

**UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PERIZINAN  
MELALUI MALL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN  
PONOROGO PADA PELAYANAN E – KTP**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**BAGAS FADIL ADITYA**

**NIM. 18221677**

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

**2022**

**UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PERIZINAN MELALUI MALL  
PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN PONOROGO PADA  
PELAYANAN E – KTP**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna melengkapi Tugas Akhir dan Memenuhi syarat-syarat untuk mencapai Gelar Sarjana dalam Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Program Ilmu Pemerintahan



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

**2022**

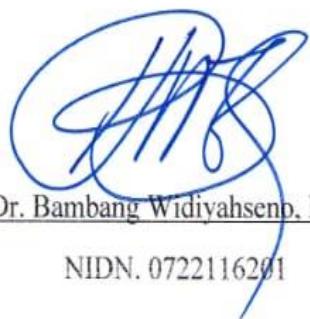
## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini disusun oleh : Bagas Fadil Aditya  
Nomor Induk Mahasiswa : 18221677  
Judul : **UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PERIZINAN  
MELALUI MALL PELAYANAN PUBLIK DI  
KABUPATEN PONOROGO PADA  
PELAYANAN E – KTP**  
Disahkan Pada : 11 Juli 2022

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Ponorogo, 12 Juli 2022

Pembimbing I



Dr. Bambang Widiyahseno, M.Si

NIDN. 0722116201

Pembimbing II



Dr. Jusuf Harsono, M.Si

NIDN. 0713016201

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PERIZINAN MELALUI  
MALL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN PONOROGO PADA  
PELAYANAN E – KTP

Disusun oleh : Bagas Fadil Aditya

NIM : 18221677

Telah dipertahankan di depan penguji pada :

Hari : Jum'at, 22 Juli 2022

Pukul : 09.30 - 10.30 WIB

Ruang : A203

### DEWAN PENGUJI

Penguji I

Penguji II

Penguji III



Dr. Jusuf Harsono, M.Si

NIDN. 0713016201

Robby Darwis Nasution, S.I.P., M.A.

NIDN. 0728028603



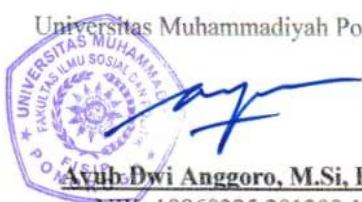
Dr. Bambang Widiyahseno, M.Si

NIDN. 0722116201

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Ayuh Dwi Anggoro, M.Si, Ph.D

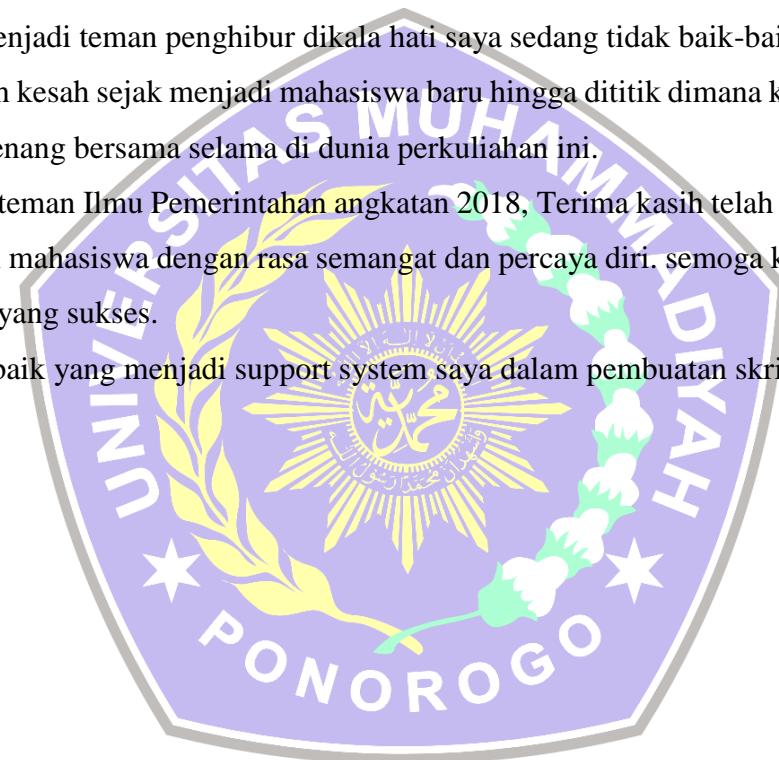
NIK. 19860325 201309 12

## **LEMBAR PERSEMPAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya, Bapak Saifudin dan Ibu Sri Purwati. Terima kasih atas segala doa, dukungan dan kasih sayang yang tak terbayarkan, yang selalu mensupport anak Laki-lakimu ini sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik untuk memperoleh Gelar S.IP yang insyaallah barokah dan berguna.
2. Naura Clarisa Zuhrifa yang selalu menyemangati dalam mengerjakan skripsi saya.
3. Sahabat seperjuangan saya Andi, Wahyu, Andri, Agus, Cipto, Bagiyo. Terimakasih telah menjadi teman penghibur dikala hati saya sedang tidak baik-baik saja dan tempat berkeluh kesah sejak menjadi mahasiswa baru hingga dititik dimana kita merasakan hal susah senang bersama selama di dunia perkuliahan ini.
4. Teman-teman Ilmu Pemerintahan angkatan 2018, Terima kasih telah berjuang bersama menjadi mahasiswa dengan rasa semangat dan percaya diri, semoga kita kelak menjadi pribadi yang sukses.

Seluruh orang baik yang menjadi support system saya dalam pembuatan skripsi ini.



## MOTTO

“MUDA BEKERJA TUA KAYA RAYA MATI MASUK SURGA”

(Bagas Fadil Aditya)



## ABSTRAK

Skripsi ini disusun oleh Bagas Fadil Aditya (18221677) dengan judul **UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PERIZINAN MELALUI MALL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN PONOROGO PADA PELAYANAN E – KTP**. Pelayanan public menurut ( Mahmudi (2007 : 128) ) merupakan suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan masyarakat dan guna pelaksanaan yang ada dalam peraturan perundang – undangan . Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menganalisis upaya dalam peningkatan pelayanan public yang ada di Mall Pelayanan Publik PCC Ponorogo khususnya pada pelayanan terkait dengan E – KTP di kantor DUKCAPIL MPP PCC Ponorogo. Metode yang digunakan pada penelitian ini ialah deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Lokasi penelitian ini berada di Mall Pelayanan Publik yang ada di Kabupaten Ponorogo yang bertempat di PCC Ponorogo dimana adanya MPP ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam mengurus segala jenis perizinan khususnya terkait dengan E – KTP. Keberadaan Mall pelayanan Publik tentu menjadi harapan besar bagi masyarakat ponorogo karena pada awalnya masyarakat harus antri di kantor DUKCAPIL pusat karena kurang efektifnya pelayanan dari yang diberikan. Bahkan masyarakat harus antri dari pagi untuk mengambil nomor antrian. Maka dari itu, untuk meningkatkan pelayanan khususnya terkait pelayanan E-KTP Pemerintah kabupaten Ponorogo membuat Mall Pelayanan Publik sebagai cabang dari kantor DUKCAPIL Ponorogo guna mengatasi dan menambah pelayanan kepada masyarakat.

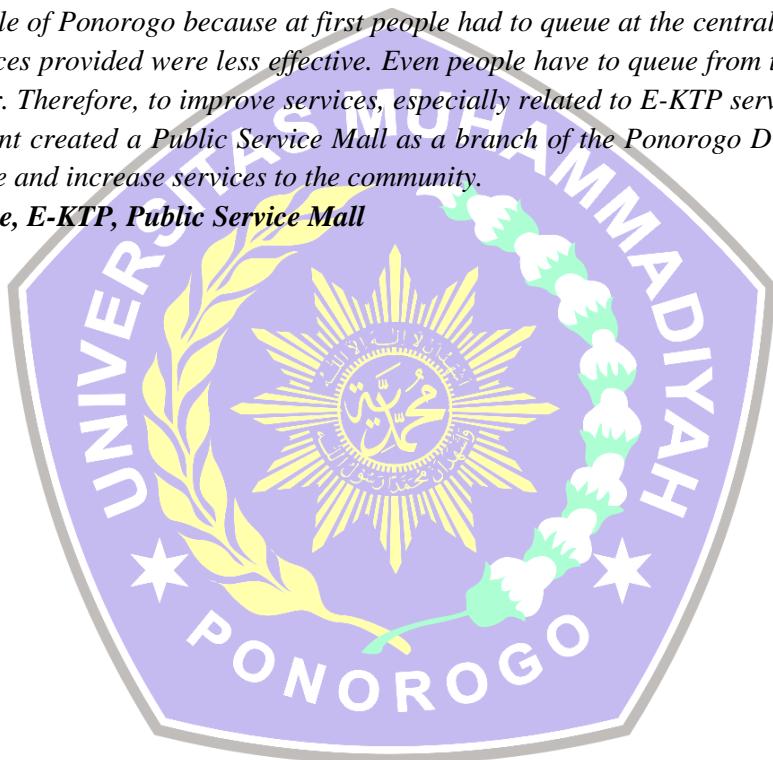
**Kata Kunci :** Pelayanan , E – KTP , Mall Pelayanan Publik



## **ABSTRACT**

*This thesis was compiled by Bagas Fadil Aditya (18221677) with the title **EFFORT TO IMPROVE LICENSE SERVICES THROUGH PUBLIC SERVICES MALL IN PONOROGO REGENCY**. Public service is a public service according to (Mahmudi) (2007: 128) (2007: 128) service activities carried out and carried out by public service providers in an effort to meet the needs of the community and for the implementation of existing laws and regulations The purpose of this study was to identify and analyze efforts to improve public services in the PCC Ponorogo Public Service Mall, especially in related services with E - KTP at the DUKCAPIL MPP PCC Ponorogo office. The method used in this research is descriptive qualitative with interview, observation and documentation techniques. The location of this research is in the Public Service Mall in Ponorogo Regency which is located at PCC Ponorogo where the MPP is diha Rapkan can help the community in managing all types of permits, especially those related to E-KTP. The existence of a public service mall is certainly a big hope for the people of Ponorogo because at first people had to queue at the central DUKCAPIL office because the services provided were less effective. Even people have to queue from the morning to take the queue number. Therefore, to improve services, especially related to E-KTP services, the Ponorogo district government created a Public Service Mall as a branch of the Ponorogo DUKCAPIL office in order to overcome and increase services to the community.*

**Keywords:** Service, E-KTP, Public Service Mall



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala karunia dari Allah SWT, sehingga melalui pertandanya, manusia sebagai salah satu ciptaannya diberikan ilmu pengetahuan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya. Hal tersebut dapat diperoleh melalui proses pembelajaran, yang menghasilkan sebuah skripsi dengan judul "**UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PERIZINAN MELALUI MALL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN PONOROGO PADA PELAYANAN E - KTP.**" Dalam penyelesaian skripsi ini, peneliti juga dibantu oleh beberapa pihak terkait, untuk itu penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Ayub Dwi Anggoro, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Robby Darwis Nasution, S.I.P., M.A selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo beserta jajaran dosen pengajar.
3. Bapak Dr. Bambang Widiyahseno M.Si selaku Dosen Pembimbing atas segala masukan, saran dan bimbingan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepala Dukcapil Ponorogo,beserta Jajaran staf Mall Pelayanan Publik PCC Ponorogo yang telah memberikan izin, informasi guna penyelesaian skripsi ini.
5. Teman-teman Ilmu Pemerintahan angkatan 2018

Demikian ucapan terimakasih yang dapat penulis haturkan, penulis merasa masih terdapat kekurangan baik dalam penulisan maupun penyampaian materi. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam penyelesaian tugas akhir ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan pengetahuan bagi pembaca.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Ponorogo, 12 Juli 2022  
Penulis

Bagas Fadil Aditya

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : BAGAS FADIL ADITYA  
NIM : 18221677  
Program Studi : ILMU PEMERINTAHAN

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Skripsi dengan judul "**UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PERIZINAN MELALUI MALL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN PONOROGO PADA PELAYANAN E-KTP**" adalah hasil karya saya dan tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis/dikutip dalam naskah ini serta disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di dalam skripsi ini terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia skripsi ini **DIGUGURKAN** dan gelar akademik saya yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan **HAK BEBAS ROYALTY NOW EKSKLUSIF**.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagimana mestinya.

Ponorogo, 28 Juni 2022

Yang Menyatakan



**BAGAS FADIL ADITYA**

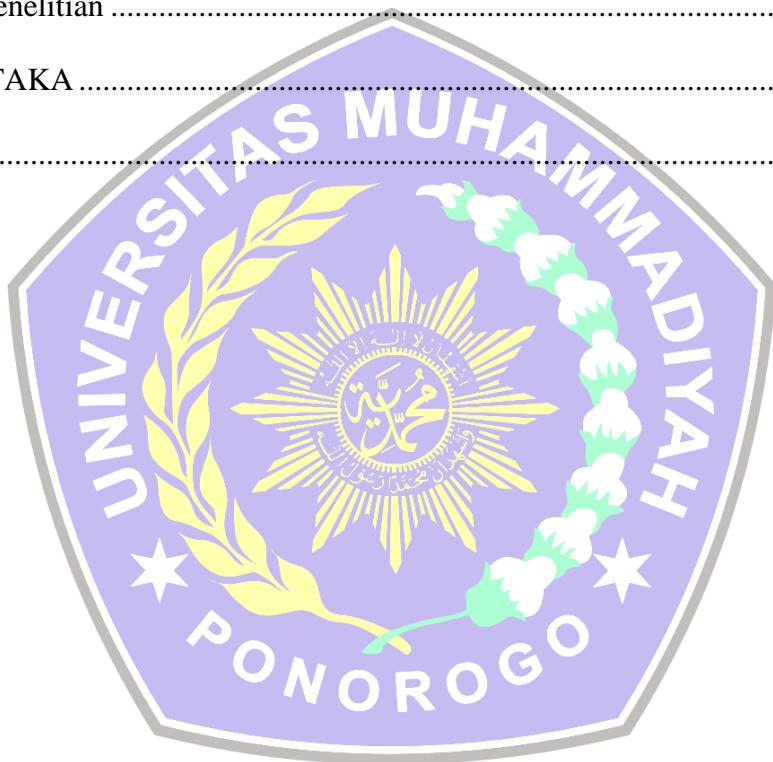
NIM 18221677

## DAFTAR ISI

COVER .....	I
LEMBAR PERSETUJUAN .....	II
LEMBAR PENGESAHAN .....	III
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	IV
MOTTO .....	V
ABSTRAK.....	VI
KATA PENGANTAR .....	VIII
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS KARYA.....	IX
DAFTAR ISI.....	X
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Penegasan Istilah .....	7
1.6. Landasan Teori .....	8
1.7. Definisi Operasional .....	14
1.8. Metodologi Penelitian.....	15
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	20
2.1. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian .....	20
2.2. Visi dan Misi Dukcapil Ponorogo .....	21
2.3. Struktur Organisasi .....	22
2.4. Tugas dan Fungsi DUKCAPIL Ponorogo .....	24
2.5. Jenis Layanan DUKCAPIL Ponorogo .....	39

2.6. Gambaran umum objek penelitian Mall Pelayanan Publik Dukcapil PCC Ponorogo.....	39
1. Standar Operasional Prosedur Mall Pelayanan Publik DUKCAPIL PCC Ponorogo ...	39
2. Standar Operasional Prosedur Mall Pelayanan Publik DUKCAPIL PCC Ponorogo (	
Pelayanan E – KTP ).....	53
BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA .....	55
3.1. Informan.....	55
A. Daftar Informan .....	55
3.2. Penyajian Data Hasil Wawancara.....	57
A. Metode Pelayanan E – KTP di Kantor DUKCAPIL Mall Pelayanan Publik PCC Ponorogo.....	57
B. Strategi Peningkatan Pelayanan E- KTP di Kantor DUKCAPIL Mall Pelayanan Publik PCC Ponorogo.....	60
C. Argumentasi Masyarakat Sebagai Acuan Peningkatan Pelayanan Terkait dengan adanya Mall Pelayanan Publik Khususnya Pelayanan Pembuatan E –KTP dikantor Cabang DUKCAPIL MPP PCC Ponorogo.....	64
D. Hambatan Pemerintah Kabupaten Ponorogo dalam Meningkatkan Pelayanan Melalui Mall Pelayanan Publik dikantor DUKCAPIL PCC Ponorogo Khususnya Pelayanan E –KTP .....	66
E. Peran Masyarakat dan Pemerintah Guna Upaya Peningkatan Pelayanan Pembuatan E – KTP di Kantor Cabang DUKCAPIL MPP PCC Ponorogo.....	67
3.3 Analisis Data dan Pembahasan .....	71
A. Metode / Prosedur Peningkatan Pelayanan E – KTP di Kantor DUKCAPIL Mall Pelayanan Publik PCC Ponorogo .....	71

B. Hambatan Pemerintah Kabupaten Ponorogo dalam Meningkatkan Pelayanan Melalui Mall Pelayanan Publik dikantor DUKCAPIL PCC Ponorogo Khususnya Pelayanan E – KTP .....	76
C. Tingkat Efektivitas Model Pelayanan E – KTP di Mall Pelayanan Publik PCC Ponorogo.....	79
BAB IV PENUTUP .....	83
5.1. Kesimpulan .....	83
5.2 Saran Penelitian .....	86
DAFTAR PUSTAKA .....	87
LAMPIRAN.....	89



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1. Struktur Organisasi .....	22
Tabel 3.1. Daftar Informan .....	55
Tabel 3.2. Daftar Pertanyaan Wawancara.....	56



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1. Bagan Analisis Data Kualitatif Model Interaktif .....	18
Gambar 1.2. Bagan Triangulasi Taknik Menurut Sugiyono .....	19
Gambar 3.1. Dokumentasi dengan Bapak Heri Winanto SE Selaku Koordinator Mall Pelayanan Publik PCC Ponorogo .....	57
Gambar 3.2. Wawancara dengan Bapak Heri Winanto SE Selaku Koordinator Mall Pelayanan Publik PCC Ponorogo .....	58
Gambar 3.3 Dokumentasi dengan Bapak Drs. Jemanun selaku Kasi Pindat dan Pendatan Penduduk MPP PCC Ponorogo .....	59
Gambar 3.4. Situasi Layanan E – KTP di Mall Pelayanan Publik PCC Ponorogo .....	61
Gambar 3.5. Wawancara dengan Bapak Andik Wahnojo SE Selaku Petugas Pelayanan E - KTP ( Kependudukan ) Mall Pelayanan Publik di PCC.....	62
Gambar 3.6. Situasi Pengunjung di Mall Pelayanan Publik PCC Ponorogo .....	63
Gambar 3.7. Situasi dan Sarana Prasarana di Mall Pelayanan Publik PCC Ponorogo .....	64
Gambar 3.8. Wawancara dengan Customer Pelayanan E – KTP di Mall Pelayanan Publik PCC Ponorogo .....	65
Gambar 3.9. Wawancara dengan Customer Pelayanan E – KTP di Mall Pelayanan Publik PCC Ponorogo .....	65
Gambar 3.10. Wawancara dengan Customer Pelayanan E – KTP di Mall Pelayanan Publik PCC Ponorogo .....	66
Gambar 3.11. Situasi Antrian Pengunjung di Mall Pelayanan Publik PCC Ponorogo.....	68
Gambar 3.12. Situasi Tempat Pelayanan E – KTP di Mall Pelayanan Publik PCC Ponorogo .....	69
Gambar 3.13. Kod Barkot Segala Jenis Pelayanan di MPP PCC Ponorogo.....	70