

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
KECAMATAN NGRAYUN, KABUPATEN PONOROGO**



**Oleh:
BARNI
20221950**

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

2025

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
KECAMATAN NGRAYUN, 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



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

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini disusun oleh : BARNI
NIM : 20221950
Judul : PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN NGRAYUN KABUPATEN PONOROGO
Disahkan Pada : 27 Mei 2025

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Ponorogo, 27 Mei 2025

Pembimbing I



Khairurrosyidin, S.IP, M.Si
NIDN.0705057501

Pembimbing II



Drs. Bambang Triono, M.Si
NIDN.0709066403

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN NGRAYUN KABUPATEN PONOROGO

Disusun Oleh : BARNI

NIM : 20221950

Telah dipertahankan di depan penguji pada : 27 Mei 2025

Hari : Senin

Ruang : B.102

Pukul : 11.30 WIB – 12.30 WIB

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Dewan Penguji,

Penguji I



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

Penguji II



Drs. Bambang Triono, M.Si
NIDN.0709066403

Penguji III



Khoirurrosyidin, S.IP, M.Si
NIDN. 0705057501

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



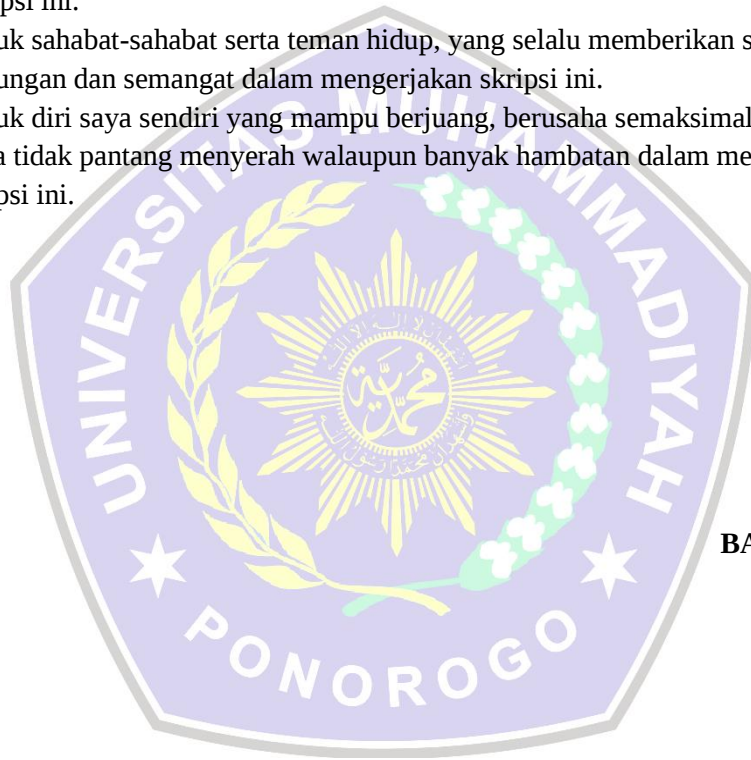
Dr. Rudi Darwis Nasution, M.A
NIK.19860228 2021091 2

NIK. 19860228 2021091 2

LEMBAR PERSEMBAHAN

Pertama-tama puji syukur saya panjatkan pada Allah SWT atas terselesaikannya skripsi ini dengan baik dan lancar. Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Untuk Istri dan Anak yang saya cintai, yang telah senantiasa memberikan dukungan, semangat, serta doa kepada saya. Tanpa dukungan dan dorongan dari keluarga saya, mungkin saya tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Untuk dosen pembimbing saya, Bapak Khoirurrosyidin, S.IP, M.Si terimakasih telah sabar mendampingi dan menghantarkan saya dalam melakukan penelitian Skripsi ini.
3. Untuk sahabat-sahabat serta teman hidup, yang selalu memberikan saran, dukungan dan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
4. Untuk diri saya sendiri yang mampu berjuang, berusaha semaksimal mungkin serta tidak pantang menyerah walaupun banyak hambatan dalam menyusun skripsi ini.



BARNI

MOTTO

“Setiap langkah yang diambil adalah bagian dari cerita suksesmu”



ABSTRAK

Pegawai dituntut mengerjakan tugas sesuai Standar Operasional Pegawai (SOP) yang telah ditetapkan saja. Tidak ada yang bisa berkreatifitas sendiri, hal ini dilihat dari aparatur yang tidak menunjukkan perbedaan kerja dengan aparatur lainnya. Dan yang mendorong para aparatur Kecamatan Ngrayun Kabupaten Ponorogo tidak bisa berkreatifitas juga karena aspek ini tidak memberikan keuntungan apa-apa baik dari dari jenjang karir nya maupun untuk penambahan insentif, sehingga membuat aparatur Kecamatan Ngrayun Kabupaten Ponorogo enggan untuk berkreatifitas. Hal ini perlu adanya sorotan lebih oleh pemerintah setempat yang mana, apabila para aparatur Kecamatan Ngrayun Kabupaten Ponorogo ini di berikan kebebasan kreatifitas sebagaimana harusnya, maka pelayanan juga akan lebih baik. Aspek daya tanggap pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi.

Kata Kunci : Kreativitas pegawai, Pelayanan publik, Aparatur kecamatan

ABSTRACT

Employees are required to carry out tasks 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 who do not show any differences in work with other apparatus. And what drives the Ngrayun District apparatus, Ponorogo Regency, to not be creative is also because this aspect does not provide any benefits either from their career level or for additional incentives, so that the Ngrayun District apparatus, Ponorogo Regency is reluctant to be creative. This needs more attention from the local government, where, if the Ngrayun District apparatus, Ponorogo Regency, is given the freedom to be creative as it should be, then the service will also be better. The aspect of employee responsiveness in terms of helping people who need services, especially people who are confused about the service, has been seen between officers and visitors who communicate with each other.

Keywords: Employee creativity, Public service, Sub-district officials

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr, Wb

Segala puji bagi Allah SWT yang telah menciptakan bumi dan isinya, sehingga melalui pertanda-pertandanya manusia diberikan pengetahuan dimana proses tersebut dapat dilakukan melalui proses belajar mengajar, manusia kemudian diciptakan menjadi makhluk yang sempurna di antara ciptaannya yang lain. Proses pembelajaran ini, kemudian menghasilkan salah satunya Tugas Akhir berupa skripsi yang berjudul **Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Ngrayun Kabupaten Ponorogo**. Dalam proses penyelesaian skripsi penulis merasa banyak terbantu oleh pihak-pihak yang mendukung tanpa lelah, baik secara moral maupun secara material sehingga kiranya ucapan terimakasih bias kami sematkan dalam skripsi ini, ucapan terimakasih ini kami sampaikan kepada :

- 1) Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo Bapak Dr. Robby Darwis Nasution, M.A
- 2) Kaprodi Ilmu Pemerintahan Bapak Irvan Nur Ridho, M.Si
- 3) Dosen pembimbing Bapak Khoirurrosyidin, S.IP. M.Si Yang telah memberikan arahan, masukan dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu
- 4) Bapak/Ibu dosen dan Tata Usaha yang berada di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Demikian ucapat terima kasih ini saya sampaikan apabila ada kurangnya dari kata-kata saya mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Wassalamualaikum Wr Wb

BARNI

SURAT KETERANGAN KEASLIAN KARYA

Yang bertandatangan di bawah ini saya :

Nama : BARNI
NIM : 20221950
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

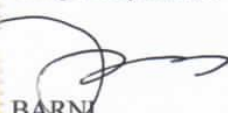
Dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Skripsi dengan judul "**Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Ngrayun Kabupaten Ponorogo**" 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 NON EKSKLUSIF**.

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

Ponorogo, 27 Mei 2025
Yang Menyatakan,




BARNI
NIM. 20221950

DAFTAR ISI

COVER JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Penegasan Istilah	7
F. Landasan Teori	9
G. Definisi Operasional	15
H. Metode Penelitian	15
BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN	22
A. Kondisi Geografis Obyek Penelitian	22
B. Kondisi Demografis Obyek Penelitian	23
C. Data Teknis Obyek Penelitian	27
BAB III PENYAJIAN DAN ANALISA DATA	44
A. Penyajian Data	44
B. Hasil Wawancara	45
C. Analisis Data	49
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60