



TUGAS AKHIR

**KUALITAS PELAYANAN PEMBERIAN DATA PENDUDUK
DI BPS KOTA TEGAL**

**Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Program Studi DIII Administrasi Perkantoran
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Di susun oleh :

Nama : Amni Rifqi Habibie

NIM : 14020412060059

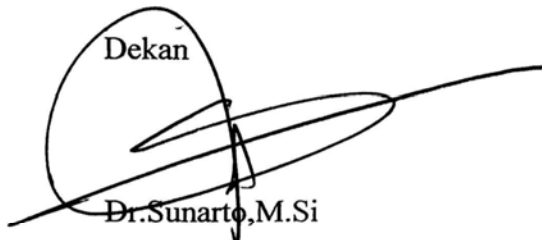
**PROGRAM STUDI DIII ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGRO SEMARANG**

2017

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Kualitas Pelayanan Pemberian Data Penduduk di
BPS Kota Tegal
Nama Penyusun : Amni Rifqi Habibie
NIM : 14020412060059
Program Studi : Diploma III Administrasi Perkantoran

Dinyatakan sebagai salah satu dalam menyelesaikan program D III
Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Diponegoro Semarang.

Dekan

Dr. Sunarto, M.Si
NIP. 1966072719920031001

Semarang, 28 Desember 2017

Wakil Dekan Bidang I

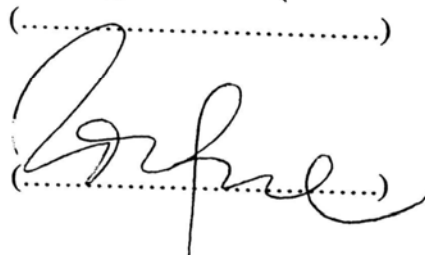

Dr. Hedi Pudjo Santoso, M.Si
NIP. 196105101989021002

Dosen Pembimbing :

1. Thalita Rifda Khaerani, S.AP, M.Si

Dosen Penguji :

1. Dr. Ida Hayu Dwimawanti, M.M


(.....)

(.....)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Amni Rifqi Habibie
Nim : 14020412060059
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prgram Studi : Diploma III Administrasi Perkantoran

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya buat dan saya susun dengan judul:

Kualitas Pelayanan Pemberian Data Penduduk di BPS Kota Tegal

adalah benar benar hasil sendiri dan bukan merupakan plagiat dari tugas akhir atau karya ilmiah orang lain. Apabila di kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan

Demikian pernyataan yang saya buat dengan sebenarnya , untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 28 Januari 2017

Pembuat Pernyataan,

Amni Rifqi Habibie

NIM. 14020412060059

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Ikhlas dan Selalu Bersyukur Dalam Segala Sesuatu.

PERSEMBAHAN

1. Allah SWT yang selalu mengabulkan do'a-do'aku
2. Kedua Orang Tuaku Tercinta.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul Kualitas Pelayanan Pemberian Data Statistik di BPS Kota Tegal dengan baik. Penulisan tugas akhir ini merupakan syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari Tugas Akhir ini, baik dari materi maupun teknik penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran penulis harapkan

Semarang, 28 Januari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Surat Pernyataan Keaslian	iii
Motto dan Persembahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi
Daftar Gambar	viii
Abstraksi	ix
Abstract	x
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian	2
1.4. Manfaat Penelitian	3
1.5. Kerangka Teori	3
1.6. Operasionalisasi Konsep	20
1.7. Metode Penelitian	21
BAB II. GAMBARAN UMUM	
2.1. Sejarah BPS	23
2.2. Visi, Misi, dan Tujuan	24
2.3. Struktur Organisasi	25
2.4. Tugas Dan Masing Masing Bagiannya Dalam Pelayanan Data Dalam Struktur	27

BAB III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1.	Tangible	29
3.2.	Reliability	34
3.3.	Responsiveness	35
3.4	Assurance	36
3.5	Empathy	37

BAB IV. PENUTUP

4.1.	Kesimpulan	38
4.2	Saran	38

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1. Struktur Organisasi BPS Kota Tegal	18
Gambar III.1. Suasana Antrian Masyarakat di Luar Dedung BPS Kota Tegal	20
Gambar III.2. Suasana Lahan Parkir	21
Gambar III.3. Pegawai BPS mampu Menjawab Pertanyaan Masyarakat	24

ABSTRAKSI

Judul Tugas Akhir : Kualitas Pelayanan Pemberian Data Penduduk di
BPS Kota Tegal
Nama Penyusun : Amni Rifqi Habibie
NIM : 14020412060059

Ketersediaan data merupakan hal yang penting dalam setiap pembangunan di suatu wilayah. Salah satu data yang sangat penting dan seringkali dibutuhkan adalah data penduduk pada suatu wilayah. BPS Kota Tegal sebagai Lembaga Negara Non Kementrian memiliki peran penting dalam menyediakan kebutuhan data bagi pemerintah dan masyarakat.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan fokus memberikan deskripsi mengenai kualitas pelayanan data penduduk melalui 5 dimensi pelayanan, yaitu : *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan pemberian data pendudukan di BPS Kota Tegal sudah dapat dikatakan baik, namun perlu mendapat perbaikan, khususnya pada dimensi *reliability* dan *responsiveness*.

Kata Kunci : kualitas pelayanan; data penduduk; dimensi pelayanan

ABSTRACT

Title : Quality of Service Provision Data in BPS Tegal
Name : Amni Rifqi Habibie
NIM : 14020412060059

Data is the one of important things for development planning. One of the most important data are the population data. BPS Tegal is an important institution in providing data for government.

This research is a descriptive qualitative focuses on the description of the service quality with 5 dimensions, such as tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

The result of this research is quality of service provision of population data in BPS Tegal are already good. But, need to get improvements in reliability and responsiveness.

Key words : *service quality; population data; service dimensions*