

**PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN TENTANG PENGURUSAN
KK DAN KTP-el**

**(STUDI PELAYANAN DI KELURAHAN KEBONSARI KOTA MALANG
DAN DESA ARJOWILANGUN KABUPATEN MALANG)**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN
MEMPEROLEH GELAR SARJANA (S1)**



MUHAMAD ALFAN ZAKARIYA

201569080023

**PROGAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

2019

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pelayanan Administrasi Kependudukan Tentang
Pengurusan KK dan KTP-el (Studi pelayanan di
Kelurahan Kebonsari Kota Malang dan Desa
Arjowilangun Kabupaten Malang)

Disusun oleh : Muhamad Alfian Zakariya

NIM : 201569080023

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi : Pelayanan Publik

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan

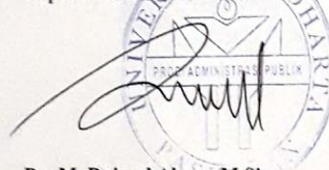
Di depan tim penguji

Pasuruan, 16 Juni 2019

Menyetujui

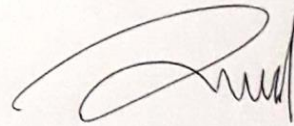
Mengetahui

Kaprodi Administrasi Publik



Dr. M. Daimul Abror, M.Si
NIP. Y. 0691109042

Pembimbing



Dr. M. Daimul Abror, M.Si
NIP. Y. 0691109042

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI,
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS
YUDHARTA PASURUAN, PADA :

HARI :


TANGGAL :

JAM :

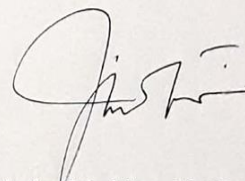
JUDUL : Pelayanan Administrasi Kependudukan Tentang Pengurusan KK
dan KTP-el (Studi Pelayanan di Kelurahan Kebonsari Kota
Malang dan Desa Arjowilangun Kabupaten Malang)

DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI



Dr. Khumaidi, M.Si
KETUA PENGUJI



Aminullah, S.Sos., M.AP
ANGGOTA PENGUJI

MENGESAHKAN
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik



Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB
NIP. Y. 06991103037

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhamad Alfian Zakariya
Nim : 201569080023
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Progam Studi : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat di buktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 16 Juni 2019

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Muhamad Alfian Zakariya

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, kita memuji-Nya dan meminta pertolongan, pengampunan, keberkahan serta petunjuk jalan kebenaran kepada-Nya. Kita berlindung kepada Allah SWT, dari kejahatan dan keburukan amal kita. Aku bersaksi bahwa tiada tuhan selain Allah SWT dan bahwa Muhammad adalah utusan Allah SWT.

Keikhlasan, kehormatan dan terimakasih yang setulus-tulusnya saya ucapkan kepada orang tersayang serta kasihnya yang berlimpah :

BAPAK dan IBU

Kupersembahkan skripsi ini kepada beliau atas kesabaran, ketulusan selama ini membimbing dan selalu menasehati saya dalam proses penyusunan skripsi ini sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan maksimal

Bapak/ibu Dosen Administrasi Publik, Dosen pembimbing, dan seluruh staf birokrasi Universitas Yudharta Pasuruan

Rasa hormat dan terimakasih telah membimbing saya selama 4 tahun terakhir ini sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan maksimal. Terimakasih setulusnya kepada Bapak Daimul Abror, S.IP., M.Si selaku Kaprodi dan Pembimbing skripsi saya.

Saudara-saudaraku seperjuangan, Teman dan Sahabat Komunitas dan Organisasi.

Tidak menutup rasa hormat dan terimakasih kepada saudaraku Administrasi Publik 2015, saudaraku Ukm Seni el-izzah, saudaraku dari band Scarlets Pasuruan, seluruh sahabat dan teman-temanku yang terus membantu dan mendukung dalam proses penyusunan skripsi ini. Trimaksih yang setulus-tulusnya.

Seluruh pegawai Kelurahan Kebonsari Kota Malang dan pegawai Desa Arjowilangun Kabupaten Malang

Tidak menutup rasa hormat dan terima kasih saya kepada Bapak Nyoto, S.STP., M.Si Lurah Kebonsari, Ibu Riva Indah Alvin Yuana selaku Operator DISPENDUK Kota Malang, Bapak Kuswianto, S.Pd selaku Kepala Desa Arjowilangun dan Bapak Kasuwianto, dan masyarakat karena selama ini sudah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih setulus-tulusnya dari saya.

Calon kekasih hidupku

Tidak mengurangi rasa hormat dan terimakasih kepada Chusnun Nadhiroh Retno Azhari calon kekasih halal saya yang masih sama-sama berjuang. Trimaksih sudah membantu dan selalu menemani dalam proses penyusunan skripsi ini. Trimaksih yang setulus-tulusnya. Semoga apa yang kita harapkan selalu di beri keberkahan.

MOTTO

"hidap adalah peperangan"

jika kalah, tegarkan rasa dan terus berusaha untuk meraih kemenangan

dan

jika menang, tetap rendah dan terus berusaha mempertahankan kemenangan

karena

Tuhan tidak menuntut

kita untuk lemah

tetapi,

Tuhan hanya mengarah kita

untuk selalu kuat berjuang.

CURRICULUM VITAE



Nama : Muhamad Alfian Zakariya

Nim : 201569080023

Tempat dan tanggal lahir : Blitar, 10 Januari 1995

Pendidikan : 1. TK Aisyiyah Bustanul Atfal 23 Kota Malang

2. SD Negeri Bandungrejosari I Kota Malang

3. Mts Darut Taqwa 02 Pasuruan

4. MA Darut Taqwa Pasuruan

5. Universitas Yudharta Pasuruan

Pekerjaan : Foto Copy “NUR” Sukun Kota Malang

Publikasi-publikasi : -
Atau karya ilmiah

*Tidak ada yang bisa saya berikan selain kehormatan dan ucapan
terimakasih setulusnya kepada semuanya, semoga semua selalu dalam
lindungan Allah SWT”*

Terimakasih.

RINGKASAN

Muhamad Alfian Zakariya. Progam studi Administrasi Publik Universitas Yudharta Pasuruan. 4 Juli 2019. Pelayanan Administrasi Kependudukan Tentang Pengurusan KK dan KTP-el (studi pelayanan di Kelurahan Kebonsari Kota Malang dan Desa Arjowilangun Kabupaten Malang). Dosen Pembimbing, Daimul Abror.

Kualitas pelayanan merupakan kunci utama bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut. Kualitas pelayanan telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui standar pelayanan administrasi kependudukan tentang pengurusan KK dan KTP-el di kelurahan kebonsari Kota Malang dan desa arjowilangun Kabupaten Malang, dan kualitas pelayanan pengurusan KK dan KTP-el. Dalam penelitian ini, konsep teori yang menjadi acuan dalam kualitas pelayanan mengacu pada konsep teori Zeithhaml, Parasuraman & Berry, 1988, :12-40 secara tangible, reliability, assurance, responsiveness dan empathy.

Dalam menggali data penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif disini peneliti di tuntut untuk dapat menggali data berdasarkan realita apa yang peneliti ucapkan, rasakan, dilihat, yang dilakukan oleh sumber data dan keadaan tempat sumber data. Penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif ini peneliti diharuskan untuk menjelaskan dan memaparkan keadaan sumber data yang telah diperoleh oleh peneliti melalui wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti dengan para informan.

Dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan dan kualitas pelayanan KK dan KTP-el di Kelurahan Kebonsari dan Desa Arjowilangun sudah sangat baik. Tetapi masih ada sedikit yang berbeda dari pelayanan biro jasa yang di lakukan oleh Desa arjowilangun.

Keywords: Perbandingan Kualitas Pelayanan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbilalamin puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahNya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi Perbandingan kualitas pelayanan publik tentang dalam pelayanan kependudukan tentang pengurusan KK dan KTP-el di Kota dan Kabupaten Malang(studi di kelurahan kebonsari dan desa arjowilangun) tanpa hambatan apapun.

Dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini kami mendapat berbagai banyak keilmuan di luar kelas. Selain itu, dalam penyusunan skripsi ini kami juga mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itulah kami dengan tulus mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak dan ibu saya
2. Dr. H. Saifulah, MHI, selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
3. Ibu Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan.
4. Bapak Dr. Daimul Abror, S.IP., M.Si., selaku Kaprodi Administrasi Publik sekaligus pembimbing skripsi
5. Semua pihak yang berkaitan dengan skripsi ini

Kami menyadari skripsi ini kurang sempurna, maka dari itu kami mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna memperbaiki skripsi ini. Dan dengan adanya skripsi ini semoga dapat memberi manfaat untuk semua.

Malang, 9 juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
LEMBAR PERSETUJUAN
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
CURRICULUM VITAE.....	vii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	viii
RINGKASAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL DAN BAGAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Kajian Teori	24
2.2.1 Pengertian Pelayanan	24
2.2.2 Pengertian Publik	24
2.2.3 Pengertian Pelayanan Publik	25
2.2.4 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	27
2.2.5 Asas-Asas Pelayanan Publik	29
2.2.6 Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	31
2.2.7 Standar Pelayanan Publik	33
2.2.8 Kualitas Pelayanan Publik	35

2.2.9 Administrasi Kependudukan	40
2.3 Hipotesis Penelitian	40
2.3.1 Kerangka Pemikiran.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Jenis Penelitian	45
3.2 Fokus Penelitian	46
3.3 Lokasi Penelitian	47
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.5.1 Observasi	50
3.5.2 Wawancara	50
3.5.3 Dokumentasi.....	52
3.6 Teknik Analisis Data	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Gambaran umum Kelurahan Kebonsari dan Desa Arjowilangun.....	55
4.1.1 Karakteristik Kelurahan Kebonsari.....	55
4.1.2 Visi dan Misi Kelurahan Kebonsari.....	61
4.1.3 Tujuan Kelurahan Kebonsari.....	62
4.1.4 Tugas dan Fungsi Kelurahan Kebonsari	62
4.1.5 Karakteristik Desa Arjowilangun	72
4.1.6 Visi dan Misi Desa Arjowilangun.....	78
4.1.7 Tugas dan Fungsi Desa Arjowilangun	79
4.2 Penyajian Data.....	86
4.2.1 Hasil Wawancara	87
4.2.1.1 Standar Pelayanan KK dan KTP-el Kelurahan Kebonsari dan Desa Arjowilangun	87
4.2.1.2 Kualitas Pelayanan KK dan KTP-el di Kelurahan Kebonsari dan Desa Arjowilangun.....	95

4.2.2 Hasil Observasi.....	107
4.2.2.1 Standar pelayanan KK dan KTP-el diKelurah Kebonsari Desa Arjowilangun.....	107
4.2.2.2 Kualitas Pelayanan KK dan KTP-el di Kelurahan Kebonsari dan Desa Arjowilangun.....	110
4.2.3 Hasil Dokumentasi.....	111
4.3 Analisis dan Interpretasi	117
4.3.1 Standar Pelayanan KK dan KTP-el di Kelurahan Kebonsari dan Desa Arjowilangun	117
4.3.2 Kualitas Pelayanan KK dan KTP-el di Kelurahan Kebonsari dan Desa Arjowilangun	119
BAB V PENUTUP	124
5.1 Kesimpulan	124
5.1.1 Standar pelayanan KK dan KTP-el di Kelurahan Kebonsari dan Desa Arjowilangun	124
5.1.2 Kualitas Pelayanan KK dan KTP-el di Kelurahan Kebonsari dan Desa Arjowilangun	124
5.2 Saran.....	125

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	42
Gambar 3.1 Analisis data model Interaktif	51
Gambar 4.1 Peta wilayah Kelurahan Kebonsari.....	53
Gambar 4.2 Struktur Kelurahan Kebonsari.....	67
Gambar 4.3 peta wilayah desa Arjowilangun	68
Gambar 4.4 struktur desa arjowilangun kabupaten malang	80
Gambar 4.5 Alur pengurusan KK dan KTP-el di Kelurahan Kebonsari	102
Gambar 4.6 Alur pengurusan KK di Desa Arjowilangun	102
Gambar 4.7 Alur pengurusan KTP-el di Desa Arjowilangun	102
Gambar 4.8 Alur pengurusan KK melalui Biro jasa di Desa Arjowilangun.....	103
Gambar 4.9 Alur pengurusan KTP-el melalui Biro jasa Desa Arjowilangun.....	103

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terhadulu.....	18
Tabel 4.1 Jumlah penduduk menurut jenis kelamin tahun 2018	69
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk menurut tingkat pendidikan tahun 2018.....	70
Tabel 4.3 Jumlah Sarana Pendidikan tahun 2018.....	70
Tabel 4.4 Jumlah Penduduk menurut Pekerjaan tahun 2018	72
Tabel 4.5 Jumlah Penduduk Menurut Agama tahun 2018.....	73
Tabel 4.6 Informan Penelitian	81
Tabel 4.7 Tangible Kelurahan Kebonsari dan Desa Arjowilangun	104
Tabel 4.8 Reliabelity Kelurahan Kebonsari dan Desa Arjowilangun.....	105
Tabel 4.9 Tangible Kelurahan Kebonsari dan Desa Arjowilangun	105
Tabel 4.10 Assurance Kelurahan Kebonsari dan Desa Arjowilangun.....	106
Tabel 4.11 Emphaty Kelurahan Kebonsari dan Desa Arjowilangun	106