

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI DESA TAMBAKSARI KECAMATAN
PURWODADI KABUPATEN PASURUAN**

SKRIPSI

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



NUR LAILUL FITROTIN

2017.69.08.0009

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN

2021

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang
Adminstrasi Kependudukan di Desa Tambaksari
Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan

Disusun oleh : Nur Lailul Fitrotin

NIM : 201769080009

Fakultas : Ilmu Sosial Ilmu Politik

Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi : Pelayanan Publik

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan di depan tim penguji
Pasuruan, 12 Agustus 2021

Menyetujui

Kaprodi



(Agus Pradipto, S.Sos., M.PA)
NIP.Y. 069.06.04.046

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Dr. Rossa Ilma Silfiah'.

(Dr. Rossa Ilma Silfiah, S.H., M.Hum)
NIP.Y. 069.06.03.022

TANDA PENGESAHAN

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

Hari : Rabu
Tanggal : 18-Agustus-2021
Jam : 09.00 – 10.00
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang
Adminstrasi Kependudukan di Desa Tambaksari
Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan

DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI

KETUA PENGUJI



(Dr. Humaidi, M.Si)
NIP.Y. 060.98.03.030

ANGGOTA PENGUJI



(Saifullah, M.AP)
NIP.Y. 069.19.03.059

MENGESAHKAN

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik



(Any UrwatuWusko, S.Sos., M.AB)

NIP.Y. 069.11.03.037

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :


Nama : Nur Lailul Fitrotin
Nim : 201769080009
Fakultas : Ilmu Sosial Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu 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 dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 11 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan

A handwritten signature in blue ink is written over a yellow 1000 Rupiah stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '1000', and 'METERAI TEMPEL'. A unique identification number '5E21AJX410144489' is printed at the bottom of the stamp.

(Nur Lailul Fitrotin)

NIM. 201769080009

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim dengan izin Allah, alhamdulillah saya bisa menyelesaikan tulisan skripsi ini dengan lancar. Dengan ini saya persembahkan karya ini kepada kedua orang tua saya yang telah mensupport saya dalam penulisan ini sampai selesai. Kepada kedua mertua saya yang selalu mendukung saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini. di khususkan untuk abah dan bapak mertua saya yang sudah ada disurga sana, semoga mereka bahagia atas selesainya skripsi ini. dan kepada seluruh keluarga saya yang sudah mendukung saya mulai awal hingga akhir ini. teruntuk semua sahabat saya yang telah mensupport dan membantu saya demi kelancaran penulisan ini.

MOTTO

JANGAN LELAH PADA KEADAAN, MUNGKIN KEMAREN ADALAH

MIMPI BURUK, TAPI ESOK ADALAH MASA DEPAN MU

(ABAH M. KUSMAN)

CURICULUM VITAE



DATA PRIBADI

1. Nama : Nur Lailul Fitrotin
2. NIM : 2017669080009
3. TTL : Pasuruan, 17 Januari 199

PENDIDIKAN

1. SDN Pucangsari 02 lulus tahun 2011
2. Mts. Darut Taqwa 02 lulus tahun 2014
3. MA Daut Taqwa lulus tahun 2017
4. Univertas Yudharta Pasuruan Jurusan Administrasi Publik (2017-Sekarang)

ABSTRAK

Nur Lailul Fitrotin Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Yudharta Pasuruan, 2021. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan* di Wilayah Desa Tambaksari Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan, Pembimbing Dr. Rossa Ilma, S.H.,M.Hum. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. selain itu juga terdapat beberapa faktor pendukung yang dapat membantu pelayanan dapat berjalan dengan baik, yaitu dengan adanya partisipasi dan kepercayaan masyarakat kepada aparatur Desa, dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik dan efisien.

Penelitian ini bertujuan mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Desa Tambaksari. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian kualitas pelayanan yang berada di Desa Tambaksari diketahui dengan beberapa faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Kualitas pelayanan publik dari hasil penelitian yang dilakukan dalam pelayanan administrasi kependudukan masih belum terlaksana secara maksimal, disebabkan oleh kurangnya aspek pendukung dan lainnya dalam proses pelayanan bidang administrasi kependudukan di Desa Tambaksari.

Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa : 1) dalam proses pelayanan kepada masyarakat masih belum berjalan dengan baik yakni pengukuhan ini sesuai dengan 3 perspektif (Trilestari, 2004) yang disandingkan dengan beberapa Indikator Lembaga Administrasi Negara (LAN). 2) dalam proses penunjang pelayanan ini di cocok kan oleh 4 indikator dari teori Lembaga Administrasi Negara (LAN), maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Tambaksari Masih tidak mencapai kualitas pelayanan yang masih kurang efektif yang diberikan kepada masyarakat.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Desa Tambaksari

ABSTRACT

Nur Lailul Fitrotin Program Study Science Public Administration University Yudharta Market, 2021. Quality of service is a dynamic condition related to the product, service, human, process, and environment in which quality assessment is determined at the time the public service is provided. In addition, there are some supportive factors that can help the service to function well, namely through participation and public confidence in the village apparatus, and increased service to the public to achieve the quality of good and efficient service. This study aims to find out the quality of public service in the administration of housing in Tambaksari Village. This study uses a qualitative approach with observation techniques, interviews, and documentation. Quality of service research in Tambaksari Village is known with several factors affecting it. The quality of the public service from the research carried out in the administration of endurance services is not yet fully achieved, due to the lack of supportive and other aspects of the administration of endurance in Tambaksari village. The results of the study show that: (1) in the process of servicing the public has not yet worked well, i.e. this confirmation is in line with 3 perspectives (Trilestari, 2004) compared to several indicators of the National Administration Board (LAN). 2) In the process of extending this service is matched by 4 indicators of the National Administration Board (LAN) theory, then the service provided to the Tambaksari society does not yet achieve the quality of the still ineffective service provided to the public.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat serta karunianya akhirnya penulisan Skripsi ini dapat terselesaikan. Adapaun tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Ilmu Administrasi Publik di Universitas Yudharta Pasuruan. Sholawat teriring salam penulis haturkan kepada baginda nabi Muhammad Saw, yang telah membimbing penulis dari jalan yang gelap menuju jalan yang terang benderang.

Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada :

1. Murobbi Rukhina Romo Kyai M. Sholeh Bahruddin beserta seluruh keluarga ndalem yang selalu kami mulyakan serta kami tho'ati.
2. Kepada Neng Siti Muthoharoh yang selalu mendampingi saya secara batiniah
3. Kepada Kedua Orang Tua dan Kedua Mertua yang selalu mendukung penulis dalam segi apapun baik dalam bentuk jasmani maupun rohani.
4. Bapak Dr. H. Kholid Murtadho, M.E. selaku Rektor Universitas YudhartaPasuruan.
5. Ibu Dr. Any Urwatul Wusqo, S.Sos., M.AB selaku Dekan Fakultas IlmuSosial Dan Ilmu Politik Universitas Yudharta

Pasuruan.

6. Bapak Agus Priyanto, M.PA selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Yudharta Pasuruan.
7. Bapak Dr. Rossa Ilma, S.H, M.Hum selaku Dosen Pembimbing yang mengarahkan dan memberikan masukan dalam penelitian ini.
8. Kepada seluruh Dosen Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan ilmunya secara maksimal kepada penulis.
9. Kepada seluruh jajaran perangkat Desa Tambak Sari terkhusus kepada ibu Sa'ada yang telah banyak memberikan informasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini sebagai syarat memperoleh gelar S-1.
10. Kepada Pak Jono selaku toko masyarakat yang telah banyak memberikan informasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini sebagai syarat memperoleh gelar S-1.
11. Kepada seluruh kawan-kawan Kantin "NO" yang telah mensupport seluruh kegiatan kami.
12. Kepada seluruh kawan-kawan Administrasi Publik 2017 yang selalu membantu dalam proses pengerjaan Skripsi ini sehingga dapat terselesaikan tepat waktu.
13. Kepada Suami ku tercinta, yang selalu mensupport dalam penggarapan Skripsi ini.
14. Kepada seluruh sahabat-sahabat seperjuangan dan sepergerakan di MATAN Universitas Yudharta Pasuruan yang banyak sekali

memberikan asupan ilmu keorganisasian sehingga penulis mampu berproses secara maksimal.

15. Kepada partner saya Moh Hafid Ainul Yaqin yang telah mensupport penulis hingga skripsi ini terselesaikan

16. Kepada seluruh pihak yang telah membantu kami dalam penulisan Skripsi ini.

Penulisan Skripsi ini bertujuan untuk memberikan gambaran hasil penelitian yang telah penulis lakukan. Menyadari bahwa suatu karya bidangapapun tidak terlepas dari yang namanya kekurangan. Maka dengan ini kami memohon kepada pembaca untuk memberikan saran guna penyempurnaan dalam laporan ini.

Ucapan terima kasih kami haturkan kepada seluruh pihak yang telah membantu, memotivasi, mensupport sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini.

Pasuruan, 10 Agustus 2021

Nur Lailul Fitrotin

DAFTAR ISI

CURICULUM VITAE.....	vii
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
KAJIAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kajian Teoritik	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Administrasi Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Manajemen Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik..	Error! Bookmark not defined.
2.1.6 Undang – undang yang menjadi dasar hukum standar pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.7 Konsep Pelayanan Kartu Keluarga.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Berfikir.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

3.2 Fokus Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4 Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Profil Desa	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Aspek Geografis dan Demografis.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.1. Aspek Geografis	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.2. Kondisi Demografis.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Hasil Observasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.3 Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga di Desa Tambaksari.....	Error! Bookmark not defined.
4.4 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Analisis Kualitas Pelayanan Publik bidang Administrasi Kependudukan di Desa Tambaksari Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan.	Error! Bookmark not defined.
4.4.1.1 Proses Pelayanan Pengantar KK oleh Paratur Desa Tambaksari	Error! Bookmark not defined.
4.4.1.2 Proses Penunjang pada Layanan Administrasi Kependudukan (surat pengantar KK) di Desa Tambaksari	Error! Bookmark not defined.
4.4.2 Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam pembuatan surat pengantar KK di Desa Tambaksari Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan....	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
Lampiran - Lampiran	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

- Tabel 4. 1 Masa Kepemimpinan Kepala Desa Tambaksari ..**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2 Luas Wilayah Menurut Pegunungan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3 Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencarian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4Data Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 5 Daftar Sumber Daya Alam Desa Tambaksar**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 6 Daftar Sumber Daya Manusia Desa Tambaksari .**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 7 Daftar Sumber Daya Sosial Budaya Desa Tambaksari..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 8 Wilayah Desa Tambaksari**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Peta Konsep.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 1 Komponen dalam analisis data (interactive model) **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Desa Tambaksari**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 2 Proses pelayanan surat pengantar Kartu Keluarga **Error! Bookmark not defined.**

