

**OPTIMALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN WONOKUSUMO
KECAMATAN SEMAMPIR KOTA SURABAYA JAWA
TIMUR**

SKRIPSI

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



Oleh :

**MUHAMMAD RENDY YOGA PRADANA
NBI 1111900144**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2023**

**OPTIMALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN WONOKUSUMO
KECAMATAN SEMAMPIR KOTA SURABAYA JAWA
TIMUR**

SKRIPSI

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



Oleh :

**MUHAMMAD RENDY YOGA PRADANA
NBI 1111900144**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2023**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Rendy Yoga Pradana

NBI : 1111900144

**Judul : Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan
Wonokusumo Kecamatan Semampir Kota Surabaya Jawa Timur**


Surabaya, 27 Juni 2023


Mengetahui :

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

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP
NPP. 20120870103


Prof. V. Dr. Rudy Handoko, MS
NPP. 20110860062

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Diperhatikan 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 27 Juni 2023:

Dewan Penguji

1. Prof. V. Dr. Rudy Handoko, MS ()

Ketua

2. Adi Soesiantoro, Drs., M.Si ()

Anggota I

3. Drs. Radjikan, M.Si ()

Anggota II

Mengesahkan
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
Dekap


Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, MP
NPP. 20120870103

HALAMAN PERSEMBAHAN

Assalamualaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat yang begitu banyak, memberi saya kesabaran, membekali ilmu pengetahuan serta untuk selalu kuat dalam menghadapi segala ujian yang diberikan. Atas karunia yang telah Allah SWT berikan, pada akhirnya Skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada junjungan besar baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Segalanya perjuangan saya hingga sampai pada titik ini, saya persembahkan teruntuk orang-orang hebat yang selalu menjadi kekuatan serta alasan kuat sehingga bisa menyelesaikan Skripsi ini.

1. Kedua orang tua saya Eni Julaikah dan Moch. Priadi Atmono yang selalu memberikan kasih sayang serta memanjatkan doa-doa demi bisa sampai pada titik ini. Atas kesabaran yang luar biasa dalam setiap langkah hidup yang mana merupakan anugrah terbesar dalam hidup.
2. Sahabat selama kuliah yang selalu memberikan semangat satu sama lain dan setia menemani dikala susah maupun senang.

Surabaya, 27 Juni 2023

Penulis

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Muhammad Rendy Yoga Pradana

Tempat Tanggal Lahir : Gresik, 5 Maret 2001

Alamat : Menganti RT 012 RW 004 Kecamatan Menganti
Kabupaten Gresik

Nomor Hp : 083189891031

E-mail : muhammadrendyyogapradana@gmail.com

Riwayat Pendidikan

2016 – 2019 : SMA Negeri 1 Menganti

Riwayat Pekerjaan

2019 – 2022 : Karyawan Toko Snack Yusni

Pengalaman lainnya

2021 – 2022 : Magang di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kota Surabaya

Keahlian : Microsoft Office

PERNYATAAN ORSINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Rendy Yoga Pradana

NBI : 1111900144

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Wonokusumo Kecamatan Semampir Pemerintah Kota Surabaya

Menyatakan :

Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.

Jka 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 sebenar-benarnya dan atas kesadaran yang sadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur - unsur jiplakan, maka saya bersedia jika skripsi ini di gugurkan dan gelar akademik (S1) dibatalkan. Proses ini sesuai dengan ketentuan Undang-Undang yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 14 Juni 2023

Yang Bersangkutan



(Muhammad Rendy Yoga Pradana)

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



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 : Muhammad Rendy Yoga Pradana
NBI/ NPM : 1111900144
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
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 saya yang berjudul:

Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Wonokusumo Kecamatan Semampir Kota Surabaya 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 : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 27 Juni 2023

Yang Menvatakan,


DD0AKX406006906
(Muhammad Rendy Yoga Pradana)

*Coret yang tidak perlu

RINGKASAN

Muhammad Rendy Yoga Pradana, 2023. **Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Wonokusumo Kecamatan Semampir Kota Surabaya Jawa Timur.**

Prof. V. Dr. Rudy Handoko, MS

Pelayanan publik sebagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat ataupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Sebelum itu, kependudukan diartikan sebagai perihal penduduk. Sedangkan penduduk itu sendiri adalah orang atau orang-orang yang mendiami suatu tempat. Dalam konteks ini apabila dikaitkan dengan pelayanan publik maka pelayanan administrasi kependudukan adalah kewajiban dari negara melalui penyelenggaraan pemerintahan yang ada untuk memberikan pelayanan terhadap hak administrasi kependudukan yang dimiliki oleh setiap warga negara. Atas dasar pertimbangan yang diuraikan diatas, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan optimalisasi pelayanan administrasi serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan Wonokusumo kecamatan Semampir Pemerintah kota Surabaya. Pada saat melakukan penelitian diperlukan metode yang dipakai agar tujuan penelitian dapat tercapai dengan tepat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tujuan dari optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan Wonokusumo untuk tercapainya pelayanan prima pada setiap pelayanan administrasi kependudukan. Pada alat kerja pelayanan, diperlukan adanya penambahan alat kerja untuk memaksimalkan pelayanan administrasi kependudukan sehingga masyarakat merasa nyaman saat berjalannya pelayanan permohonan pada bidang administrasi kependudukan, serta atribut pendukung lainnya seperti kebersihan ruang tunggu, AC dan lain-lain yang dapat menunjang jalannya pelayanan dengan baik. Pada penanganan pelayanan pengaduan perlu untuk ditingkatkan kembali kinerja pegawainya. Karena sangat disayangkan jika fasilitas pada pelayanan pengaduan sudah lengkap tetapi petugas pelayananya masih kurang terampil.

Kata kunci: Optimalisasi, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan

SUMMARY

Muhammad Rendy Yoga Pradana, 2023. **Optimalization of population Administration Service in Wonokusumo Village, Semampir District, Surabaya City Government East Java.**

Prof. V. Dr. Rudy Handoko, MS

Public service as a form of service, both in the form of public goods and services which in principle is the responsibility of and is carried out by central or regional government agencies in the context of efforts to meet community needs and in the framework of implementing statutory provisions. Public services, especially in population administration services, are still a problem that needs to receive comprehensive attention and resolution. Prior to that, population was defined as population matters. While the population itself is a person or people who inhabit a place. In this context, if it is related to public services, population administration services are the obligation of the state through the administration of the existing government to provide services for population administration rights that are owned by every citizen. On the basis of the considerations described above, this research was conducted to find out the implementation of optimizing administrative services and to find out the supporting and inhibiting factors in optimizing population administration services in Wonokusumo village, Semampir sub-district, Surabaya city government. When conducting research, it is necessary to use the method so that the research objectives can be achieved precisely. This study uses a qualitative method. The results of this study indicate that the aim of optimizing population administration services in the Wonokusumo sub-district is to achieve excellent service for each population administration service. In service work tools, it is necessary to add work tools to maximize population administration services so that people feel comfortable when application services are running in the population administration field, as well as other supporting attributes such as cleanliness of waiting rooms, air conditioning and others that can support the running of services properly. In handling complaints, it is necessary to improve the performance of its employees. Because it is very unfortunate if the facilities in the complaint service are complete but the service officers are still unskilled.

Key words: *Optimization, Public Services, Population Administration*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat serta segala bimbingan yang telah diberikan, sehingga saya dapat menyusun Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023. Penyusunan Skripsi yang berjudul “ Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Wonokusumo Kecamatan Semampir Kota Surabaya” sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023 adalah di Kantor Kelurahan Wonokusumo Kecamatan Semampir Kota Surabaya Jawa Timur.

Sesungguhnya penyusunan Skripsi ini dapat terealisasikan berkat bantuan, bimbingan, dorongan serta dukungan doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan Skripsi ini menjadi lebih berfaedah. Beberapa pihak lain yang tentu tiak lupa atas bantuanyang diberikan saya ucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nuhroho, MM., M.AP selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Dosen Wali yang telah membantu penulis dalam mengikuti dan menyelesaikan studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Bapak Prof. V. Dr. Rudy Handoko, MS selaku dosen pembimbing satu atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Eddy Wahyudi, SH., M.Si selaku dosen pembimbing dua atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh staff pengajar Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh Pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Kedua orang tua penulis, Eni Julaikah dan Moch Priadi Atmono yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, serta kesabaran yang luar biasa

dalam setiap langkah hidup penulis, yang merupakan anugerah terbesar dalam hidup.

7. Seluruh keluarga tersayang yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
8. Sahabat Seperjuangan Febrianto, Nur Sahirah Ramadhaniati, Putri yang turut serta membantu memberikan saran serta masukan selama perkuliahan.
9. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya pembuatan Tugas Akhir maupun dalam penyusunan Tugas Akhir yang tidak dapat disebut satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan penelitian di masa mendatang. Semoga penulisan skripsi ini bermanfaat serta menambah informasi bagi semua pihak yang menggunakan skripsi ini.

Penyusun

Muhammad Rendy Yoga Pradana

DAFTAR ISI

COVER	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPS	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
PERNYATAAN ORSINALITAS	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7

2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan teori.....	18
2.2.1 Pelayanan Publik.....	18
2.2.2 Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	19
2.2.3 Konsep Optimalisasi	20
2.2.4 Manajemen Pelayanan Publik	22
2.3 Kerangka Konseptual.....	25
BAB III	27
METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Fokus Penelitian	27
3.3 Lokasi Penelitian	28
3.4 Sumber Data Penelitian	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data	30
3.6 Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV	33
HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	33
4.1.1 Gambaran Umum Kelurahan Wonokusumo	33
4.1.2 Visi Dan Misi Kelurahan Wonokusumo	34
4.1.3 Jadwal Pelayanan Kelurahan Wonokusumo	35
4.1.4 Struktur Dan Tugas Pokok Kelurahan Wonokusumo	35
4.1.5 Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil	37
4.2 Hasil Penelitian	41
4.2.1 Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Wonokusumo Kecamatan Semampir Kota Surabaya Jawa Timur.....	41

4.2.1.1 Makro	41
4.2.1.2 Mikro.....	51
4.2.2 Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Wonokusumo Kecamatan Semampir Kota Surabaya Jawa Timur	60
4.2.2.1 Pendukung	60
4.2.2.2 Penghambat	61
4.3 Pembahasan.....	63
4.3.1 Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Wonokusumo Kecamatan Semampir Kota Surabaya Jawa Timur.....	63
4.3.1.1 Makro	64
4.3.1.2 Mikro.....	65
4.3.2 Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Wonokusumo Kecamatan Semampir Kota Surabaya Jawa Timur	66
4.3.2.1 Pendukung	67
4.3.2.2 Penghambat	67
BAB V	69
KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Sumber data primer ..	29
Tabel 4.1. Alamat kantor kelurahan wonokusumo.....	33
Tabel 4.2. Jadwal pelayanan kantor kelurahan wonokusumo	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Peta kelurahan wonokusumo.....	34
Gambar 4.2. Struktur organisasi kelurahan wonokusumo.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	75
Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Observasi.....	77
Lampiran 3. Surat Rekomendasi Penelitian	78
Lampiran 4. Kartu Bimbingan Skripsi	79
Lampiran 5. Lembar Revisi Ujian Skripsi.....	81
Lampiran 6. LOA Jurnal Ilmiah.....	84
Lampiran 7. Jurnal.....	85
Lampiran 8. Jurnal Turnitin	101
Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian	105