

4. Untuk ibu tercinta, Ibu Nuryanti. Penulis dengan sepenuh hati ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada ibu tercinta. Terima kasih telah memberikan dukungan, kesabaran, dan juga cinta yang tidak bersyarat dalam setiap langkah perjalanan ini. Terima kasih sudah terus percaya mendoakan penulis bahkan ketika penulis mulai meragukan kemampuannya. Kepada ibu tercinta, ibu telah melalui begitu banyak hal dalam hidup ini, termasuk menahan luka yang dalam karena impian beliau untuk berkuliah terpaksa terhenti, padahal semua sudah siap, hanya karena satu hal yang sampai hari ini masih menjadi luka tersendiri. Penulis sangat mengerti betapa perihnya memendam mimpi yang tidak sempat terwujud, dan justru dari situlah penulis juga belajar arti ketegaran, pengorbanan, serta kekuatan seorang ibu. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati dan cinta yang mendalam, penulis mempersembahkan skripsi ini untuk ibu tercinta. Semoga lembar demi lembar karya yang penulis selesaikan ini bisa menjadi bagian kecil dari mimpi ibu yang belum sempat tercapai, dan menjadi bukti bahwa pengorbanan dan keteguhan hati ibu tidak pernah sia-sia. Semoga ibu tercinta diberikan kelapangan dan kebahagiaan yang tak terhingga. Terima kasih sekali lagi karena telah bertahan sejauh ini, untuk penulis dan juga untuk ayah.

5. Kakak penulis, Astrie Ayu Nilasari, yang selalu menjadi penyemangat serta memberikan dukungan tanpa henti. Kehadirannya juga berharga bagi penulis dalam menghadapi berbagai tantangan selama masa studi penulis.
6. Keponakan penulis, Alaula Greesa, yang selalu menjadi penyemangat, sumber kebahagiaan, penghilang rasa lelah dan juga sumber energi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE., M.Si, selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
8. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
9. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA, selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik.
10. Bapak Januar Eko Aryansah, S.IP., S.H., M.Si., sebagai dosen pembimbing skripsi, yang dengan penuh kesabaran dan dedikasi karena telah membimbing serta memberikan arahan selama proses penyusunan penelitian ini. Setiap saran dan masukan yang beliau berikan sangat berharga bagi penulis dan berperan penting dalam penyempurnaan skripsi ini.
11. Bapak Tengku Syahdana atas bantuan dan dukungannya dalam memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan kegiatan magang. Berkat kesempatan tersebut, penulis memperoleh pengalaman dan wawasan yang berharga, yang akhirnya menjadi inspirasi dalam memberikan judul skripsi ini.

12. Bapak Drs. Denny Wahyu Haryanto, M.Si selaku Kepala Dinas Disdukcapil Kota Jakarta Pusat yang telah memberikan izin penelitian di Disdukcapil Jakarta Pusat.
13. Bapak Desmond, S.Si, MM selaku pegawai Unit bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Jakarta Pusat, berkat bantuannya, penulis dapat mengumpulkan data penelitian secara optimal.
14. Ibu Witri Yenny, S.Sos, M.Si selaku pegawai Unit bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Jakarta Pusat, berkat bantuannya, penulis dapat mengumpulkan data penelitian secara optimal.
15. Bapak Ponirin Ariadi Limbong selaku pegawai Unit Pengelola Teknologi Informasi Kependudukan di Disdukcapil Jakarta Pusat, berkat bantuannya, penulis dapat mengumpulkan data penelitian secara optimal.
16. Bapak Firman, ST selaku pegawai Unit Bidang Data dan Informasi.
17. Teman-teman seperjuangan di Program Studi Administrasi Publik Angkatan 2021 yang telah menjadi tempat berbagai cerita, motivasi, serta dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
18. Olivia Wulandari sebagai *partner* penulis dari masa SMA, perkuliahan, hingga penyelesaian skripsi ini. Semoga bisa terus menjadi *partner* dalam segala hal di dunia ini.

19. Shah Reza, Reynaldi Tusin, Fernando, Hurriyah, dan Samantha, selaku *partner* sepejuangan dalam mengerjakan skripsi. Terima kasih atas dukungan, semangat yang telah diberikan sehingga dapat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
20. Terima kasih kepada *Kost* Batu Ceper yang telah menjadi tempat yang sangat membuat penulis merasa nyaman selama 5 bulan untuk penulis dalam mengerjakan skripsi.
21. Terima kasih kepada *House of Luck, Tujuan Kopi, Kopi Beskabean, Memory Coffee, Tomoro Coffee, Starbucks Skyline Building* yang telah menghadirkan suasana dan menjadi tempat ternyaman serta tempat pelarian penulis saat merasa jenuh dalam proses penulisan skripsi ini.
22. Terima kasih kepada tempat tinggal penulis terutama di kamar, berkat kamar penulis yang sangat amat *cozy*, sehingga penulis dapat dengan fokus dalam mengerjakan skripsi.
23. Terima kasih kepada *Zahira Print* yang selalu siap sedia membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini. Kesabaran dan keramahan dalam melayani setiap kebutuhan cetak, penjilidan, serta berbagai keperluan lainnya telah memberikan kemudahan yang tak ternilai.
24. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada *streamer* Windah Basudara dan Komika Raditya Dika yang telah menjadi hiburan dan semangat penulis selama proses penulisan skripsi ini. Konten kalian telah menjadi penghibur serta pelipur lara di tengah

penatnya perjalanan akademik ini. Semoga selalu diberikan kesukessan dan kebahagiaan.

25. Penulis juga ingin berterima kasih dan juga sangat mengapresiasi kepada diri sendiri atas kerja keras, niat dan tekad untuk terus melanjutkan skripsi ini meskipun sangat banyak halangan yang berada di tengah jalan selama melakukan pengerjaan skripsi ini. Terima kasih sudah ingin bertahan sejauh ini, dapat melewati semua tekanan yang ada, dan terima kasih juga untuk tidak menyerah sehingga skripsi ini dapat dituntaskan. Semoga berbahagia selalu.
26. Yang terakhir, penulis juga ingin menyampaikan terima kasih yang paling mendalam kepada seseorang dengan NIK 3271020911010003 yang telah menjadi tempat bersandar di saat-saat terberat dalam hidup penulis. Terima kasih selalu hadir, memahami tanpa menghakimi dan tetap bertahan bahkan ketika penulis merasa tidak layak untuk ditemani. Terima kasih telah menjadi seseorang yang selalu tahu segala luka, beban dan kekacauan dalam hidup penulis dan tidak pernah memilih untuk pergi. Terima kasih untuk selalu meyakinkan penulis yang sering kali merasa tidak pantas untuk dicintai, ditemani dalam proses yang penuh keraguan ini. Penulis sangat bersyukur pernah mendampingi langkahnya dari masa penyusunan skripsi hingga kini beliau telah menapaki dunia kerja dan perlahan menjadi pribadi yang sangat luar biasa. Terima kasih telah membuat penulis yakin bahwa jika diizinkan, penulis ingin menjadikannya teman hidup untuk

selamanya. Penulis juga ingin menyampaikan permintaan maaf, selama ini penulis sadar telah banyak bersikap egois, keras kepala, dan meluki perasaan, namun beliau tetap sabar, bertahan dan terus memahami. Untuk itu, penulis ingin terus belajar menjadi pribadi yang lebih baik bukan hanya untuk diri sendiri, namun untuk beliau yang senantiasa tulus menemani dan mencintai selama proses ini. Penulis juga ingin menyampaikan, jika akhirnya membawa kami pada arah yang berbeda, penulis tetap merasa bersyukur pernah mengenal beliau, karena pertemuan dengannya menjadi pelajaran yang berharga dalam hidup penulis. Semoga beliau selalu diberkahi dalam kehidupan dan juga selalu mendapatkan kebahagiaan yang berlimpah.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, baik dalam hal isi maupun penyusunannya. Oleh karena itu, penulis sangat berharap mendapatkan kritik dan saran yang konstruktif guna perbaikan di masa yang akan datang. Di akhir tulisan ini, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan memberikan kontribusi yang signifikan untuk pengembangan ilmu pengetahuan pada bidang ini.

Palembang, 14 Juli 2025



DWIYANTI KUSUMAWARDANI
NIM. 07011182126046

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xx
DAFTAR SINGKATAN.....	xxi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Kinerja.....	9
2.2 Pelayanan Publik.....	12
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	12
2.3 Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	14
2.4 Penelitian Terdahulu	16
2.5 Kerangka Berfikir	27
BAB III.....	29
METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Definisi Konsep.....	29

3.3	Fokus Penelitian	30
3.4	Jenis dan Sumber Data	33
3.5	Informan Penelitian	34
3.6	Teknik Pengumpulan Data	35
3.7	Teknik Analisis Data	36
3.8	Jadwal Penelitian	37
BAB IV		39
PEMBAHASAN		39
4.1	Deskripsi Wilayah Penelitian	39
4.1.1	Sejarah Instansi	41
4.1.2	Struktur Organisasi	44
4.1.3	Visi dan Misi Instansi	44
4.2	Informan Penelitian	46
4.3	Hasil Penelitian	47
4.3.1	Bagaimana kinerja pelayanan PTSP di Disdukcapil Kota Jakarta Pusat dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan	47
4.3.2	Produktivitas	48
4.3.3	Kualitas Layanan	53
4.3.4	Responsivitas	55
4.3.5	Responsibilitas	58
4.3.6	Akuntabilitas	60
4.4	Pembahasan/Diskusi	62
BAB V		73
PENUTUP		73
5.1	Kesimpulan	73
5.2	Saran	75
DAFTAR PUSTAKA		78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penduduk DKI Jakarta pada Desember 2023	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Fokus Penelitian	31
Tabel 3.2 Informan Penelitian	34
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian	37
Tabel 4.1 Informan Penelitian Pegawai Disdukcapil	46
Tabel 4.2 Informan Penelitian Masyarakat Penggunaan Layanan PTSP	46
Tabel 4.3 Matriks Hasil Penelitian	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	28
Gambar 4.1 Logo Disdukcapil Kota Jakarta Pusat	41
Gambar 4.2 Struktur Pegawai Disdukcapil Jakarta Pusat.....	44
Gambar 4.3 Lokasi Disdukcapil Jakarta Pusat.....	45
Gambar 4.4 Tabel Jumlah Dokumen terselesaikan Setiap Bulan.....	49
Gambar 4.5 Loker Pelayanan Disdukcapil.....	50
Gambar 4.6 Grafik Kinerja Pelayanan Dan Mutu Pelayanan	54
Gambar 4.7 Grafik Waktu Respon Pengaduan.....	56
Gambar 4.8 Perjanjian Kinerja Pelayanan	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	81
Lampiran 2. Pedoman Wawancara.....	82
Lampiran 3. Pedoman Observasi	83
Lampiran 4. Pedoman Dokumentasi	85
Lampiran 5. Surat Keputusan Dosen Pembimbing Skripsi.....	87
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian.....	89
Lampiran 7. Matriks Perbaikan Seminar Proposal	90
Lampiran 8. Matriks Perbaikan Ujian Komprehensif	91
Lampiran 9. Kartu Bimbingan Seminar Proposal	92
Lampiran 10. Kartu Bimbingan Ujian Komprehensif.....	93
Lampiran 11. Surat Keterangan Pengecekan Similarity	94
Lampiran 12. Dokumentasi Wawancara dengan Informan	95

DAFTAR SINGKATAN

PTSP	: Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Disdukcapil	: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Permendagri	: Peraturan Menteri dalam Negeri
MENPAN	: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
DKI	: Daerah Khusus Ibukota
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
KK	: Kartu Keluarga
NIK	: Nomor Induk Kependudukan
SOP	: <i>Standard Operating Procedure</i>
SIAK	: Sistem Adiministrasi Kependudukan
KIA	: Kartu Identitas Anak
JAKI	: Jakarta Kini
BPKB	: Buku Pemilik Kendaraan Bermotor
SIM	: Surat Izin Mengemudi
STNK	: Surat Tanda Nomor Kendaraan
IMB	: Izin Mendirikan Bangunan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau instansi yang mana ditunjuk oleh pemerintah agar dapat memenuhi kebutuhan dari masyarakat. Hal ini di atur pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yakni pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan /atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih dalam jurnal (Suryantoro & Kusdyana, 2020) pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan Publik sendiri bisa juga berhubungan dengan barang, jasa maupun fasilitas yang karena hal itu merupakan kewajiban bagi semua aparatur pemerintah dengan demikian hal itu aparatur pemerintah harus meningkatkan kualitas pelayanan yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup dari masyarakat. Salah satunya adalah dengan menerapkan dari Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan sistem pelayanan yang dapat memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan administrasi serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan layanan publik. Sesuai dengan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu yang memberikan pedoman bagi pemerintah daerah dalam menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) termasuk peraturan mengenai struktur kelembagaan, tata cara pelayanan, dan standar operasional prosedur. Melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pemerintah berharap bisa mempercepat proses pelayanan karena Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) memiliki tujuan untuk dapat menyatukan berbagai layanan dalam satu sistem sehingga nanti masyarakat tidak harus berpindah-pindah instansi.

Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) diinisiasi oleh Kemendagri sesuai dengan Permendagri No 061 - 8490 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementrian Dalam Negeri. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan sistem pelayanan publik yang dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan dari pemerintah. Dalam konteks ini, Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) memiliki peran yang sangat penting dalam pengelolaan dan implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di seluruh Indonesia. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas urusan dalam negeri, Kemendagri tidak hanya merumuskan kebijakan, tetapi juga memastikan bahwa pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) berjalan dengan baik di tingkat daerah. Kemendagri berfungsi sebagai pengatur utama dalam kebijakan penyelenggaraan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu (PTSP). Tugas pertama Kemendagri adalah merumuskan dan menetapkan kebijakan nasional mengenai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Ini mencakup pedoman dan standar operasional yang harus diikuti oleh pemerintah daerah dalam melaksanakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Kebijakan ini dirancang untuk menciptakan keseragaman dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga masyarakat di seluruh Indonesia dapat menikmati layanan yang sama kualitasnya, terlepas dari lokasi mereka. Selain itu juga, Kemendagri juga bertanggung jawab dalam pengembangan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Hal ini meliputi penciptaan mekanisme yang efisien dan efektif untuk memastikan bahwa semua proses layanan dapat dilakukan secara terintegrasi. Dengan demikian, Kemendagri menjadi penghubung antara pemerintah pusat dan daerah untuk memastikan bahwa kebijakan yang ditetapkan dapat diimplementasikan secara baik di lapangan.

Pelaksana daripada kebijakan yang dibuat oleh kemendagri tersebut ditujukan kepada instansi di tiap-tiap daerah di Indonesia, yang mana instansi yang dimaksud salah satunya adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil). Disdukcapil merupakan suatu instansi yang memiliki tanggung jawab terhadap masyarakat untuk melayani pada bidang administrasi.

Disdukcapil memiliki peran dalam pengelolaan administrasi kependudukan, salah satu tanggung jawab utama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) adalah mengumpulkan, mengelola, dan memelihara data kependudukan yang akurat dan terkini,. Selain itu Disdukcapil juga bertugas mengelola berbagai dokumen identitas penting,

seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan akta kelahiran, yang diperlukan untuk berbagai keperluan administratif dan layanan publik. Dalam rangka meningkatkan efisiensi pelayanan, Disdukcapil berperan dalam pengimplementasian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yang menyederhanakan proses pelayanan publik dengan mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu tempat, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi.

Pada Provinsi DKI Jakarta memiliki jumlah penduduk terbesar di Indonesia sehingga memiliki tantangan yang signifikan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Luas wilayah DKI Jakarta adalah 661,52 km². Jumlah Penduduk DKI Jakarta sebanyak 11.337.563 jiwa pada Desember 2023 berdasarkan data Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri.

Tabel 1.1 Data Penduduk DKI Jakarta pada Desember 2023

No	Wilayah Kab/Kota Administrasi	Penduduk WNI	*Luas Wilayah (km ²)	Rasio Kepadatan (jiwa/km ²)
1	Kepulauan Seribu	30.422	10,73	2.835,23
2	Jakarta Timur	3.314.396	185,54	17.863,51
3	Jakarta Barat	2.611.515	125,00	20.892,12
4	Jakarta Selatan	2.406.082	144,94	16.600,54
5	Jakarta Utara	1.873.096	147,46	12.702,40
6	Jakarta Pusat	1.102.052	47,46	23.220,65

Sumber Data: Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 050-145-Tahun 2022

Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jakarta Pusat memiliki peran yang sangat penting mengingat tingginya kebutuhan layanan administrasi sehingga diharapkan dapat melayani kebutuhan pada masyarakat tentang pendaftaran dan juga pencatatan sipil. Meskipun kebijakan yang dilakukan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu (PTSP) memiliki tujuan yang bagus, tetapi dalam pengimplementasiannya di lapangan Disdukcapil Jakarta Pusat menghadapi beberapa kendala dalam implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Pertama, tingginya jumlah penduduk Provinsi DKI Jakarta yang mencapai 11,33 juta jiwa pada 2023, meningkatkan permintaan layanan administratif seperti KTP dan KK Sesuai dengan Laporan Tahunan Disdukcapil DKI Jakarta tahun 2023 menunjukkan permintaan pembuatan dokumen administrasi mencapai rata-rata 50.000 layanan per bulan. Infrastruktur layanan masih terbatas, dengan fasilitas yang memiliki sistem berbasis elektronik, sementara sebagian besar masih bergantung pada prosedur manual. Kurangnya pemahaman teknologi di kalangan petugas juga menjadi hambatan, dengan petugas di tingkat kelurahan dan kecamatan belum menguasai sistem berbasis teknologi.

Sosialisasi layanan *online* seperti aplikasi Jakarta Kini (JAKI) juga kurang efektif, dikarenakan hanya beberapa masyarakat yang mengetahuinya. Hal ini mengakibatkan antrian panjang, dengan rata-rata waktu tunggu mencapai 2,5 jam per orang, lebih dari target maksimal yaitu 1 jam.. Kekurangan tenaga kerja juga menjadi masalah. Karena dari total 1.256 pegawai, hanya 46% yang bertugas langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Padahal idealnya minimal ada 70% tenaga kerja yang dialokasikan untuk tugas ini, mengingat tingginya tingkat pelayanan yang harus dilayani.

Prosedur yang rumit juga menyebabkan waktu penyelesaian dokumen lebih lama dari target, yakni 5-7 hari dibandingkan dengan standar 3 hari. Hal

ini menjadi faktor yang dapat menghambat dalam keberhasilan dalam pengimplementasian kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Sehingga hal ini dapat memicu pertanyaan terkait sejauh mana kebijakan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini telah berhasil di implementasikan di Disdukcapil Kota Jakarta Pusat dan bagaimana kebijakan ini bisa berdampak terhadap kinerja pelayanan publik pada instansi terkait.

Penelitian mengenai implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Disdukcapil Kota Jakarta Pusat merupakan hal penting dikarenakan layanan administrasi merupakan salah satu kebutuhan dasar yang penting bagi masyarakat. Setiap masyarakat membutuhkan dokumen surat resmi yang nantinya dikeluarkan oleh Disdukcapil seperti KTP, KK dan akte kelahiran yang diperuntukan pada aktivitas sehari-hari. Oleh karena ini jika pelayanan publik terdapat hambatan maka akan berdampak besar pada masyarakat yang merasakan.

Penelitian ini juga akan mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh petugas di lapangan dalam menerapkan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) serta memberikan rekomendasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, penulis ingin memfokuskan penelitian ini pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Disdukcapil Kota Jakarta Pusat saja untuk mendapatkan analisis yang mendalam mengenai permasalahan yang terjadi di wilayah tersebut. maka dari itu penulis ingin membuat skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jakarta Pusat”

1.2 Rumusan Masalah

Bedasarkan dari uraian latar belakang yang telah dijelaskan, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumushkan sebagai berikut:

Bagaimana kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jakarta Pusat dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jakarta Pusat dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk melihat sejauh mana pelayanan tersebut mampu memenuhi harapan bagi masyarakat..

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan melalui penelitian yang dilaksanakan hingga dapat memberikan manfaat bagi pelaksana kebijakan dan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jakarta Pusat.
- b. Hasil pada penelitian ini dapat digunakan untuk menjadi referensi atau juga dasar pertimbangan dalam merumuskan maupun memperbaiki pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jakarta Pusat.

c. Bagi Penulis

Dapat memberikan manfaat untuk mengimplementasikan ilmu yang sudah dipelajari selama di perkuliahan

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarak, M. A., Nelwan, O. S., & Rogi, M. H. (2023). Analisis Kinerja Pelayanan Publik dan Responsivitas Pegawai Di UPTD Puskesmas Kotabunan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(4), 590–602.
- Dalimunthe, H. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Usaha Pembungkusan Garam Konsumsi. *JKBM (Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen)*, 5(1), 53–62.
- Dwiyanto, A., & Press, U. G. M. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM PRESS.
<https://books.google.co.id/books?id=fV0XEAAAQBAJ>
- Handayani, H., Mustafa, D., & Juharni, J. (2024). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tallo. *Paradigma Journal of Administration*, 2(1), 7–13.
- Hasniati, H. (2013). Sikap dan Perilaku Birokrat Garis-Depan dalam Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Islam. *Jurnal Ushuluddin: Media Dialog Pemikiran Islam*, 17(1), 190–203.
- Indrawati, I., Adnan, M. A., & Ibrahim, M. (2020). Peran Pemerintah Desa dalam Pengelola An Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) di Desa Sulai. *Journal Pegguruang: Conference Series*, 2(2), 134–141.
- Kurnia, R. I., & Wahab, S. (2023). TINJAUAN PENDAFTARAN JKN BAYI BARU LAHIR GUNA MENUNJANG KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT HERMINA ARCAMANIK. *JMeRS (Journal of Medical Record Student)*, 1(2), 65–71.
- Manguntara, L., Ria, S., & Azizah, N. (2024). ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEWUJUDKAN PROGRAM INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KENDARI. *Journal Publicuho*, 7(4), 2400–2412.
- Nawangsih, V. S. A., Busthomi, A. N., & Khoirunnafiyah, A. (2022). Peran Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Dalam Pengelolaan Instalasi Air Bersih Untuk

- Masyarakat Desa Jetak Kecamatan Sukapura Kabupaten Probolinggo. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(7), 2939–2950.
- Ningsih, N. H. I., & Jehadiani, O. G. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pada pelayanan Pendaftaran Dan Pengurusan Perkara Di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram. *JlAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 7(1), 13–24.
- Nugraha, M. E. S. (2020). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Efektivitas Organisasi Pada Kantor Kecamatan Dusun Selatan Kabupaten barito selatan: The Effect of Employee Performance on Organizational Effectiveness in the Kecamatan Dusun Selatan Office of Selatan Barito District. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*, 6(2), 82–90.
- Putri, D. K., & Endarti, E. W. (2024). Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Yang Dimediasi Oleh Kinerja Aparatur Dinas Kesehatan Kabupaten Pamekasan. *Journal of Management and Creative Business*, 2(2), 247–268.
- Seran, G. G., Syahrin, F. A., & Mulki, R. D. I. M. (2024). Analisis Kinerja Pegawai Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Karimah Tauhid*, 3(2), 1703–1708.
- Sholiha, I., & Casmiwati, D. (2024). Analisis Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tambaksari Dalam Menerapkan Good Governance. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(4), 11.
- Sinaga, L., & Juniarso, A. (2022). ANALISIS MANFAAT SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP KOPERASI SIMPAN PINJAM. *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi Dan Akuntansi*, 2.
- Steven, H. J., & Prasetio, A. P. (2020). Pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Penelitian Ipteks*, 5(1), 78–88.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
- Syahputri, A. Z., Della Fallenia, F., & Syafitri, R. (2023). Kerangka berfikir penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 2(1), 160–166.
- Wahongan, J. L., Ogi, I. W. J., & Tielung, M. V. J. (2024). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Publik di Badan Keuangan dan Aset Daerah

Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 12(4), 225–236.

Wulansari, T. V., Wilujeng, A. S., Muayyadah, N., & Hayat, H. (2024). Efektivitas Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Jatinom Kabupaten Blitar. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 7(1), 101–108.