

SKRIPSI

**ANALISIS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA PAREPARE**



Oleh :

SYAMSINAR
NIM. 16.3300.019

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2020

**ANALISIS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA PAREPARE**



Oleh :

SYAMSINAR
NIM. 16.3300.019

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2020

**ANALISIS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA PAREPARE**

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)**

**Program Studi
Manajemen Dakwah (MD)**

Disusun dan diajukan oleh

**SYAMSINAR
16.3300.019**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB, DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2020

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Syamsinar
 NIM : 16.3300.019
 Judul Penelitian : Analisis Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare.
 Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah
 Program Studi : Manajemen Dakwah
 Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Parepare B-2069/In.39.7/11/2019

Disetujui oleh

Pembimbing Utama : Dr. Zulfah, M.Pd.


(.....)

NIP : 198304202008012010

Pembimbing Pendamping : Nurhikmah, M.Sos.I.


(.....)

NIP : 198109072009012005

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah



 Dr. H. Abd. Halim K., M.A.
 NIP. 19590624 199803 1 001

SKRIPSI

**ANALISIS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA PAREPARE**

Disusun dan diajukan oleh

SYAMSINAR
NIM: 16.3300.019

Telah dipertahankan di depan panitia ujian munaqasyah
pada tanggal (10 Desember 2020) dan
dinyatakan telah memenuhi syarat

Disetujui oleh :


Pembimbing Utama : Dr. Zulfah, M.Pd.

NIP : 198304202008012010


(.....)

Pembimbing
Pendamping : Nurhikmah, M.Sos.I.

NIP : 198109072009012005



(.....)

Mengetahui :

Rektor IAIN Parepare


Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si
NIP. 196404271987031002

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah


Dr. H. Abd. Halim K., M.A
NIP. 195906241998031001

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Analisis Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare

Nama Mahasiswa : Syamsinar

Nomor Induk Mahasiswa : 16.3300.019

Fakultas : Ushuluddin, Adab, dan Dakwah

Program Studi : Manajemen Dakwah

Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Parepare B-2069/In.39.7/11/2019

Tanggal Kelulusan : 10 Desember 2020

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Zulfah, M.Pd.	(Ketua)	(.....)
Nurhikmah, M.Sos.I.	(Sekretaris)	(.....)
Dr. Hj. Muliati, M.Ag.	(Penguji I)	(.....)
Dr. Hj. St. Aminah Azis M.Pd.	(Penguji II)	(.....)

Mengetahui:

Rektor IAIN Parepare



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إِنَّ الْحَمْدَ لِلَّهِ نَحْمَدُهُ وَنَسْتَعِينُهُ وَنَسْتَغْفِرُهُ، وَنَعُوذُ بِاللَّهِ مِنْ شُرُورِ أَنْفُسِنَا وَمِنْ سَيِّئَاتِ أَعْمَالِنَا، مَنْ يَهْدِهِ اللَّهُ فَلَا مُضِلَّ لَهُ وَمَنْ يَضِلَّ فَلَا هَادِيَ لَهُ أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَحْدَهُ لَا شَرِيكَ لَهُ، وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ. أَمَّا بَعْدُ

Segala puji bagi Allah Swt atas segala kebesarannya, Tuhan Semesta Alam Penguasa Langit dan Bumi yang menciptakan manusia dengan bentuk yang sebaik-baiknya, Engkau-lah sebaik-baiknya Maha Pencipta setiap makhluk. Yaa Allah sang curahan rahmat, hidayah dan Pertolongan-Mu yang Engkau limpahkan kepadaku sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Analisis Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar “Sarjana Sosial pada Program Studi Manajemen Dakwah (MD) Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah” Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare sebagaimana yang ada dihadapan pembaca. Sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada Suri Teladan Baginda Agung Nabi Muhammad SAW.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Ibu Dr. Zulfah, M. Pd. selaku pembimbing utama dan Ibu Nurhikmah, M. Sos. I selaku pembimbing pendamping, yang senantiasa bersedia memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis selama penulisan skripsi ini, ucapan terima kasih yang tulus untuk keduanya.

Teristimewa penulis haturkan sebagai tanda terima kasih yang mendalam kepada kedua orang tua, ayahanda Lengnga dan Ibunda Hanawiah, yang selalu mendo’akan setiap hari, tiada henti-hentinya memberikan curahan kasi sayang sepanjang waktu, pengorbanan yang tiada terhitung dan sumber motivasi terbesar.

Penulis persembahkan sepenuh hati tugas akhir ini untuk kalian, sebagai tanda ucapan syukur telah membesarkan dan merawat penulis dengan baik.

Selanjutnya penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si selaku Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare dan menyediakan fasilitas yang memungkinkan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sebagaimana diharapkan.
2. Dr. H. Abd. Halim K., M.A. selaku Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, dan Staff atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah.
3. Nurhikmah. M.Sos.I selaku penanggung jawab Program Studi Manajemen Dakwah sekaligus sebagai penasehat akademik (PA) atas segala pengabdian dan bimbingannya bagi mahasiswa baik dalam proses perkuliahan maupun di luar perkuliahan.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah yang telah memberikan pengabdian terbaik dalam mendidik penulis selama proses pendidikan.
5. Bapak Djamaluddin S.IP selaku Staff Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare yang telah mengizinkan penulis untuk meneliti skripsi ini dan telah bersedia diwawancara, serta Bapak dan Ibu Karyawan yang bersedia memberikan data dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh Kepala Unit yang berada dalam lingkungan IAIN Parepare beserta seluruh Staff yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.

7. Sahabat dan teman-teman seperjuangan penulis khususnya angkatan 2016 Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Program Studi Manajemen Dakwah dengan berbagai pengalaman dan kebersamaan yang tak terlupakan, yang memberikan motivasi serta memberikan pengalaman belajar yang luar biasa.

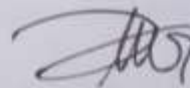
Penulis tak lupa pula mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun materil hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah Swt. Berkenan menilai segala kebajikan mereka sebagai amal jariah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Sebagai manusia biasa tentu tidak luput dari kesalahan termasuk dalam penyelesaian skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan laporan selanjutnya.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatu.

Parepare, 20 Agustus 2020

Penulis



SYAMSINAR
Nim. 16.3300.019

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : SYAMSINAR
NIM : 16.3300.019
Tempat/Tanggal Lahir : Parepare, 02 Juni 1998
Program Studi : Manajemen Dawkah (MD)
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Parepare
Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Dekan FUAD, IAIN Parepare
B-2069 /In.39.7/11/2019

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain sebagian, atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 20 Agustus 2020

Penulis



SYAMSINAR

Nim. 16.3300.019

ABSTRAK

Syamsinar. 16.3300.019. Analisis Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare dibimbing oleh Ibu Dr. Zulfah, M.Pd dan Ibu Nurhikmah, M.Sos.I.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan bagaimana Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare.

Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan Deskriptif Kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 100 responden, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Dengan teknik analisis data yaitu analisis statistik deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan berada pada tingkat baik, dimana skor menunjukkan mutu pelayanan mencapai 80%. Dipengaruhi dengan dengan lima (5) indikator. Indikator daya tangkap berada pada tingkat baik dengan persentase 82%. Indikator jaminan dengan persentase 78% atau mencapai skor baik. bukti fisik berada pada tingkat baik dengan persentase 81%. Indikator empati dengan persentase 78% atau mencapai skor baik. dan untuk indikator keandalan berada pada tingkat baik dengan persentase 80%. Dari kelima indikator ini rata-rata persentasi menunjukkan hasil yang positif. Hasil pengukuran skala rasio menunjukkan mutu pelayanan di Disdukcapil Kota Parepare sudah baik.

Kata Kunci : Disduk Capil Kota Parepare, Pelayanan.