

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
MOJOKERTO**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**EKA FARADILA SETIAVANI**

**NBI 1111900171**

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

**2023**

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
MOJOKERTO**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**EKA FARADILA SETIAVANI**

**NBI 1111900171**

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

**2023**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- Kedua orang tua saya, keluarga, sahabat dan orang-orang yang sudah memberikan dukungan dan semangatnya dalam penyusunan skripsi ini.
- Almamater saya, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

1. Nama Lengkap : Eka Faradila Setiavani
2. Tempat, Tanggal Lahir : Jombang, 26 Februari 2001
3. Alamat Tempat Tinggal : Dusun Blimbing, Desa Blimbing, RT. 3 / RW 1,  
Kecamatan Kesamben, Kabupaten Jombang
4. Nomor Telepon : 085854390827
5. E-mail : ekafaradila56@gmail.com
6. Riwayat Pendidikan :
  - MI Al-Islamiyah Blimbing (2007 – 2013)
  - MTS Negeri Kesamben Jombang (2013 – 2016)
  - SMA Negeri 1 Gedeg Mojokerto (2016 – 2019)
  - Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya (2019 – 2023)
7. Pengalaman Organisasi :
  - Panitia Event Ramadhan UKM Kerohanian Islam Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya (2020)
  - Panitia Kegiatan Sekolah Lembaga Dakwah Kampus (SLDK) (2021)
8. Pengalaman Magang : Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) Batch 3 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama : Eka Faradila Setiavani**

**NBI : 1111900171**

**Judul : Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto**

**Surabaya, 21 Juni 2023**

**Mengetahui:**  
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Disetujui oleh**  
**Dosen Pembimbing I**

  
**Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, MP**  
**NPP. 20120870103**

  
**Dr. Bambang Kusbandrijo, M.S**  
**NPP. 20110920239**

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

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:

Dewan Penguji:

1. Dr. Bambang Kusbandrijo, M.S  
Ketua

(  )

2. Drs. Supri Hartono, M.S  
Anggota I

(  )

3. Drs. Radjikan, M.Si  
Anggota II

(  )

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



  
Dr. Dra. Ayun Maduwiharti, MP

NPP. 20120870103

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Eka Faradila Setiavani

NBI : 1111900171

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto

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 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 sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam 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-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 17 Juni 2023

Yang membuat Pernyataan



(Eka Faradila Setiavani)



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 : Eka Faradila Setiavani  
NBI/ NPM : 1111900171  
Fakultas : 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 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto”

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 : 27 Juni 2023

Yang Menyatakan,



(Eka Faradila Setiavani)

\*Coret yang tidak perlu



## RINGKASAN

Eka Faradila Setiavani, 2023, **Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto**, Dr. Bambang Kusbandrijo, M.S., Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP., 118 hal + xvi

---

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Meningkatnya kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat merupakan tujuan utama dalam pelaksanaan birokrasi pemerintahan. Dengan demikian, pemerintah harus selalu memperbaiki dan terus mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto, beserta faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan teori standar pelayanan menurut Permenpan RB No. 19 Tahun 2021. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam proses pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Narasumber penelitian ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Untuk uji keabsahan data peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber. Sedangkan teknik analisis data dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto sudah berjalan baik dan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Mojokerto sejauh ini juga sudah cukup memberikan kepuasan bagi masyarakat, meskipun masih terdapat beberapa indikator standar pelayanan yang belum sepenuhnya dilaksanakan secara optimal, tetapi untuk selebihnya sudah baik dalam pelaksanaannya. Kemudian, faktor yang menjadi pendukung dalam kegiatan pelayanan antara lain adanya aturan yang jelas, serta kemampuan dan keterampilan pegawai terkait kompetensi yang memumpuni dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun untuk faktor penghambatnya antara lain kesadaran masyarakat dalam melengkapi persyaratan yang dibutuhkan saat melakukan pelayanan, serta jaringan internet yang bermasalah sehingga menyebabkan proses penyelesaian pelayanan menjadi terhambat.

**Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan**

## SUMMARY

Eka Faradila Setiavani, 2023, **Quality of Population Administration Services at the Departement of Population and Civil Registration in Mojokerto Regency**, Dr. Bambang Kusbandrijo, M.S., Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP., 118 pages + xvi

---

The government as a public service provider is obliged to provide quality services to the community. Improving the quality of public services and community satisfaction is the main objective in the implementation of government bureaucracy. The government must always improve and continue to strive to improve the quality of public services that are oriented towards community satisfaction. This study aims to determine the Quality of Population Administration Services at the Departement of Population and Civil Registration in Mojokerto Regency, along with the supporting and inhibiting factors in its implementation. This study uses the theory of service standards according to Permenpan RB No. 19 of 2021. The type of research used is descriptive research using a qualitative approach. In the data collection process is done by means of observation, interviews, and documentation. Research sources were determined using a purposive sampling technique. To test the validity of the data, researchers used the source triangulation technique. While the data analysis technique is carried out through several stages, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that the quality of population administration services at the Departement of Population and Civil Registration in Mojokerto Regency has been running well and is implemented in accordance with applicable service standards. The services provided by the Departement of Population and Civil Registration of Mojokerto Regency so far have also been sufficient to provide satisfaction for the community, although there are still a number of service standard indicators that have not been fully implemented optimally, but for the rest the implementation has been good. Then, the factors that support the implementation of services include the existence of clear rules, as well as the abilities and skills of employees related to qualified competencies in providing services to the community. As for the inhibiting factors, including public awareness in completing the requirements needed when carrying out services, as well as problematic internet networks that cause the process of completing services to be hampered.

**Keywords: Public Service, Service Quality, Population Administration**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto. Tugas akhir skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Administrasi Negara pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Sekalipun penulis menemukan kesulitan dan hambatan dalam penyelesaian skripsi ini, di sisi lain penulis juga mendapatkan bantuan dan masukan dari berbagai pihak khususnya yang terkait dengan bidang yang sedang diteliti.

Penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak yang sangat berguna dan berharga. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinati, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan juga selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, masukan serta saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Dr. Bambang Kusbandrijo, M.S selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, masukan serta saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing mulai dari awal hingga akhir perkuliahan.
6. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu pengetahuannya selama perkuliahan.
7. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto yang telah berkenan memberikan izin, informasi serta ketersediaan waktu dalam proses pengambilan data untuk penulis.
8. Kedua orang tua tercinta yang senantiasa mendoakan yang terbaik dan memberikan dukungan serta motivasi yang tiada henti.

9. Sahabatku Widya Ismayanti yang selalu memberikan dukungan dan selalu ada dalam keadaan apapun baik suka maupun duka.
10. Seluruh teman-teman Prodi Administrasi Negara angkatan 2019 yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih telah berbagi pengalaman canda dan tawa selama di bangku perkuliahan.
11. Seluruh member NCT Dream Mark Lee, Huang Renjun, Lee Jenso, Lee Haechan, Na Jaemin, Zhong Chenle, Park Jisung yang telah memberikan semangat dan motivasi secara tidak langsung kepada penulis melalui karya-karyanya.
12. Tak lupa juga penulis sampaikan terima kasih untuk diri sendiri yang sudah kuat dan pantang menyerah hingga saat ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pihak yang terkait guna menjadi masukan bagi penelitian selanjutnya dimasa mendatang. Akhir kata dari penulis, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca terutama untuk peneliti lain yang akan melakukan penelitian serupa.

Surabaya, 31 Mei 2023  
Penyusun

Eka Faradila Setiavani

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	iii
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	v
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	vi
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b> .....	vii
<b>RINGKASAN</b> .....	viii
<b>SUMMARY</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori.....	25
2.2.1 Administrasi Publik.....	25
2.2.2 Pelayanan Publik .....	28
2.2.3 Manajemen Pelayanan Publik .....	33
2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik.....	35
2.3 Kerangka Konseptual .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	39
3.1 Jenis Penelitian.....	39
3.2 Fokus Penelitian .....	39
3.3 Lokasi Penelitian .....	41
3.4 Sumber Data.....	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.6 Teknik Pengabsahan Data .....	43
3.7 Teknik Analisis Data.....	44

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	47
4.1 Hasil Penelitian .....	47
4.1.1 Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Mojokerto .....	51
4.1.2 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Mojokerto .....	84
4.2 Pembahasan .....	87
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	111
5.1 Kesimpulan .....	111
5.2 Saran .....	112
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	115
<b>LAMPIRAN</b> .....	119

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
Tabel 4.1 Temuan Penelitian dan Teori .....	103

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat.....	4
Gambar 1.2 Antrian Panjang di Ruang Pelayanan.....	5
Gambar 1.3 Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan .....	6
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Mojokerto .....	48
Gambar 4.2 Papan Informasi Pelayanan .....	55
Gambar 4.3 Kondisi Sarana dan Prasarana Pelayanan.....	70
Gambar 4.4 Kondisi Sarana dan Prasarana Pelayanan.....	70
Gambar 4.5 Kondisi Sarana dan Prasarana Pelayanan.....	71
Gambar 4.6 Penggunaan Alat Bantu Pelayanan.....	74



## LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	119
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian .....	125
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian dari Kampus .....	128
Lampiran 4 Surat Rekomendasi Penelitian dari Bakesbangpol .....	129
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Skripsi .....	130
Lampiran 6 Lembar Revisi Ujian Skripsi.....	132
Lampiran 7 Surat Keterangan Hasil Uji Turnitin .....	135
Lampiran 8 Hasil Turnitin Artikel Ilmiah .....	136
Lampiran 9 LOA Publikasi Artikel Ilmiah .....	137
Lampiran 10 Artikel Ilmiah.....	138