

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
(Studi Kasus di Kantor Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan)**

**SKRIPSI**

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



**Disusun oleh :**

**LUSIANA DWI WINARTO**

**NIM : 201669080028**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

**2020**

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
(Studi Kasus di Kantor Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan)**

**SKRIPSI**

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



**Disusun oleh :**

**LUSIANA DWI WINARTO**

**NIM : 201669080028**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

**2020**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Judul** : KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN (Studi Kasus Kantor Kecamatan Pandaan  
Kabupaten Pasuruan)  
**Disusun oleh** : Lusiana Dwi Winarto  
**NIM** : 201669080028  
**Fakultas** : Ilmu Sosial Dan Politik  
**Jurusan** : Ilmu Administrasi Publik  
**Konsentrasi** : Pelayanan Publik

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan

Di depan tim penguji

Pasuruan, 29 Agustus 2020

Menyetujui,

**Kaprodi**

**Pembimbing**



**(Agus Prianto, M.PA)**  
NIK.0690604046



**(Dr. Hambali, S.PdI., M.Si)**  
NIK.069.08.03.029

**TANDA PENGESAHAN**

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

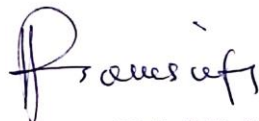
HARI : Sabtu  
TANGGAL : 29 Agustus 2020  
JAM : 13.00 - selesai  
JUDUL : KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN (Studi Kasus Kantor Kecamatan Pandaan  
Kabupaten Pasuruan)

**DINYATAKAN LULUS**

**MAJELIS PENGUJI**

KETUA PENGUJI

ANGGOTA PENGUJI



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



**(A'an Warul Ulum, S.Pd., M.KP)**  
NIP. Y. 069.17.09.001

**MENGESAHKAN**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**Any Urwatul Wusqo, S.Sos., M.AB**  
NIP. Y. 060.11.030.37

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lusiana Dwi Winarto

NIM : 201669080028

Fakultas : Ilmu Sosial Dan 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 pengambilan alihan 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,



Lusiana Dwi Winarto

NIM 201669080028

## CURRICULUM VITAE

Nama : LusianaDwiWinarto

Nim : 201669080028

Tempat, Tgllahir: Surabaya, 29 Mei 1997

Alamat :DusunTegalanKandanganRt/Rw :  
02/05DesaBulukandangPrigenKabupatenPasuruan

Pendidikan : 1. SDN PANDAAN 2 : 2004 – 2010  
2. MTSN. PANDAAN : 2010 – 2013  
3. SMAN. PURWOSARI : 2013 – 2016  
4. UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN : 2016-2020

## MOTTO

“Yakin adalah kunci hidup jawaban dari segala permasalahan.  
Dengan bermodal yakinmu itu obat mujarab penumbuh semangat hidup”  
(Lusiana, 2020)

Obat hati ada dua cara, yang pertama jangan suka memanjakan diri sendiri dan  
yang kedua selalu lihatlah ke bawah.  
(anonim)

Karya kecil yang sangat sederhana ini penulis persembahkan kepada:  
Orang tuaku yang telah menyanggiku dengan tulus  
Suamiku yang selalu mensupport dan mendukung  
Anakku tersayang sebagai penghibur  
Seluruh temanku yang sudah ku anggap sebagai keluarga  
yang berjuang bersama menggapai cita-cita  
Dan untuk Kampus Tercinta Universitas Yudharta Pasuruan

## ABSTRAK

Setiap pelayanan publik pasti mempunyai tahapan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, seperti halnya yang ada di Kantor Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang bisa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi Standar Pelayanan. payung Hukum dalam pelayanan yang memuaskan adalah menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang komponen standar pelayanan.

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan yang ada di Kecamatan Pandaan dengan menggunakan Teori Zeithaml. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer yakni hasil perolehan wawancara dan observasi dan buku Administrasi, arsip Kecamatan Pandaan, Metode analisis data menggunakan metode reduksi data, display data dan verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Pandaan sudah berjalan baik meskipun dalam pelayanan ada yang kurang baik seperti yang kita ketahui bahwa Dimensi pelayanan publik akan baik jika variabel dalam teori Zeithaml saling berhubungan, Tangible, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Emphaty.

**Kata Kunci :** Kualitas pelayanan, Dimensi Pelayanan Publik.



## **ABSTRACT**

Every public service must have stages in providing quality services, such as those in the Pandaan District Office, Pasuruan Regency. Quality public service or what can be called excellent service is the best service that meets service standards. the legal umbrella for satisfying services is according to the Minister for Administrative Reform and Indonesian State Apparatus Number 15 of 2014 concerning service standard components.

In this study, the aim of this research is to determine the quality of Population Administration Services in Pandaan District using Zeithaml Theory, the research method used in this research is descriptive qualitative. Sources of data used are primary data, namely the results of interviews and observations and administration books, archives of Pandaan District, data analysis methods using data reduction methods, data display and data verification.

The results show that the quality of population administration services at the Pandaan District Office has been running well even though the service is not good as we know that the dimensions of public services will be good if the variables in Zeithaml theory are interrelated, Tangible, Reliability, Responsiveness, Guarantee, Emphaty.

**Keywords :** Kualitas Pelayanan, Dimensi Pelayanan Publik.

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI PENELITIAN .....	iii
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan.....	7
1.4 Manfaat .....	8
1.4.1 Manfaat Praktis .....	8
1.4.2 Manfaat Akademik.....	8
1.4.3 Manfaat Bagi Penulis .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1 Kajian Teoritik .....	9
2.1.1 Pelayanan Publik.....	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan Publik .....	18
2.2 Penelitian Terdahulu .....	19
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III METODE PENELITIAN .....	28
3.1 Jenis Penelitian .....	28
3.2 Fokus Penelitian.....	29
3.3 Lokasi Penelitian.....	30
3.4 Jenis dan Sumber data.....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.6 Teknik Analisis Data.....	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	36
4.1 Penyajian Data .....	36
4.2 Deskripsi Penelitian .....	53
4.2.1 Tangible .....	54
4.2.2 Reliability.....	58
4.2.3 Responsiviness .....	64
4.2.4 Jaminan .....	68
4.2.5 Empahty.....	70
4.2.6 Faktor Penghambat.....	73
4.2.7 Faktor Pendukung.....	75
4.3 Pembahasan .....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA .....	91
LAMPIRAN .....	93

## **DAFTAR TABEL**

**Tabel 1 Penelitian Terdahulu**

**Tabel 2 Data Kelurahan dan Desa Kecamatan Pandaan**

**Tabel. 3 Data Pemohon yang melakukan Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Pandaan dalam Bulan Januari 2020**

**Tabel. 4 Jenis-jenis Pelayanan di Kantor Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan**

## DAFTAR GAMBAR



**Gambar 1. Wawancara dengan Bu Rindi selaku petugas Kantor Pelayanan Administrasi Kecamatan Pandaan**



**Gambar 2. Wawancara dengan Mbak Indah selaku Warga desa Sidomulyo Kecamatan Pandaan.**



**Gambar 3. Wawancara dengan Pak Hendro selaku warga dari Desa Plumbon Kecamatan Pandaan**

## STANDART PELAYANAN PENGANTAR E - KTP

### 1. Persyaratan Pelayanan

1. Surat pengantar RT / RW
2. Surat Pengantar dari Desa
3. Blanka E - KTP dari Desa/Kelurahan
4. Foto copy KK
5. Keterangan Kehilangan (bagi yang hilang)
6. KTP Asli jika Rusak / Perubahan Biodata

### 2. Sistem, Mekanisme & Prosedur

1. Pemohon menyerahkan Surat Pengantar dari Desa
2. Petugas memeriksa kelengkapan dokumen
3. Petugas melakukan perekaman e-KTP
4. Petugas membuatkan Surat Pengantar
5. Petugas memberikan stempel serta menyampaikan surat pengantar kepada pemohon
6. Pemohon mengambil surat pengantar permohonan KTP

### 3. Alur Pelayanan



4. Jangka Waktu : 10 Menit Sejak Berkas Terverifikasi

5. Biaya / Tarif : Tidak Dipungut Biaya (GRATIS)

6. Produk Pelayanan : Surat Pengantar Permohonan E-KTP

7. Pengaduan : Jl. A. Yani No. 78A Pandan  
(0343) 631745



Nomor : 0522/S9/FISIP.UYP/II/06/2020  
Lamp : -  
Hal : Riset/survey

**Kepada Yth.**  
**Bapak/ Ibu Camat**  
**Kecamatan Pandaan**  
**Jl Ahmad Yani No 79A Pandaan**  
**Di\_Tempat**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan riset/survey bagi mahasiswa:

- |                        |  |
|------------------------|--|
| 1. Nama Mahasiswa      | : Lusiana Dwi Winarto                          |
| a. NIM                 | : 201669080028                                 |
| b. Angkatan/Semester   | : 2016/VIII                                    |
| c. Program Studi       | : Administrasi Public                          |
| 2. Tema Riset/Survey   | : Kualitas pelayanan administrasi kependudukan |
| 3. Tempat Riset/Survey | : Kantor kecamatan pandaan                     |
| 4. Lama Riset/Survey   | : 1 Bulan                                      |
| 5. Peserta             | : 1 (satu) orang                               |

Kami percaya bahwa demi pendidikan kita, maka Bapak/Ibu/Saudara akan bersedia membantu kami.

Demikian, atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Pasuruan, 08 Juni 2020  
Dekan,  
  
Anv Urwatul W., S.Sos., M.A.B  
NIP.Y 0691103037

**Gambar 4. Surat Pengantar Penelitian di Kantor Kecamatan Pandaan.**



## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji dan syukur atas rahmat, hidayah, dan karunia yang tekah dilimpahkan oleh Allah SWT dalam kehidupan penulis, hingga dapat merampungkan penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Tak lupa juga haturkan shalawat dan salam kepada Nabiullah Muhammad SAW yang telah memberikan keteladan dan kegigihan dalam membawa umatnya ke masa terang yang benderang yang selama ini menjadi suri tauladan bagi penulis serta kepada seluruh keluarga, sahabat, dan penerus beliau.

Penelitian yang menyangkut judul “**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan)**” adalah sebuah hasil tulisan yang memaparkan tentang bagaimana kondisi, pelaksanaan, pelayanan yang diberikan oleh aparat serta melihat bagaimana penilaian masyarakat yang diberikan oleh aparat setempat telah memberikan pengalaman dan pelajaran tersendiri. Penyelesaian skripsi ini tentunya masih jauh dari kesempurnaan disebabkan keterbatasan waktu dan adanya beberapa kendala yang lain selama penelitian ini. Namun setidaknya bisa menjalin pembelajaran.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari berbagai rintangan mulai dari pengumpulan data sampai pada pengelolaan data maupun dalam tahap penulisan. Namun, dengan kesabaran dan ketekunan yang dilandasi dengan rasa tanggungjawab selaku mahasiswa dan juga bantuan dari berbagai pihak, baik materil maupun moril. Olenya itu dalam kesempatan ini izinkanlah penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhinggah kepada Orang Tua yang tercinta yaitu **Ayahanda Totok Ngadimulyodan Ibunda Salamah** yang tak henti-hentinya telah memberikan dorongan moril dan materil kepadaku dalam menempuh pendidikan selama ini tak ada kata yang bisa mewakili rasa terima

kasih dan sayang ananda. Dan suamiku tersayang Faris Alfarizi terima kasih banyak sudah mensupport dan juga anakku Nabila Fitriah Zahra yang sudah menjadi semangatku selama ini. Semoga Allah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya bagimu. Pada kesempatan ini pula penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat :

1. Murobbi rukhina Romo Kyai M. Sholeh Bahruddin yang saya mulyakan serta saya hormati.
2. Rektor Universitas Yudharta Pasuruan, Bapak Dr. H. Kholid Murtadho, M.E
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ibu Any Urwatul Wusqo, S.Sos., M.AB .
4. Bapak Agus Prianto, M.PA selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Yudharta Pasuruan.
5. Bapak Hambali, S.PdI., M.Si selaku Dosen Pembimbing dalam menyelesaikan skripsi ini, yang saya anggap juga sebagai orang tua di kampus dan yang telah banyak membantu saya selama kuliah di jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
6. Kepada seluruh Dosen Ilmu Administrasi Publik yang telah sabar membimbing menghadapi kami serta terimakasih ilmunya yang semaksimal mungkin diberikan kepada penulis.
7. Kepada kedua Orang Tua yang selalu mendukung penulis dan selalu memberikan semangat yang tidak pernah putus serta masukkan yang baik dalam bentuk apapun.
8. Kepada Suami yang telah memberikan masukkan yang positif dan semangat untuk bertahan sampai dititik sekarang.
9. Kepada Anakku tercinta yang menjadikan penulis semangat untuk berjuang menyelesaikan skripsi.
10. Kakak Rahmat Budi dan Kakak Ipar Siti Qomariyah terima kasih sudah memberi semangat dan support yang tak henti-hentinya untuk menyelesaikan kuliah sampai detik ini.

11. Kepada seluruh teman-teman serta sahabat seperjuangan yang sampai detik ini setia menemani dan mensupport satu sama lain.
12. Dan kepada seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang patut mendapatkan ucapan terima kasih.

Demikianlah kata pengantar ini penulis paparkan, seluruhnya penulis serahkan kepada Allah SWT, untaian doa keselamatan dan kesejahteraan atas mereka yang telah memberikan bantuan kepadaku, karena aku hanyalah insan yang penuh dengan keterbatasan yang hanya mampu mengucapkan “TERIMA KASIH

Pasuruan, Maret 2020

PENULIS

