

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT**
(Studi Pada Kantor Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng Kota Surabaya)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akhir dan Memenuhi Syarat Pencapaian
Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Negara



Oleh:

KANDIDA MINA

1111800040

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA**

2022

**“Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan
Kepuasan Masyarakat”**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik

dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-I

Program Studi Administrasi Negara



Oleh :

Kandida Mina

NBI 1111800040

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Kandida Mina

NPM : 1111800040

Judul : Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam
Meningkatkan Kepuasan Masyarakat

Surabaya, 28 Juni 2022

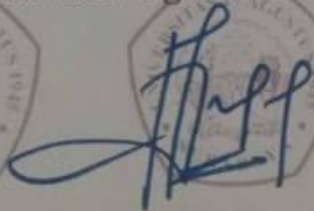
Mengetahui,

Disetujui Oleh,

Dekan

Dosen pembimbing I

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.

Dr. Dra. Rachmawati Novaria, M.M.


NPP. 20120870103


NPP. 20120930298

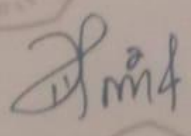
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 28 Juni 2022

Dewan Penguji :

1. Dr.Dra. Rachmawati Novaria, M.M. ()
Ketua

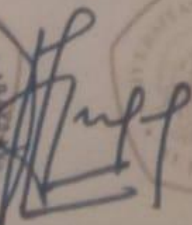
2. Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP ()
Anggota I

3. Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP ()
Anggota II

Mengesahkan,

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**



Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P. 

NPP. 20120870103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Kandida Mina

NBI :1111800040

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN

ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN MASYARAKAT

(Studi Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng Kota Surabaya)

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat merupakan benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan dari hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan / atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk meraih gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip, atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan nama sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan saya buat dengan sungguh-sungguh dan secara sadar.

Surabaya, 28 Juni 2022

Yang Membuat Pernyataan



Kandida Mina



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45
SURABAYA TELP. 031 593
1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kandida Mina
NBI/ NPM : 1111800040
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : **Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek***

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

"Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Kepuasan masyarakat Studi Pada Kantor Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng Kota Surabaya"

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 14 Juli 2022



Kandida Mina

PERSEMBAHAN

Sriksi ini saya persembahkan untuk ibu yang telah mengisi dunia saya dengan begitu banyak kebahagiaan walaupun tanpa didamping oleh seorang ayah, sehinggalahumur ini tidakcukup untuk menikmati semuanya. Terimakasih atas semua cintamuibu yang telah ibu berikan untuk saya.

DAFTAR ISI

COVER

PERSEMBAHAN	ii
RIWAYAT HIDUP.....	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	vi
RINGKASAN.....	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Pelayanan Publik	14
2.2.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	17
2.2.3 Prinsip Pelayanan Publik.....	17
2.2.4 Standar Pelayanan Publik.....	18
2.2.5 Pelayanan Administrasi.....	19
2.2.6 Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	19
2.2.7 Kualitas Pelayanan Publik.....	20
2.2.8 Kepuasan Masyarakat.....	22
2.2.9 Indikator Kepuasan Masyarakat	22
2.3 Kerangka Konseptual atau Kerangka Berpikir	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Fokus Penelitian.....	25
3.3 Lokasi Penelitian.....	25
3.4 Sumber Data	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.6 Teknik Analisa Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28

4.1	Hasil Penelitian	28
4.1.1	Bagian Administrasi Kependudukan	29
4.1.2	Layanan Kartu Identitas Anak (Kia).....	29
4.1.3	Layanan Akta Kematian	29
4.1.4	Layanan Akta Kelahiran WNI.....	30
4.1.5	Layanan Pencatatan Perkawinan WNI.....	30
4.1.6	Layanan Akta Perceraian.....	30
4.1.7	Layanan Kartu Keluarga.....	31
4.1.8	Layanan Perekaman, Penerbitan, Dan Perubahan Elemen Pada Ktp El (Kartu Tanda Penduduk Elektronik)	31
4.1.9	Layanan Surat Keterangan Tempat Tinggal Orang Asing	31
4.1.10	Layanan Surat Keterangan Pindah Antar Kab/Kota Dan Antar Provinsi.....	32
4.1.11	Layanan Penerbitan Kutipan Kedua	32
4.2	Pembahasan	32
4.2.1	Struktur Organisasi Kelurahan Baratajaya	33
BAB V PENUTUP.....		49
5.1	Kesimpulan	49
5.2	Saran	50
Daftar Pustaka		51
LAMPIRAN		53

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan menyusun laporan penelitian Skripsi dapat diselesaikan dengan tepat waktu

Skripsi ini merupakan tugas akhir dalam menempuh studi program sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan judul skripsi : “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi Kantor Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng)”. Selesaiannya penyusunan Tugas Akhir Program Sarjana Ilmu Administrasi Negara ini tidak lepas dari bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu selanjutnya, penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
2. Dr. Ayun Maduwinarti, MP. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi Sarjana Ilmu Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dr. Dra Rachmawati Novaria MM selaku dosen pembimbing I pengajar sekaligus mentor bagi penulis yang selalu menyempatkan waktu disela kesibukannya untuk mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.
5. Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si selaku dosen pembimbing II selaku dosen pembimbing pengajar sekaligus mentor bagi penulis yang selalu menyempatkan waktu disela kesibukannya untuk mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.
6. Bapak ibu dosen dan staf Program Sarjana Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Terima kasih kepada Bapak Kepala Lurah kelurahan Baratajaya kecamatan Gubeng Kota Surabaya dan Perangkat Lurah yang telah membantu peneliti untuk penelitian dan pengambilan data
8. Keluarga tercinta ibu Yuliana dan almarhum bapak Anggalus Talas serta saudara-saudara saya kakak Maksi, kakak Ni, kakak Donsi, kaka Berti, Kakak Vina Kakak Sul yang selalu mendoakan, memotivasi, memperhatikan dan melengkapkan segala keperluan penulis hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.
9. Rekan-rekan sekaligus saudara-saudariku tercinta, seluruh mahasiswa Administrasi Negara Dina, Tedy, Leni, Nilam atas waktu, kekompakan, kebersamaan, kekeluargaan, kesetiaan untuk selalu saling mendukung dan saling mendoakan satu sama lain sampai sekarang ini sukses selalu untuk kita semua.

10. Untuk sahabatku Kakak Alamsyah, kakak Robertus, kakak Cindy, Dina Terimah kasih telah menyemangati saya dan selalu mendengarkan keluhansaya selama kuliah. Semangat terus untuk menggapai cita-cita.
11. Semua pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas segala bantuannya.
12. Penulis berharap hasil Skripsi dapat bermanfaat, dan penulis dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk lebih menyempurnakan laporan Skripsi ini.

Surabaya,28 juni 2022

Kandida Mina

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 4.1 Data Jumlah Penduduk	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Kerangka Konseptual	24
Gambar 4.2 Struktur Organisasi	33

RINGKASAN

Kandida Mina, 2022, Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi pada Kantor Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng Kota Surabaya)

Dr. Dra Rachmawati Novaria, M.M

Pelayanan publik sebaiknya mengacu pada konsep *New public service* dimana pelayanan publik menganggap masyarakat sebagai *customer* (Samsara, 2007). Pelayanan Administrasi pendudukan di Kantor Kelurahan bagian administrasi pendudukan berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti ditemukan beberapa kendala di kantor kelurahan Baratajaya masih banyak masyarakat yang harus menunggu lama saat mengurus berkas seperti membuat surat pengantar untuk pembuatan KTP, KK akte kelahiran dan lain- lain, hal ini dikarenakan kurangnya tenaga kerja di bagian pelayanan serta sarana dan prasaranayang belum sepenuhnya berjalan dengan baik sebagaimana yang diharapkan. Ada pun permasalahan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor kelurahan baratajaya dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. dalam penelitian menggunakan dasar kebijakan menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : No. 14 Tahun 2017 untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat Metodepenelitian yang digunakan Jenis penelitian deskriptif kualitatif hasil penelitian kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Baratajaya dikatakan sudah berjalan dengan baik untuk indikator, persyaratan, sistim, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, Biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Penanganan Pengaduan. Kecuali untuk indikator sarana prasarana yang di kantor kelurahan Baratajaya belum maksimal dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan dikarnakan fasilitas yang dimiliki oleh kantor kelurahan Baratajaya bagian administrasi kependudukan masih kurang seperti compute, scan, fotokopy, printer, kursi di bagian ruang tunggu masih kurang. Kebersihan dan kenyamanan belum cukup bisa dilihat dari lantai yang kurang bersih, mejayang berdebu, kamar mandi yang terkadang kotor. Saran kepada Kantor Kelurahan Baratajaya bagian Administrasi Kependudukan untuk kategori sarana prasarana untuk lebihdiperhatikan dan menambah dua unit komputer, dua unit scan, dua unit fotokopy, dua unit printer, kursi di bagian ruang tunggudua buah. Serta untuk meningkatkankebersihan dan kenyamanan lantai, meja, kamar mandi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, KantorKelurahan Baratajaya.

SUMMARY

Kandida Mina, 2022, Quality of Population Administration Services in Increasing Community Satisfaction (Study of the Baratajaya Village Office, Gubeng District, Surabaya City) Dr. Dra Rachmawati Novaria, M.M

Public services should refer to the concept of New public service where public services consider the community as a customer (Samsara, 2007). Occupational Administration Services at the Occupational Administration Section of the Village Office based on initial observations made by researchers found several obstacles at the Baratajaya sub-district office, there are still many people who have to wait a long time when taking care of files such as making cover letters for making ID cards, birth certificates KK and others, this is This is due to the lack of manpower in the services and facilities and infrastructure that have not fully worked as expected. There are also problems with the quality of population administration services at the Baratajaya sub- district office in increasing community satisfaction. in the research using the policy basis using the Decree of the Minister of Empowerment of State Apparatus Number: No. 14 of 2017 to measure the level of community satisfaction. The research method used. This type of qualitative descriptive research is the result of research on the quality of population administration services at the Baratajaya Village Office which is said to have gone well for indicators, requirements, systems, mechanisms and procedures, completion time, costs/tariffs, product specifications type of service, implementing competence, implementing behavior, handling complaints. Except for the indicators of infrastructure facilities at the Baratajaya sub-district office that have not been maximized in providing population administration services because the facilities owned by the Baratajaya village office in the population administration section are still lacking such as compute, scan, photocopy, printer, chairs in the waiting room section are still lacking. Cleanliness and comfort are not enough to be seen from the floors that are not clean, the tables are dusty, the bathrooms are sometimes dirty. Suggestions to the Baratajaya Village Office for Population Administration for the category of infrastructure to pay more attention and add two computers, two scan units, two photocopies, two printer units, two chairs in the waiting room. As well as to improve the cleanliness and comfort of floors, tables, bathrooms.

Keywords : Public Service Quality, Community Satisfaction, Baratajaya Village Office.