

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI  
KABUPATEN BUOL PROVINSI SULAWESI TENGAH  
2018**

”Diajukan kepada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister  
Ilmu Pemerintahan”



Oleh

Sutrisno Us. Djunaidi  
20171040004

Program Studi  
Magister Ilmu Pemerintahan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
2019

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sutrisno Us. Djunaidi

NPM : 20171040004

Jenjang : Strata Dua (S2)

Menyataka bahwa Tesis dengan judul **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN BUOL PROVINSI SULAWESI TENGAH 2018** adalah benar hasil penelitian saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk dan disebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran

Yogyakarta, 29 Maret 2019



pernyataan

Sutrisno Us. Djunaidi

20171040004

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN BUOL PROVINSI  
SULAWESI TENGAH 2018**

**TESIS**

Diajukan oleh :

**Sutrisno Us.Djunaidi**

**20171040004**


Telah disetujui oleh :

Dosen pembimbing

  
**Dr. Ulung Pribadi, M.Si**

**Yogyakarta, 29 Maret 2019**

Mengetahui,

  
Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Pemerintahan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

  
**Dr. Dian Eka Rahmawati, M.Si**

**NIK : 19741227200004 163 067**

## PENGESAHAN TIM PENGUJI

Judul : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI  
KABUPATEN BUOL PROVINSI SULAWESI  
TENGAH 2018

Ditulis oleh : Sutrisno Us. Djunaidi

NIM : 20171040004

Pembimbing : Dr. Ulung Pribadi, M.Si

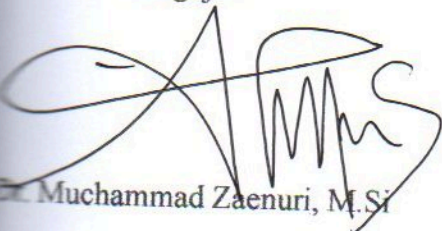
Yogyakarta, 29 Maret 2019

Ketua penguji

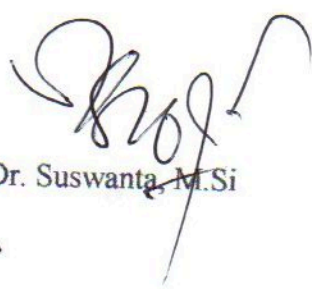
  
Dr. Ulung Pribadi, M.Si

Tim Penguji

Penguji I

  
Muchammad Zaenuri, M.Si

Penguji II

  
Dr. Suswanta, M.Si



## LEMBAR REVISI

Telah melaksanakan ujian tesis pada hari sabtu tanggal 22 maret 2019 pada pukul WIB bertempat di ruang Study Hall MIP, lantai 2 Gedung Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta untuk diberikan persetujuan Revisi Tesis, oleh :

Nama : Sutrisno Us. Djunaidi

NIM : 20171040004

Judul : **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI  
KABUPATEN BUOL PROVINSI SULAWESI TENGAH 2018**

Pembimbing Dr. Ulung Pribadi, M.Si

Penguji I Dr. Muchammad Zaenuri, M.Si

Penguji II Dr. Suswanta, M.Si

Yogyakarta, 29 Maret 2019

Mengetahui,

Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Pemerintahan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Dr. Dian Eka Rahmawati, M.Si**

**NIK : 19741227200004 163 067**

**PENGESAHAN PROGRAM STUDI**

**Judul : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI  
KABUPATEN BUOL PROVINSI SULAWESI  
TENGAH 2018**

**Ditulis oleh : Sutrisno Us. Djunaidi**

**NPM : 20171040004**

**Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar dalam  
Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Yogyakarta, 29 Maret 2019**

**Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Pemerintahan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Dr. Dian Eka Rahmawati, M.Si  
NIK : 19741227200004 163 067**

## MOTTO

Tujuan dari ilmu adalah mengamalkannya  
Ilmu yang hakiki adalah merefleksikannya di dalam kehidupan  
Bukan yang bertengger di kepala.

“Imam Asy-Syafi’i”

Hai orang-orang yang beriman apabila dikatakan kepadamu :

“Berlapang-lapanglah dalam majelis”

Maka lapangkanlah niscaya Allah akan member kelapangan untukmu

Dan apabila dikatakan :

“Berdirilah kamu”

Maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman

Diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.

Dan Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.

(Q.S. AL-MUJADALAH :11)

## **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan tesis ini untuk :

Kedua orang tuaku yang tercinta dan terkasih yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan serta support yang luar biasa dalam setiap perjalanan hidup anak-anaknya.

Ayahanda (Usman Djunaidi) yang berada di surga sana dan telah meninggalkan anak-anaknya yang hingga saat ini kami sangat merindukan sosok seorang ayah sepertimu dan hari ini tidak bisa hadir dan melihat anaknya wisuda, Al-Fatihah. Terima kasih telah menjadi panglima hebat dalam kurun waktu yang sangat singkat.

Ibundaku sayang, jagalah dirimu apabila anakmu ini telah tiada. Maafkan anakmu ini yang selalu merepotkanmu, yang selalu membuatmu menangis, yang seringsakit-sakitan karena memikirkan anakmu yang jauh darimu.

Terima kasih telah menjadi bidadari tanpa sayap kuselama ini.

Kakak-kakakku (Rusmin dan Rusdianto Djunaidi), jadilah hari ini hingga nanti menjadi seorang kakak yang bisa melindungi adiknya terutama Ibu kita yang saat ini telah menginjak usia senja. Jadilah panglima hebat untuk keluargamu. Dan luangkanlah waktu untuk melihat, mengurus dan merawat

Ibu kita.



## UCAPAN TERIMA KASIH

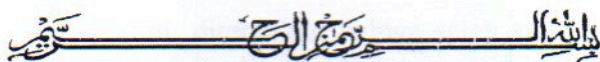
Puji syukur yang tak terhingga kepada Allah swt yang telah melimpahkan Rahmat, Taufik dan nikmat yang tak terhingga serta memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan tesis ini. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Besar Muhammad saw bersama keluarga dan para sahabat. Yang telah memperjuangkan umat, mengorbankan jiwa raganya demi umatnya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menerima, mengharapkan kritikan dan saran yang sifatnya membangun kearah perbaikan demi kesempurnaan tesis ini. Maka untuk itu, dalam kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih banyak yang tak terhingga dan sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Sri Atmaja P. Rosyidi, M.Sc. Eng., Ph.D., P.Eng selaku Direktur Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Dian Eka Rahmawati, M.Si selaku Ketua Prodi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Bapak Dr. Ulung Pribadi, M, Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya dan penuh kesabaran memberikan masukan, kritikan, saran serta motivasi yang membangun dalam menyelesaikan tesis.
5. Para penguji, atas ketersediaan waktu dalam menguji dan memberikan masukan yang sangat berarti pada tesis ini.
6. Para dosen pengajar Program Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan wawasan yang tiada terkira.
7. Narasumber yang tidak bisa disebutkan satu persatu, Pemerintah Daerah Kabupaten Buol khususnya pegawai Disdukcapil serta masyarakat Kabupaten Buol tercinta.
8. Terima kasih kepada adikku Leni Purwaningsi S. Djunaidi, teman-teman MIP angkatan 14 beserta seluruh staff MIP dan semua pihak yang mungkin tidak dapat disebutkan namanya satu persatu. Semoga segala kebaikan kalian selalu tercatat dan sebagai lading amal kalian. Semoga Allah swt membalas semua kebaikan kalian. Aamiin

## KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah swt, yang telah melimpahkan Rahmat, Taufik dan nikmat yang tak terhingga serta memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan tesis ini. Penyusun mengambil judul **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PELAYANAN DI DINAS PENCATATAN DAN KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN BUOL PROVINSI SULAWESI TENGAH 2018”**, selaku salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Pemerintahan pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menerima, mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun kearah perbaikan demi kesempurnaan tesis ini. Maka untuk itu, penulis sangat mengharapkan saran dan masukan yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi orang lain.

Yogyakarta, 26 Maret 2019

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Sutrisno Us.Djunaidi', written in a cursive style.

Sutrisno Us.Djunaidi

## DAFTAR ISI

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	8
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	9

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.2 Kerangka Teori.....	28
2.2.1 Pelayanan Publik.....	28
2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	41
2.2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.....	50
2.2.5 Kerangka Fikir.....	54
2.2.6 Defenisi Konsepsional.....	56
2.2.7 Defenisi Operasional.....	61

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian.....	64
3.2 Lokasi Penelitian.....	64

3.3	Jenis Data.....	65
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	65
3.5	Populasi dan Sampel.....	67
3.6	Unit Analisis Data.....	72
3.7	Teknik Analisis Data.....	73

## **BAB IV DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN**

4.1	Gambaran Umum Kabupaten Buol.....	75
4.1.1	Sejarah Terbentuknya Kabupaten Buol.....	75
4.1.2	Letak Geografis dan Luas Wilayah Kabupaten Buol.....	78
4.1.3	Jumlah Penduduk Kabupaten Buol.....	79
4.1.4	Visi dan Misi Kabupaten Buol.....	83
4.1.5	Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Buol.....	89
4.1.6	Kecamatan di Kabupaten Buol.....	91
4.1.7	Gambaran Umum Pelayanan Publik di Disdukcapil.....	92

## **BAB V PEMBAHASAN**

5.1	Hasil Penelitiandan Pembahasan.....	95
5.1.1	Kualitas Pelayanan Publik.....	96



5.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas

    pelayanan public.....106

**BAB VI KESIMPULAN**

    6.1 Penutup.....118

    6.2 Saran.....120

**DAFTAR PUSTAKA.....121**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Jumlah penduduk pada tahun 2017.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 2.2 Kerangka Fikir Penelitian.....	54
Tabel 2.3 Operasionalisasi Penelitian.....	61
Tabel 3.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Buol Tahun 2017.....	68
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Buol Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
Tabel 4.2 Jumlah penduduk berdasarkan pekerjaan.....	81
Tabel 4.3 Jumlah penduduk menurut kelompok umur.....	82
Tabel 5.1 Penilaian masyarakat terhadap sarana dan prasarana.....	97
Tabel 5.2 Penilaian masyarakat terhadap kehandalan petugas.....	99
Tabel 5.3 Penilaian masyarakat terhadap ketanggapan petugas.....	100
Tabel 5.4 Penilaian masyarakat terhadap jaminan waktu.....	103
Tabel 5.5 Penilaian masyarakat terhadap empati petugas.....	104
Tabel 5.6 Penilaian masyarakat terhadap faktor kesadaran.....	107
Tabel 5.7 Penilaian masyarakat terhadap faktor aturan.....	108
Tabel 5.8 Penilaian masyarakat terhadap struktur organisasi.....	110
Tabel 5.9 Penilaian masyarakat terhadap kemampuan.....	112
Tabel 5.10 Penilaian masyarakat terhadap sarana pelayanan.....	114