

**PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DALAM MEMENUHI
DOKUMEN ADIMINISTRASI KEPENDUDUKAN MASYARAKAT DI
DESA WONODADI KECAMATAN NGRAYUN PONOROGO**



Oleh:

TARMAN

NIM 20221939

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

2025

**PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DALAM MEMENUHI
DOKUMEN ADIMINISTRASI KEPENDUDUKAN MASYARAKAT DI
DESA WONODADI KECAMATAN NGRAYUN PONOROGO**

SKRIPSI

Diajukan untuk tugas akhir dan Mencapai Gelar Sarjana Dalam Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik di Program Studi Ilmu Pemerintahan



Oleh:

TARMAN

NIM 20221939

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

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini disusun oleh : TARMAN
NIM : 20221939
Judul : PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DALAM
MEMENUHI DOKUMEN ADIMINISTRASI
KEPENDUDUKAN MASYARAKAT
DI DESA WONODADI KECAMATAN NGRAYUN
PONOROGO

Disahkan Pada : 22 Januari 2025

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

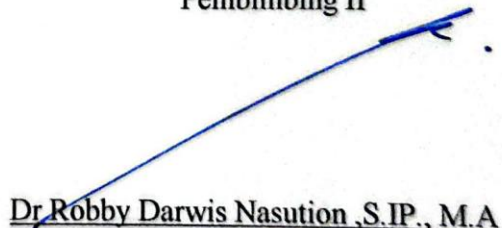
Ponorogo, 22 Januari 2025

Pembimbing I



Irvan Nur Ridho, S.APM.Si
NIDN 0728048904

Pembimbing II


Dr Robby Darwis Nasution, S.IP., M.A
NIDN 0728028603

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DALAM
MEMENUHI DOKUMEN ADIMINISTRASI KEPENDUDUKAN
MASYARAKAT DI DESA WONODADI KECAMATAN
NGRAYUN PONOROGO

Disusun oleh : TARMAN
NIM : 20221939

Telah dipertahankan di depan penguji pada:

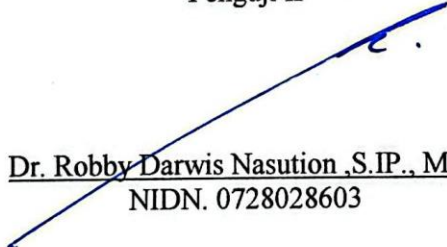
Hari :
Ruang :
Pukul :

Dewan Penguji,

Penguji I


Dr. Jusuf Harsono M.Si
NIDN. 0713016201

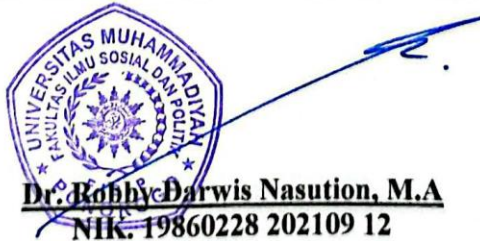
Penguji II


Dr. Robby Darwis Nasution, S.IP., M.A
NIDN. 0728028603

Penguji III


Irvan Nur Ridho, S.APM.Si
NIDN. 0728048904

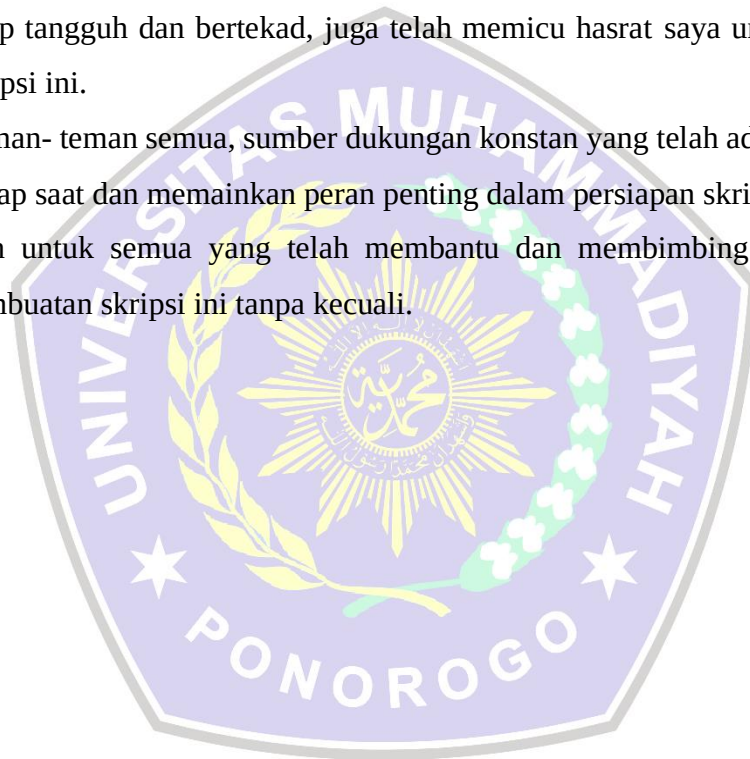
Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Robby Darwis Nasution, M.A
NIK. 19860228 202109 12

LEMBAR PERSEMBAHAN

Saya dengan ini mendedikasikan skripsi ini untuk:

- Terima kasih yang tulus kepada orang tua saya, yang telah berdoa untuk saya dan mengilhami saya untuk berjuang untuk keunggulan.
- Pasangan saya, yang selalu memberikan dukungan untuk membantu saya tetap tangguh dan bertekad, juga telah memicu hasrat saya untuk menulis skripsi ini.
- Teman- teman semua, sumber dukungan konstan yang telah ada untuk saya setiap saat dan memainkan peran penting dalam persiapan skripsi ini.
- Dan untuk semua yang telah membantu dan membimbing saya dalam pembuatan skripsi ini tanpa kecuali.



MOTTO

" Dari Desa, Untuk Warga, Demi Pelayanan
yang Lebih Bermakna”



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peningkatan pelayanan public dalam pemenuhan dokumen administrasi kependudukan di Desa Wonodadi, Kecamatan Ngrayun, Kabupaten Ponorogo. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis yang dilakukan menggunakan pendekatan teori Pelayanan Prima (*SERVQUAL*) yang meliputi dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan public di DEsa Wonodadi secara umum telah berjalan sesuai prosedur, dengan alur pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat. Petugas menunjukkan sikap ramah dan empati, serta menerapkan layanan jemput bola bagi kelompok rentan. Namun, masih terdapat kendala seperti keterlambatan pelayanan, keterbatasan sarana prasarana, minimnya tenaga kerja kompeten, dan rendahnya disiplin kerja. Pemanfaatan teknologi informasi seperti SIAK dan media sosial sudah dilakukan, tetapi belum optimal dalam membentuk system pelayanan digital yang efisien. Tingkat kepuasan masyarakat pun bervariasi, tergantung pada kecepatan dan keterbukaan informasi pelayanan.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan di Desa Wonodadi telah menunjukkan arah yang positif, namun memerlukan strategi berkelanjutan seperti pelatihan SDM, optimalisasi teknologi, serta penguatan monitoring dan evaluasi agar pelayanan lebih efektif, responsive, dan sesuai harapan masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan publik, administrasi kependudukan, *SERVQUAL*

ABSTRACT

This research aims to analyze the improvement of public services in fulfilling population administrative documents in Wonodadi Village, Ngrayun Sub-district, Ponorogo Regency. The method used is descriptive qualitative research with data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation. The analysis was conducted using the Excellent Service (SERVQUAL) theory approach, which includes the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

The results of the study show that public services in Wonodadi Village, in general, have been carried out in accordance with procedures, with a simple service flow that is easy for the community to understand. The officers demonstrate friendliness and empathy, and also implement a proactive service approach for vulnerable groups. However, there are still obstacles such as service delays, limited facilities and infrastructure, a lack of competent personnel, and low work discipline. The use of information technology, such as SIAK and social media, has been implemented, but it is not yet optimal in building an efficient digital service system. Community satisfaction levels also vary, depending on the speed and transparency of service information.

This research concludes that the improvement of service quality in Wonodadi Village has shown a positive direction, but requires sustainable strategies such as human resource training, technology optimization, and strengthening monitoring and evaluation.

Keywords: Public service, population administration, SERVQUAL

KATA PENGANTAR

Pujian syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DALAM MEMENUHI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MASYARAKAT DI DESA WONODADI KECAMATAN NGRAYUN PONOROGO”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo

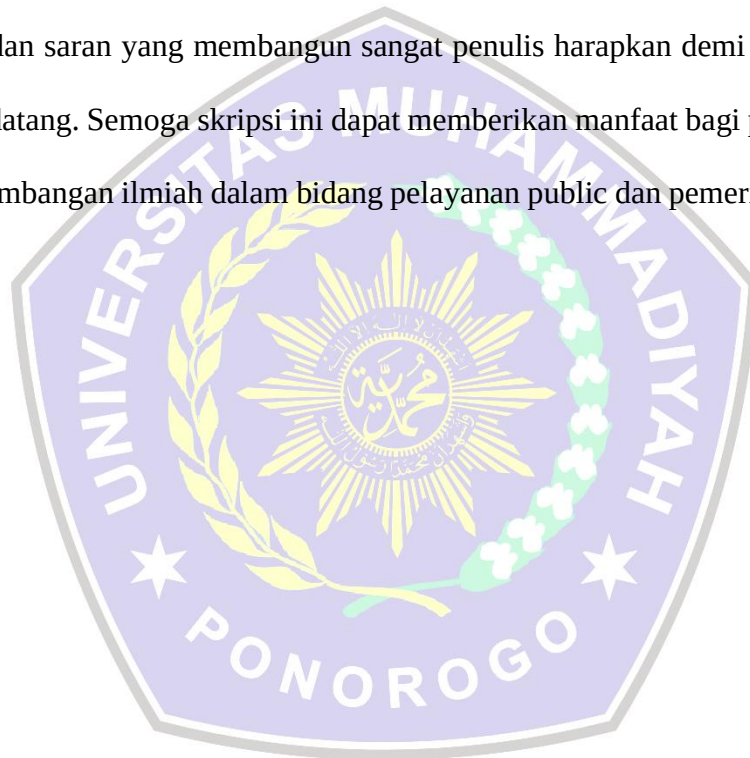
Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak terlepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Ridho Kurnianto, 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. Dr. Robby Darwis Nasution, MA, 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. Irvan Nur Ridho, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan dan

pembimbing yang telah memberikan bimbingan serta saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

4. Seluruh dosen prodi ilmu pemerintahan yang telah memberikan ilmunya dan pengalaman kepada kami.
5. Teman seperjuangan yang selalau Bersama dalam perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi sumbangan ilmiah dalam bidang pelayanan public dan pemerintahan desa.



Penulis

Tarman

SURAT KEASLIAN KARYA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : TARMAN
NIM : 20221939
KEBIJAKAN Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Skripsi dengan judul **“PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DALAM MEMENUHI DOKUMEN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MASYARAKAT DI DESA WONODADI KECAMATAN NGRAYUN 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, 22 Januari 2025

Yang menyatakan



TARMAN

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
MOTTO.....	vvi
ABSTRAK.....	vvii
KATA PENGANTAR	ix
SURAT KEASLIAN KARYA.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I.....	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Penegasan Istilah.....	6
F. Landasan Teori.....	7
G. Definisi Operasional.....	13
H. Metode Penelitian.....	15
BAB II	22
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	22
A. Kondisi Geografis	22
B. Kondisi Demografis	27
C. Data Teknis Objek Penelitian	29
BAB III	33
PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	33
A. Penyajian Data	33
B. Analisis Data	44
BAB IV	57
KESIMPULAN DAN SARAN	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran	58

Daftar Pustaka	59
Daftar Gambar	
Gambar 1.1	14
Gambar 1.2.....	20
Gambar 2.1.....	23
Gambar 2.2.....	29
Gambar 3.1.....	35
Gambar 3.2.....	39
Daftar Tabel	
Tabel 2.1.....	27
Tabel 2.2.....	28
Tabel 3.1.....	33

