

**KEPUASAN MASYARAKAT DALAM LAYANAN E-KTP
DI UPT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KECAMATAN PURWOSARI**

SKRIPSI

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



Miftakhul Jannah

2014.69.08.0019

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

2018

DAFTAR ISI

Sampul Luar	
Sampul Dalam	
Persetujuan	ii
Pengesahan	iii
Pernyataan	iv
Motto	v
Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Abstraksi	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Rumusan Masalah	11
3. Tujuan Penelitian	11
4. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI	14
1. Penelitian Terdahulu	19
2. Kajian Teoritik	22
3. Kerangka Pemikiran	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
1. Jenis Penelitian	27
2. Fokus penelitian	28
3. Lokasi Penelitian	30
4. Jenis Dan Sumber Data	32
5. Teknik Pengumpulan Data	36

6. Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
1. Hasil Penelitian	40
2. Pembahasan Penelitian	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53
1. Kesimpulan	53
2. Saran	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP(CV)

DAFTAR TABEL

2.1.1 Penelitian Terdahulu	
2.2.3 Kerangka Konseptual	
4.1.4 Standar Operasional Prosedur	
4.1.1 Peta Wilayah Kerja UPT Purwosari	
4.1.2 Struktur Organisasi UPT	
4.1.3 Tempat Pelayanan/ Pendaftaran.....	
4.1.4 Tempat Pengambilan	

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Rasa terima kasih dan syukur kami haturkan kehadiran Allah SWT, sang maha intelektual, yang menciptakan kecerdasan bagi kaumnya sang maha artistik yang membuat dunia berwarna dan sang penabur inspirasi yang telah membuat nalar kita. *Thanks God* atas segala rahmat serta inayahMu sehingga kami sanggup menyelesaikan skripsi ini.

Shalawat beriringan salam *always be presented to our prophet* Muhammad SAW. Sang revolusioner sejati, sang panglima keadilan, yang telah mengajarkan kita untuk selalu berfikir idealis, yang telah membawa kita *from the darkness to the lightness from jahiliyah era to the islamic era*. Beserta para keluarganya (ahlulbait), para sahabatnya dan orang-orang yang mentransformasikan perjuangan ajaran-ajaran beliau sampai akhir zaman.

Ungkapan ribuan terimakasih yang tulus saya berikan kepada :

1. Kedua orang tua saya Bapak Abdul Kholil dan Ibu Anis Naini di rumah yang senantiasa mensupport saya untuk terus melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi serta tak henti-hentinya mendo'akan anak tercintanya agar sukses dikehidupan kelak.
2. Masku satu-satunya yang tercinta Muhammad Zamroni yang selama ini menyemangatiku dan memberikan inspirasi dalam hidup agar tetap optimis untuk meraih masa depan.
Tank's verry much
3. Al Mukarrom Romo KH. Sholeh Bahrudin selaku pengasuh pondok pesantren ngalah yang telah memberikan motivasi spiritual dan nasehat-nasehat untuk selalu hidup berdampingan dengan masyarakat tanpa membeda-bedakan semua kalangan.

4. Bapak Khumaidi, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi ini yang selalu meluangkan waktunya, mengarahkan dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Dr. M. Daimul Abror, S.IP., M.Si selaku Kaprodi Administrasi Publik yang begitu sabar membimbing dari semester awal hingga saat ini. Semoga Allah membalas semua kebaikan panjenengan.
6. Drs. H Saifulloh, M.Hi. selaku rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
7. Ibu Any Urwatul Wusko, S.Sos, M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
8. Semua Dosen Ilmu Publik yang sudah mensupport dan mendidik kami dari semester awal hingga saat ini, sehingga dengan lancar sampai skripsi.
9. Teman-teman Kamitry yang senantiasa memberikan hiburan dikala lelah mengerjakan skripsi ini dan khususnya teman seperjuangan (Katun, Lilo, Jin, Cuhel, Manisa) yang saling memberi motivasi dan dukungan agar selalu sabar dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua teman-teman seangkatan HUMANISTIK (Risha, Umik, Cimeng, Dian, Nita, Jatul, Hindun,) yang saling memberikan semangat agar terselesaikannya skripsi ini.
11. Semua keluarga di rumah terutama Lekku tercinta yang selalu membuat dukungan lewat candaan dan senantiasa mendo'akanku dari jauh guna mendapat kelancaran dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Semua pihak yang telah membantu memberikan informasi agar terselesainya skripsi ini.

Dengan demikian, peneliti hanya kuasa menghaturkan do'a semoga Allah SWT membalas yang telah diberikan kepada kami. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan, saran dan kritik yang membangun karena sifat manusia pasti melakukan kesalahan baik yang disengaja maupun tidak.

Peneliti berharap mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Amin

Wassalamu'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh

Pasuruan, 22 Agustus 2018

Peneliti

MOTTO

Kerjakanlah apa yang kamu kehendaki, toh semua ada balasannya.

“Hiduplah seperti kedua tangan (seimbang), akhirat di tangan kanan, dunia di tangan kiri.

Dadio santri intelek kendilen lan intelek tuilen (cerdas hati lan cerdas akal).”

PERSEMBAHAN

Dengan sepenuh hati skripsi ini aku persembahkan kepada:

- 1. Ibunda (Anis Naini) yang telah membesarkan dan merawatku dengan sepenuh kasih sayang dan kehangatan cinta. Maafkan anakmu yang selalu memeras peluh dan keringatmu dengan penuh harapan agar anakmu sukses di masa depan. Maafkan anakmu belum bisa membahagiakan ibu.*
- 2. Ayahanda (Abd. Kholil) yang mendidik dengan penuh kasih sayang dan telah mengorbankan apapun demi putrinya. Maafkan anakmu yang belum bisa menjadi anak yang membanggakanmu yang belum bisa membahagiakanmu.*
- 3. Masku tercinta satu-satunya (M. Zamroni) yang selalu memberikan dukungan dan yang selalu memberikan nasihat untuk adiknya, yang selalu sabar untuk menghadapi adiknya yang masih kekanak-kanakan ini yang mau direpotkan kapanpun, yang selalu mengalah demi adik perempuannya ini.*
- 4. Untuk calon imamku yang slalu kuperjuangkan dengan do'a, yang belum dipertemukan Allah untuk kita bertemu, aku selalu mendoakan agar menjadi imam yang selalu bisa membimbingku.*

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **Kepuasan Masyarakat Dalam Layanan e-KTP
di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kecamatan Purwosari**

Disusun oleh : Miftakhul Jannah

NIM : 2014.69.08.0019

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Prodi : Administrasi Publik

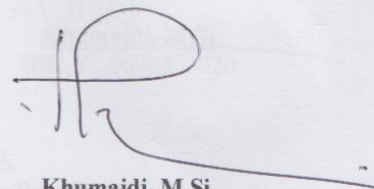
Konsentrasi : Manajemen Publik

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan
di depan tim penguji
Pasuruan, 12 Agustus 2018

Menyetujui,

Kaprodi Administrasi Publik

Pembimbing



Dr. M. Daimul Abror, S.IP., M.Si
NIP.Y : 0691109042

Khumaidi, M.Si
NIK.Y : 0690803030

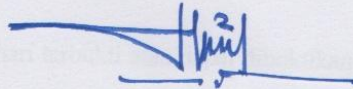
TANDA PENGESAHAN

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

HARI : Rabu
TANGGAL : 15 Agustus 2018
JAM : 16:00 WIB
JUDUL : **Kepuasan Masyarakat Dalam Layanan e-KTP
di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kecamatan Purwosari.**

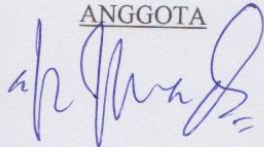
DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI



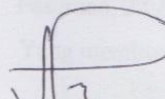
Dr. Moh. Muzakki, M.Si
NIP. Y 0691109043

ANGGOTA



A'an Warul Ulum, S.pd., M.KP
NIK. Y : 0691709001

ANGGOTA



Khumaidi, M.Si
NIK. Y : 0690803030

MENGESAHKAN,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Any Urwatul Wusko, S.Sos, M.AB
NIP. Y 0691103037

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Miftakhul Jannah
Nim : 2014.69.08.0019
Fakultas : Ilmu Sosial Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik

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

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

Pasuruan, 22 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan,




Miftakhul Jannah

CURRICULUM VITAE

NAMA : Miftakhul Jannah

NIM : 2014.69.08.0019

Tempat dan Tanggal Lahir : Mojokerto, 25 desember 1995

Pendidikan : 2000 – 2002 TK Dewi Sartika Dsn. Sukorejo
2002 – 2008 MI Ainul Ulum Sedati Ds. Sedati
2008 – 2011 SMP Islam Sedati Ds. Sedati
2011 – 2014 MA Al-Islamy Sedati Ds. Sedati
2014 – 2018 Universitas Yudharta Pasuruan

Kebangsaan : Indonesia

Agama : Islam

E-mail : Mithaa801@gmail.com

Organisasi : - Himpunan Mahasiswa Administrasi Publik
- Gerakan Mahasiswa Nasional Indonesia

