

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT  
(Studi pada Kantor Desa Wage Kecamatan Taman  
Kabupaten Sidoarjo)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Publik



**OLEH :**

**MELIA FEBRIANA**

**1111800028**

**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  
(Studi pada Kantor Desa Wage Kecamatan Taman  
Kabupaten Sidoarjo)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Publik



**OLEH :**

**MELIA FEBRIANA**

**1111800028**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**SURABAYA**

**2022**

**ii**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama : Melia Febriana**

**NBI : 1111800028**

**Judul : Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam  
Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi pada Kantor Desa Wage  
Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo)**

**Surabaya, 21 Juni 2022**


**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**


**Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Disetujui Oleh,**

**Dosen Pembimbing**

  
**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P**

**NPP. 20120870103**

  
**Drs. Teguh Santoso, M.Si**

**NPP. 20110860059**

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan 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 : 21 Juni 2022

Dewan Penguji :

1. **Drs. Teguh Santoso, M.Si** (

2. **Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS** (

3. **Drs. Adi Soesiantoro, M.Si** (

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

**Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P.**

NPP. 20120.87.0103

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data riwayat hidup mahasiswa memuat poin-poin berikut ini, yaitu :

1. Nama Lengkap : Melia Febriana
2. Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 04 Februari 2000
3. Alamat tempat tinggal : Balas Klumprik PDAM Barat No.78,  
Surabaya
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Kewarganegaraan : Indonesia
6. Nomor Handphone : 088231951095
7. E-mail : [meliafebriana270@gmail.com](mailto:meliafebriana270@gmail.com)
8. Riwayat Pendidikan : SD Siti Aminah Surabaya 2006-2012  
SMP Negeri 16 Surabaya 2012-2015  
SMA Negeri 10 Surabaya 2015-2018
9. Riwayat Pekerjaan : -
10. Pengalaman Organisasi : -
11. Publikasi Ilmiah : -
12. Prestasi : -



## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bersangkutan dibawah ini :

Nama : Melia Febriana

NBI : 1111800028

Program Studi : Administrasi Negara

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul : Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi pada Kantor Desa Wage Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo)

Menyatakan Bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 04 Juli 2022

Yang membuat pernyataan



( Melia Febriana )



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

**BADAN PERPUSTAKAAN**  
Jl. Semolowaru 45 Surabaya  
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)  
Email : [perpus@untag-sby.ac.id](mailto:perpus@untag-sby.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Melia Febriana  
NBI : 1111800028  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenis Karya : Skripsi

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 ilmiah saya yang berjudul "**Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat ( Studi pada Kantor Desa Wage Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo)**".

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 nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : 04 Juli 2022

Yang Menyatakan,



(Melia Febriana)

## **MOTTO**

“Kamu tidak harus menjadi orang hebat untuk memulai, tetapi kamu harus mulai  
untuk menjadi orang hebat”

(Melia Febriana)



## HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan Rahmat Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Puji syukur saya panjatkan kepada kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, Taufis, serta Hidayah-Nya kepada penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar. Dengan bangga penulis mempersembahkan karya skripsi ini kepada :

1. Orang tua, Mama Ana dan Ayah Dwi yang hebat dan telah membesarkanku juga mendidiku dengan penuh kesabaran dan kasih sayang, yang tanpa hentinya memberikan motivasi, nasihat, ridho serta doa yang tiada terhingga. Terimakasih atas segala pengorbanan yang telah diberikan kepada saya selama ini dan tak henti memanjatkan doa restu ketika saya sedang mengerjakan skripsi. Terimakasih Mama dan Ayah;
2. Keluarga besar saya;
3. Sahabat-sahabat saya yang selalu memberikan dukungan dan support.

Hormat Saya,

(Melina Febriana)

## SUMMARY

Melia Febriana, 2022, **Quality of Population Administration Services in Improving Community Satisfaction (Study at the Wage Village Office, Taman District, Sidoarjo Regency)**

---

Problems in managing the making of letters at the Wage Village Office, Taman District, Sidoarjo Regency experienced many pros and cons regarding the services provided, because the services provided to the community were still said to be not in accordance with the quality of service in increasing community satisfaction regarding the procedure for completing the letter-making and service office employees. don't really understand how to operationalize letter submissions through the online system using Sipraja. This causes the low quality of services provided to the community.

The objectives of this study are: (1) To determine the quality of population administration services at the Wage Village Office in increasing community satisfaction, (2) To determine the supporting factors and obstacles to the implementation of services at the Wage Village Office.

The data collection method used in this study is a qualitative research method with a descriptive approach method, then the resulting data is descriptive. Descriptive data, namely written and spoken words that have been observed, are then taken to form a conclusion about the meaning of the issue.

The results showed that the quality of service in the field of administration which was held at the Wage Village Office, Taman District, Sidoarjo Regency had provided quite optimal performance results, with increasing quality service again it would result in community satisfaction.

Keywords: Administrative Services, Service Quality, Community Satisfaction.

## RINGKASAN

Melia Febriana, 2022, **Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi pada Kantor Desa Wage Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo)**

---

Permasalahan dalam pengurusan pembuatan surat di Kantor Desa Wage Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo banyak mengalami pro dan kontra mengenai pelayanan yang diselenggarakan, dikarenakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih dikatakan belum sesuai dengan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat mengenai prosedur penyelesaian pembuatan surat dan pihak pegawai kantor pelayanan belum paham betul cara mengoperasikan pengajuan surat melalui sistem online menggunakan Sipraja. Hal ini menyebabkan terjadinya rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini adalah : (1) Untuk mengetahui Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Wage dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, (2) Untuk mengetahui Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan di Kantor Desa Wage.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode jenis penelitian kualitatif dengan metode pendekatan deskriptif, kemudian dihasilkan berupa data deskriptif. Data deskriptif yakni kata-kata tertulis maupun lisan yang telah diamati, selanjutnya diambil menjadi satu kesimpulan makna atas isu tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dibidang administrasi yang diselenggarakan di Kantor Desa Wage Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo telah memberikan hasil kinerja yang cukup optimal, dengan ditingkatkannya lagi pelayanan yang berkualitas maka akan menghasilkan kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci** : Pelayanan Administrasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucap puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga saya dapat menyusun Skripsi Tahun Ajaran 2021/2022. Penyusunan Skripsi ini sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian Skripsi ini di Kantor Desa Wage Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo.

Sesungguhnya penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan skripsi ini lebih bermanfaat. Beberapa pihak lain tentunya tidak lupa saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di 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 Puspitaningtyas, S.AP.,MAP selaku Kepala Program Studi Adiministrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Drs. Teguh Santoso, M.Si selaku Dosen pembimbing kesatu dalam membimbing skripsi saya, yang telah memberikan arahan, bimbingan dan tambahan ilmu serta wawasan. Saya sangat berterimakasih atas waktunya yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini.
5. Drs. Radjikan, M.Si selaku Dosen pembimbing kedua kesatu dalam membimbing skripsi saya, yang telah memberikan arahan, bimbingan dan tambahan ilmu serta wawasan. Saya sangat berterimakasih atas waktunya yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini.
6. Seluruh pegawai Kantor Desa Wage Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo yang telah membantu membimbing, berbagi ilmu dan meluangkan waktunya untuk saya.
7. Kedua orangtua saya, Ayah Dwi dan Mama Ana yang telah memberikan dukungan baik serta doa yang tiada hentinya kepada saya untuk menjadi Sarjana Administrasi Publik.
8. Sahabat-sahabat saya dari awal perkuliahan Bella Cindy, Dhea Ayuana,

Nalla Rahmatul, Bella Putri, Adella Novita, Cynthia Salsa.

9. Sahabat-sahabat saya dari SMA Aghilma Agniana, Dini fiqi, Emirza Hanum.
10. Sahabat-sahabat saya dari SMP Qolbi, Dewi, Niken, Vena, Dina.
11. Diri saya sendiri yang mampu bertahan, berjuang dan berusaha sekuat yang saya bisa, untuk mengapai Sarjana Administrasi Publik.
12. *Special Person in my life*, Emil Maulana yang tidak pernah berhenti memberikan dorongan dan dukungann serta semangat setiap harinya dalam mengapai Sarjana Administrasi Publik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritikan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Hormat Saya,

(Melia Febriana)

## DAFTAR ISI

COVER .....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	v
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vii
MOTTO .....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	ix
SUMMARY .....	x
RINGKASAN .....	xi
KATA PENGANTAR .....	xii
DAFTAR ISI .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Masalah .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	5
2.2 Landasan Teori .....	12
2.2.1 Pelayanan .....	12
2.2.2 Kualitas Pelayanan .....	16
2.2.3 Kepuasan Masyarakat .....	18
2.3 Kerangka Konseptual .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	21
3.2 Fokus Penelitian .....	21
3.3 Lokasi Penelitian .....	22
3.4 Sumber Data .....	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	22
3.6 Metode Analisis.....	23

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	26
4.2 Hasil Penelitian .....	32
4.2.1 Jenis Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Wage .....	32
4.2.1.1 Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Wage .....	33
4.2.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan .....	51
4.3 Pembahasan .....	56
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	61
5.2 Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	63
<b>LAMPIRAN</b> .....	64

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	5
Tabel 2.3 Kerangka Konseptual .....	20
Tabel 4.1.2.4 Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Desa Wage .....	29



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.6 Model Analisis Data Interaktif .....	24
Gambar 4.1 Peta Kabupaten Sidoarjo .....	26

