

Analisis Pelayanan Kependudukan di Kantor Kecamatan Karangan Kabupaten Trenggalek Jawa Timur

SKRIPSI

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



Oleh:

DEVIE MAHARDIKASARI

NBI 1111800123

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

2022

Analisis Pelayanan Kependudukan di Kantor Kecamatan Karangan Kabupaten Trenggalek Jawa Timur

SKRIPSI

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



Oleh:

DEVIE MAHARDIKASARI

NBI 1111800123

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

2022

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : DEVIE MAHARDIKASARI

NBI : 1111800123

**Judul : ANALISIS PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI KANTOR
KECAMATAN KARANGAN KABUPATEN TRENGGALEK JAWA
TIMUR**

Surabaya, 21 Desember 2022

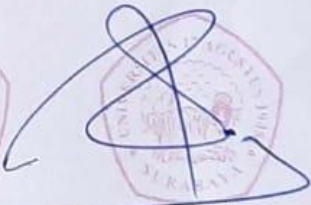
Mengetahui:

Dekan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I


Dr. Dra. Avun Maduwinarti, M.P
NPP. 20120.87.0103


Drs. Radjikan, M.Si
NPP. 20110.87.0100

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus Surabaya dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal: 21 Desember 2022

Dewan Penguji:

1. Drs. Radjikan, M.Si

Ketua



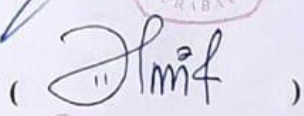
2. Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

Anggota



3. Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP

Anggota



Mengesahkan:

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,



Dr. Dra Ayu Maduwinarti, M.P.

NPP. 20120.87.0103



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 : Devie Mahardikasari
NBI/ NPM : 1111800123
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:

"Analisis Pelayanan Kependudukan di Kantor Kecamatan Karanggen Kabupatèn Trenggalek Jawa Timur"

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 :

Pada tanggal :

Yang Menyatakan,



Devie Mahardikasari

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Devie Mahardikasari

NBI : 1111800123

Judul : Analisis Pelayanan Kependudukan di Kantor Kecamatan Karanggen
Kabupaten Trenggalek Jawa Timur

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri 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 dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sadar-sadarnya. Apabila didalam naska 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-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 21 Desember 2022

Yang membuat pernyataan



Devie Mahardikasari

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan hidayahNya sehingga telah memberikan kekuatan kepada saya dalam hidup. Tugas akhir ini saya persembahkan kepada Almarhum Bapak Muryani dan Ibu Siti Hindun selaku orang tua saya yang menjadi motivasi terbesar untuk menyelesaikan skripsi, yang selalu mendukung dan mendoakan saya. Terimakasih atas semua yang telah engkau berikan semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat kalian bahagia.

RIWAYAT HIDUP

Biodata Diri

Nama : Devie Mahardikasari
Tempat, Tanggal Lahir : Trenggalek, 27 Maret 2000
No. Telepon : 082334302737
Email : deviemahardika725@gmail.com



Riwayat Pendidikan

SDN 1 Karanganyar : Tahun 2006-2012
SMPN 1 Trenggalek : Tahun 2012-2015
SMAN 1 Karanganyar : Tahun 2015-2018
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya : Tahun 2018

Riwayat Organisasi

Anggota OSIS SMAN 1 Karanganyar (2016-2017)
Anggota SKI SMAN 1 Karanganyar (2016-2017)
Anggota UKMKI Untag Surabaya (2019-2020)

Riwayat Pengalaman Magang

Kantor Kecamatan Karanganyar bagian Pelayanan Publik

SUMMARY

Devie Mahardikasari. 2022. Analysis of Population Services at the Karangasari Sub-District Office, Trenggalek Regency, East Java. Drs. Radjikan, M.Si, Drs. Teguh Santoso, M.Si.

Public service is a service event carried out by public service providers to realize the wishes of the community. Professionalism and ethics, such as accountability, effectiveness, efficiency, integrity, neutrality, and fairness for all service recipients, are fundamental to public services. However, in reality the public's perception of services is illustrated by a long, convoluted process, high costs, poor service, and unprofessional service completion procedures. The government as a forum for meeting community needs must provide services that are faster, cost-effective, accommodative, innovative and productive if the government is within the reach of the community. The condition of public services in Indonesia is still characterized by complicated procedures, difficult access, non-transparent fees, unclear turnaround times, and many practices of extortion and bribery. This study aims to determine population services in the Karangasari Sub-District Office and the constraints faced in population services. This research uses a qualitative research type with a descriptive approach, which focuses on population services in the Karangasari Sub-District Office. The research location was carried out at the Karangasari Sub-District Office, Trenggalek Regency, East Java by collecting research data through direct observation then conducting interviews and taking documentation as evidence.

Based on the results of research conducted on population services at the Karangasari Sub-District Office, they have met service standards on indicators of conformity to requirements. Information regarding requirements and types of services has been provided widely through the website, the requirements provided have been adjusted to the needs in completing the service process. On the indicator of ease of procedure, ease of service has been given to a one-door system where the flow of document management services is very short and fast. On the speed indicator, the average time needed in the service process is around 5-10 minutes depending on the type of service and the completeness of the requirements. On the indicator of fairness of fees/tariffs in all types of services, there is no charge. On the indicator of the ability of officers, it is necessary to increase the competency of service officers related to information technology. The indicators for the quality of infrastructure are sufficient, but there is a need for improvement, especially infrastructure that supports service processes such as air conditioning and computers. In the indicator for handling complaints, service users are still lacking in providing information on filling out the suggestion box and there is no standard operating procedure for handling this resulting in a lack of proper coordination regarding incoming complaints.

Keywords: Population Services, Service Standards, Service Quality

RINGKASAN

Devie Mahardikasari. 2022. Analisis Pelayanan Kependudukan di Kantor Kecamatan Karanganyu Kabupaten Trenggalek Jawa Timur. Drs. Radjikan, M.Si, Drs. Teguh Santoso, M.Si.

Pelayanan publik merupakan suatu peristiwa layanan yang dilakukan pemberi layanan publik guna mewujudkan keinginan masyarakat. Profesionalisme dan etika, seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima layanan, merupakan hal mendasar dalam pelayanan publik. Namun, pada kenyataannya persepsi masyarakat terhadap pelayanan tergambar berdasarkan proses yang panjang, berbelit-belit, biaya tinggi, pelayanan yang buruk, dan prosedur penyelesaian pelayanan yang tidak profesional. Pemerintah sebagai wadah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat harus menyediakan pelayanan yang lebih cepat, hemat biaya, akomodatif, inovatif, dan produktif jika pemerintah berada dalam jangkauan masyarakat. Kondisi pelayanan publik di Indonesia masih banyak diwarnai dengan prosedur yang berbelit-belit, akses yang sulit, biaya yang tidak transparan, waktu penyelesaian yang tidak jelas, serta banyak praktek pungutan liar dan suap. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan kependudukan di Kantor Kecamatan Karanganyu serta kendala yang dihadapi pada pelayanan kependudukan. Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang berfokus pada pelayanan kependudukan di Kantor Kecamatan Karanganyu. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Karanganyu Kabupaten Trenggalek Jawa Timur dengan pengumpulan data penelitian melalui observasi secara langsung kemudian melakukan wawancara dan mengambil dokumentasi sebagai bukti.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pelayanan kependudukan pada Kantor Kecamatan Karanganyu telah memenuhi standar pelayanan pada indikator kesesuaian persyaratan informasi mengenai persyaratan dan jenis pelayanan telah diberikan secara luas melalui website, persyaratan yang diberikan telah disesuaikan dengan kebutuhan-kebutuhan dalam menyelesaikan proses pelayanan. Pada indikator kemudahan prosedur kemudahan pelayanan telah diberikan pada sistem satu pintu yang dimana alur pelayanan pengurusan dokumen sudah sangat singkat dan cepat. Pada indikator kecepatan waktu rata-rata waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan sekitar 5-10 menit tergantung jenis pelayanan dan kelengkapan persyaratan. Pada indikator kewajaran biaya/tarif dalam segala jenis pelayanan yang ada tidak dipungut biaya apapun. Pada indikator kemampuan petugas perlu adanya peningkatan pada kompetensi petugas pelayan terkait teknologi informasi. Pada indikator kualitas sarana prasarana sudah cukup memadai tetapi perlu adanya pembenahan terutama sarana prasarana yang menunjang proses pelayanan seperti AC, serta komputer. Pada indikator penanganan pengaduan pengguna pelayanan masih

kurang dalam memberikan informasi pengisian kotak saran serta tidak adanya standar operasional prosedur yang menangani ini mengakibatkan kurangnya koordinasi yang baik terkait pengaduan yang masuk.

Kata Kunci: Pelayanan Kependudukan, Standar Pelayanan, Kualitas Pelayanan

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan Pendidikan Program Sarjana Administrasi Publik dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. Saya mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh Pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih sebesar-besarnya saya tujukan kepada:

1. Allah SWT dan juga Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya kepada saya.
2. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. Selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntun ilmu dan menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, M.P. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP, M.AP selaku Kaprodi Administrasi Publik
5. Bapak Drs. Radjikan, M.Si dan Bapak Drs. Teguh Santoso, M.Si selaku dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan meluangkan waktu untuk saya. Sehingga proses pelaksanaan penelitian hingga skripsi dapat berjalan dengan lancar.
6. Seluruh jajaran dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Kepada ayah saya Alm. Bapak Muryani yang telah memberikan dukungan dan doa kepada saya saat menjalani masa kuliah dari semester 1-6.
8. Kepada ibu saya Siti Hindun yang telah memberikan dukungan dan doa kepada saya dalam melakukan penelitian dan penyusunan skripsi.
9. Kepada Bapak Sugeng Wijonarko, S.Sos selaku sekretaris camat Kantor Kecamatan Karanganyang yang telah bersedia menjadi narasumber saya dalam penelitian skripsi ini, terimakasih atas waktu serta informasinya mengenai pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karanganyang.
10. Kepada Ibu Adinda Kartika Dewi, A.Md, Keb selaku petugas pelayanan publik Kantor Kecamatan Karanganyang yang telah bersedia menjadi narasumber saya dalam penelitian skripsi ini, terimakasih atas waktu serta informasinya mengenai pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karanganyang.

11. Kepada Bapak Khoiri Sudibyso selaku masyarakat Kecamatan Karanganyang yang telah bersedia menjadi narasumber saya dalam penelitian skripsi ini, terimakasih atas waktu serta informasinya mengenai pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karanganyang.
12. Kepada Ibu Rona Lovenda Betty Chanifa selaku masyarakat Kecamatan Karanganyang yang telah bersedia menjadi narasumber saya dalam penelitian skripsi ini, terimakasih atas waktu serta informasinya mengenai pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karanganyang.
13. Kepada Ibu Khusnul Khotimah selaku masyarakat Kecamatan Karanganyang yang telah bersedia menjadi narasumber saya dalam penelitian skripsi ini, terimakasih atas waktu serta informasinya mengenai pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karanganyang.
14. Kepada kakak saya Afiet Yanuar Malwani dan Fitria Agustin yang telah meluangkan waktu dan dukungannya dalam proses pengerjaan skripsi.
15. Kepada teman saya member ASEP dan Triple J yang telah menghibur serta mendukung saya dalam proses penelitian dan pengerjaan skripsi.
16. Teruntuk Lee Jenoo yang telah memberikan motivasi dan hiburan dikala jenuh dalam mengerjakan skripsi.
17. NCT Dream, NCT 127, NCT U, WayV terimakasih atas lagu-lagunya yang telah menemani saya dalam pengerjaan skripsi.
18. Teruntuk semua pihak yang telah membantu kelancaran pengerjaan skripsi terimakasih atas dukungannya.

Dengan segala kekurangan serta kelebihan saya, saya menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada skripsi saya. Saya terbuka dalam menerima saran serta kritikan yang kalian berikan untuk perbaikan. Akhir kata saya ucapkan, semoga skripsi saya memberikan manfaat bagi saya dan pembaca. Terimakasih sebesar-besarnya saya ucapkan.

Surabaya, 28 Oktober 2022
Penulis

Devie Mahardikasari

DAFTAR ISI

COVER DALAM	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
SUMMARY	ix
RINGKASAN	x
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Landasan Teori.....	8
2.2.1 Administrasi Publik	8
2.2.2 Administrasi Kependudukan	9
2.2.3 Pelayanan Publik.....	11

2.2.4	Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.5	Standar Pelayanan Publik	14
2.3	Kerangka Konseptual	17
BAB III METODE PENELITIAN		19
3.1	Jenis Penelitian	19
3.2	Fokus Penelitian	19
3.2.1	Kesesuaian Persyaratan.....	19
3.2.2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	19
3.2.3	Kecepatan Waktu Pelayanan	20
3.2.4	Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan	20
3.2.5	Kemampuan Petugas Pelayanan.....	20
3.2.6	Kualitas Sarana Prasarana.....	20
3.2.7	Penanganan Pengaduan Pengguna Pelayanan	20
3.3	Lokasi Penelitian	20
3.4	Sumber Data	21
3.4.1	Data Primer	21
3.4.2	Data Sekunder	21
3.5	Narasumber Informasi/Informan.....	21
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.6.1	Wawancara	22
3.6.2	Observasi.....	22
3.6.3	Dokumentasi	23
3.7	Teknik Analisis Data.....	23
3.7.1	Pengumpulan Data.....	23
3.7.2	Reduksi Data.....	23
3.7.3	Penyajian Data.....	24
3.7.4	Analisis dan Penarikan Kesimpulan.....	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		25

4.1	Hasil Penelitian.....	25
4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian	25
4.1.2	Penyajian Data.....	28
4.2	Pembahasan	50
4.2.1	Analisis Pelayanan Kependudukan di Kantor Kecamatan Karangan 50	
BAB V PENUTUP		61
5.1	Kesimpulan	61
5.2	Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN.....		65

DAFTAR TABEL

Table 2.1 Kerangka Konseptual	17
Tabel 4.2 Batas Wilayah Kecamatan Karang.	25
Table 4.3 Jumlah Penduduk Kecamatan Karang.	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Peta Kecamatan Karanganyu.....	26
Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Karanganyu.	28
Gambar 4.3 Persyaratan Pelayanan Kantor Kecamatan Karanganyu.	30
Gambar 4.4 Standar Operasional Prosedur Permohonan KK.....	33
Gambar 4.5 Denah Alur Pelayanan Kecamatan Karanganyu.....	37
Gambar 4.6 Prosedur Pembuatan Rekomendasi KTP.....	40
Gambar 4.7 Komitmen Jaringan Stakeholder Kecamatan Karanganyu.....	42
Gambar 4.8 Sarana Prasarana Kantor Kecamatan Karanganyu.....	46
Gambar 4.9 Sarana Prasarana Kantor Kecamatan Karanganyu.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Panduan Wawancara	65
Lampiran 2 Panduan Wawancara	66
Lampiran 3 Panduan Wawancara	67
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara	68
Lampiran 5 Kartu Bimbingan ACC (tampak depan)	70
Lampiran 6 Kartu Bimbingan ACC (tampak belakang)	71
Lampiran 7 Surat Ijin Penelitian Dari Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya	72
Lampiran 8 Tempat Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Karang	73
Lampiran 9 Hasil Uji Turnitin	74
Lampiran 10 Lembar Revisi	75