

**PROFESIONALISME ASN DALAM PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
CATATAN SIPIL DI KABUPATEN PONOROGO**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**SURYA EGA DWI UTARI**

**18221755**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2022**

**PROFESIONALISME ASN DALAM PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
CATATAN SIPIL DI KABUPATEN PONOROGO**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Syarat-Syarat Untuk  
Mencapai Gelar Sarjana Dalam Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
di Program Studi Ilmu Pemerintahan



**Oleh:**

**SURYA EGA DWIUTARI**

**18221755**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2022**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini disusun oleh : SURYA EGA DWI UTARI  
NIM : 18221755  
Judul : PROFESIONALISME ASN DALAM  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI  
KABUPATEN PONOROGO

Disahkan Pada : 26 Juli 2022

Telah diperiksa dan dietujui untuk diuji.

Pembimbing I

  
**Dr. Bambang Widiyanseno, M.Si**  
**NIDN 0722116201**

Pembimbing II

  
**Yusuf Adam Hilman, S.IP, M.Si**  
**NIDN 0708118802**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : PROFESIONALISME ASN DALAM  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI  
KABUPATEN PONOROGO

Disusun oleh : SURYA EGA DWI UTARI  
NIM : 18221755

Telah dipertahankan di  
depan penguji pada:

Hari : Senin  
Tanggal : 1 Agustus 2022  
Pukul : 17.00- 18.00 WIB

Dewan Penguji,

Penguji I



Yusuf Adam Hilman, S.IP, M.Si  
NIDN 0708118802

Penguji II



Dr. Jusuf Harsono, M.Si  
NIDN 0713016201

Penguji III



Dr. Bambang Widiyahseno, M.Si  
NIDN 0722116201

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



  
Ayub Dwi Anggoro, Ph.D  
NIK 19860325 201309 12

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Bapak sutowo ibuk yatini kakak surya ning tiyas am mas firman sayogi adek surya aghani reniko& praba sultan yang telah memberikan dukungan, penyemangat, dan cinta kasih yang tiada terhingga, karya kecil ini saya persembahkan untuk bunda dan ayah karena sebagai tanda bakti saya, hormat serta rasa terima kasih yang tiada terhingga. Terima kasih yang mendalam kepada bunda dan ayah yang telah mendoakan dan memotivasiku menjadi lebih baik.
2. Orang istimewa, Ahmad Badawi yang sebagai partner dalam segala hal. yang selalu memberiku suport agar aku selalu kuat nan tegar juga telah memberikan semangat kepada saya dalam menyusun skripsi ini. .
3. Sahabat tersayang, Ferika, Titin, Moca Gank CC yang selalu ada setiap saat memberikan support yang luar biasa untuk saya dan membantu dalam proses penyusunan skripsi ini

Dan juga Semua orang-orang baik tanpa kecuali yang telah membantu serta mengarahkan saya untuk menyusun skripsi ini.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Profesionalitas Kerja Aparatus sipil negara dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Jenis penelitian ini adalah Jenis penelitian yang di pakai adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang mengungkapkan situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan dan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi alamiah, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar ilmiah, dengan menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Hasil penelitian ini adalah Profesionalisme dari Aspek Kreatifitas, para aparatur dituntut mengerjakan tugas sesuai Standar Operasional Pegawai (SOP) yang telah di tetapkan saja. Tidak ada yang bisa berkefektifitas sendiri, hal ini dilihat dari aparatur yang tidak menunjukkan perbedaan kerja dengan aparatur lainnya. Dan yang mendorong para aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo tidak bisa berkefektifitas juga karena aspek ini tidak memberikan keuntungan apa-apa baik dari dari jenjang karir nya maupun untuk penambahan insentif, sehingga membuat aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo enggan untuk berkefektifitas. Hal ini perlu adanya sorotan lebih oleh pemerintah setempat yang mana, apabila para aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo ini di berikan kebebasan kreatifitas sebagaimana harusnya, maka pelayanan juga akan lebih baik.

*Kata kunci: Profesionalisme, Pelayanan Publik.*

## ABSTRACT

*This study aims to determine the Professionalism of Civil Servants in the Implementation of Public Services at the Population and Civil Registration Office of Ponorogo Regency. This type of research is the type of research used is qualitative research. Qualitative research is a research approach that reveals certain social situations by describing reality correctly, formed by words based on relevant data collection and analysis techniques obtained from natural situations, qualitative research is research that uses a scientific background, by interpreting phenomena that occur and carried out by involving various existing methods. The results of this study are Professionalism from the Creativity Aspect, the apparatus is required to do the task according to the Employee Operational Standards (SOP) that have been set. No one can be creative on their own, this can be seen from the apparatus that does not show differences in work with other apparatus. And what encourages the Population and Civil Registration Service apparatus of Ponorogo Regency cannot be creative either because this aspect does not provide any benefits either from the career path or for additional incentives, thus making the Ponorogo Regency Population and Civil Registration Service apparatus reluctant to be creative. This requires more attention from the local government which, if the Ponorogo Regency Population and Civil Registration officers are given creative freedom as they should, then the service will also be better.*

*Keywords: Professionalism, Public Service.*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah Hirobbil Alamin, puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas nikmat iman, islam dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PROFESIONALISME ASN DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI KABUPATEN PONOROGO”.

Shalawat beserta salam semoga tetap tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabat. Peneliti sangat bersyukur atas selesainya penyusunan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Peneliti menyadari selama proses penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya arahan, bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Happy Susanto, MA, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada saya untuk mengikuti dan menyelesaikan Program Strata 1 pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ayub Dwi Anggoro, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kesempatan

dan fasilitas untuk melaksanakan skripsi sehingga skripsi ini dapat selesai.

3. Robby Darwis Nasution, MA, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan
4. Dr. Bambang Widiyahseno, pembimbing yang telah memberikan bimbingan serta saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat luas dan pengalaman kepada kami.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

**SURYA EGA DWI UTARI**



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : SURYA EGA DWI UTARI  
NIM : 18221741  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan dengan sebenar–benarnya bahwa:

1. Skripsi dengan judul ***“PROFESIONALISME ASN DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI KABUPATEN PONOROGO”*** adalah hasil karya saya dan naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk mendapat memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan.
2. Apabila dalam skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta di proses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTI NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar–benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 20 Juli 2022

Yang menyatakan



METERAI  
TEMPEL  
10000  
637AJX970347739

**SURYA EGA DWI UTARI**

**NIM 18221755**

## DAFTAR ISI

<b>COVER JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Penegasan Istilah .....	5
F. Landasan Teori.....	6
G. Definisi Operasional.....	13
H. Metode Penelitian.....	13
A. Kondisi Geografis Obyek Penelitian .....	19
B. Kondisi Demografis Obyek Penelitian.....	19
C. Data Teknis Objek Penelitian .....	21
<b>BAB III PENYAJIAN DAN ANALISA DATA</b> .....	<b>32</b>
A. Penyajian Data.....	32
B. Hasil Wawancara.....	33
C. Analisis Data .....	36
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>38</b>
A. Kesimpulan.....	38
B. Saran.....	39
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>40</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Data Informan.....	33
-------------------------------	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Komponen Analisis Data.....	18
---	----

