



**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI DESA NGRAHO KABUPATEN BOJONEGORO TAHUN
2022**

SKRIPSI

Oleh :

Rizqi aula uliatul rahmawati ummah

1810511040

**ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2022**



**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI DESA NGRAHO KABUPATEN BOJONEGORO TAHUN
2022**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan (S.I.P.) pada Program Studi
Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Universitas Muhammadiyah Jember

Oleh :

Rizqi aula uliatul rahmawati ummah

1810511040

PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan segenap perjuangan menggapai ilmu ini kepada :

1. Kedua orang tua saya bapak Maskuri dan Ibu mujayanah S.ag. serta adik saya M. fikri al. terima kasih atas perjuanganmu memperjuangkan anak-anaknya sampai tahap ini doa, kasih sayang, perhatian dan dukungan yang diberikan dengan tulus ikhlas selama ini.
2. Bapak dan Ibu Guru sejak tingkat Taman Kanak-Kanak hingga tingkat Sekolah Menengah Atas, serta Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Tingkat Sarjana Strata I, terima kasih atas bimbingan, pendidikan, dan tuntunannya.
3. Edhi Siswanto S.I.P M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar membimbing, menyemangati, memberi motivasi, dan membantu selama pelaksanaan dan penulisan skripsi ini
4. Almamater yang kubanggakan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik prodi ilmu pemerintahan
5. Serta teman – teman prodi ilmu pemerintahan angkatan 2018 atas dukunyang dan semangat yang di berikan kepada saya.

MOTTO

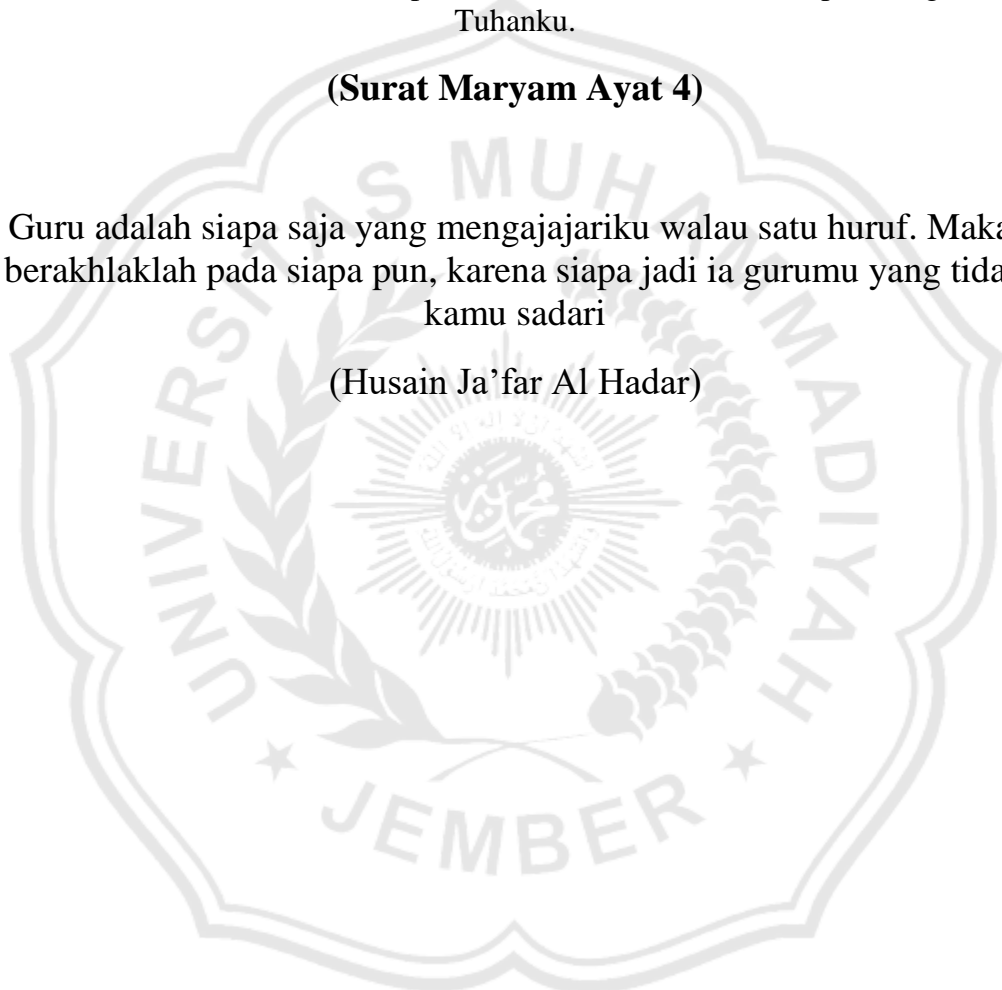
شَفِيًّا رَبِّ بِدُعَائِكَ أَكُنُ وَلَمْ شَيْبًا لِرَأْسٍ أَشْتَعَلَ أَوْ مَنِّي لِعَظْمٍ وَهَنَ إِلَيَّ رَبِّ قَالَ

Ia berkata "Ya Tuhanku, sesungguhnya tulangku telah lemah dan kepalaku telah ditumbuhi uban, dan aku belum pernah kecewa dalam berdoa kepada Engkau, ya Tuhanku.

(Surat Maryam Ayat 4)

Guru adalah siapa saja yang mengajjariku walau satu huruf. Maka, berakhlaklah pada siapa pun, karena siapa jadi ia gurumu yang tidak kamu sadari

(Husain Ja'far Al Hadar)



PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizqi Aula Uliatul R.U

NIM : 1810511040

Prodi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan dengan ini sebenar-benrnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Ngraho Kabupaten Bojonegoro adalah hasil karya saya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi yang telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isi sesuai dengansikap ilmiah.

Demikian pemyataan ini saya buat dengan sebenarnya benarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun, serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika temyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 29 Juli 2022



Rizqi Aula Uliatul Kahmawati ummah



PERSETUJUAN PEMBIMBING

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI DESA NGRAHO KABUPATEN BOJONEGORO TAHUN
2022**

SKRIPSI

Oleh :

Rizqi Aula Uliatul Rahmawati Ummah
NIM. 1810511040

 Dosen Pembimbing

Edhi Siswanto, S.I.P., M.Si
NIDN.0718036902

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Ngraho Kabupaten Bojonegoro 2022” ini telah diuji dan disahkan:

Hari, Tanggal : 29 Juli 2022

Tempat : Universitas Muhammadiyah Jember Gedung B Lantai 3.3

Tim Penguji

Ketua,



Drs. Kahar Haerah, M.Si.
NIP. 196601041991011001

Sekretaris,



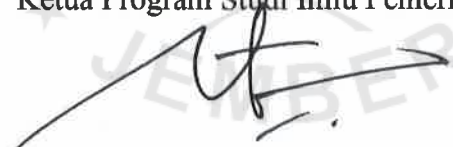
Etha Siswanto, S.IP, M.Si.
NIDN. 0718036902

Anggota



Drs. Itok Wicaksono, M.Si.
NPK. 9505234

Mengetahui/Menyetujui
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



Drs. Itok Wicaksono, M.Si.
NPK. 95 05 234

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Juariyah, M.Si.
NIP. 196708061993032002

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Jember, saya
yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Rizqi Aula Uliatul Rahmawati Ummah
NIM : 1810511040
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Muhammadiyah Jember

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Jember **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non- exclusive Royalty-Free-Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Ngraho Kabupaten Bojonegoro 2022”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Jember berhak menyimpan, mengalihkan, memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir selama tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuatdi : Jember
Pada Tanggal : 29 Juli 2022
Yang Menyatakan,



Rizqi Aula uliatil rahmawati ummah
NIM 181051100

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KATA PENGATAR

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas berkah dan karuniaNya kepada penulis dan memberikan kesempatan kepada saya untuk menjalankan studi di jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember sampai akhirnya dapat menyelesaikan kuliah dengan baik, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Ngraho kabupaten Bojonegoro”. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan di Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember, dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan baik dari segi substansi maupun redaksinya. Oleh karena itu, penulis juga mengharapkan kritik, saran, serta masukan dari Bapak/Ibu Dosen serta rekan-rekan mahasiswa lainnya. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini tidak akan dapat selesai tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak baik dalam bentuk ide atau gagasan, moral, maupun materi. oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang se besar-besarnya kepada :

1. Orang tuas saya ayah Maskuri dan Ibu Muzayanah dan adik saya fikri yang selalu mendoakan, memberi semangat dan memeberi bantuan Do'a serta bantuan berupa material maupun moral untuk dapat menyelesaikan skripsi ini
2. Edhi Siswanto S.I.P M.Si Selaku Dosen Pembimbing saya yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengrahkan saya dalam menyusun penyelesaian skripsi ini.
3. Drs. Kahar Haerah, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
4. Drs. Juariyah, M.Si. selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
5. Drs. Itok Wicaksono, M.Si. selaku ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan;
6. Dr. Ria Angin, M.Si selaku dosen mata kuliah yang telah bersedia memberikan ilmu dengan penuh kesabaran;
7. Dr. Emy Kholifah R.,M.Si selaku dosen mata kuliah yang telah bersedia memberikan dengan penuh kesabaran;
8. Putri Robiatul Adawiyah, S.Sos., M.Si selaku dosen mata kuliah yang telah bersedia memberikan ilmu dengan penuh kesabaran;

9. Baktiawan Nusanto, S.IP., M.Si. selaku dosen mata kuliah yang telah bersedia
memberikan
memberikan ilmu dengan penuh kesabaran;
10. Binaridha Kusumaningtyas selaku dosen mata kuliah yang telah bersedia
memberikan
memberikan ilmu dengan penuh kesabaran;
11. Akbar Maulana, S.IP., M.Si selaku dosen mata kuliah yang telah bersedia
memberikan
memberikan ilmu dengan penuh kesabaran;
12. Staf pengajaran dilingkungan Fakultas Ilmu Sosial dalam Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Jember;

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
DAFTAR ISI	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Batasan penelitian	7
BAB II	8
KAJIAN PUSTAKA	8
2.1. Penelitaian Terdahulu	8
1. Achni Sutopo (2017)	8
2. Rarna Eka Kuswadi (2017)	8
3. Sukur Sulaeman (2019).....	9
4. Kasmawati Mappaodang (2019)	9
2.1. Tabel penelitian terdahulu	10
2.2. Pelayanan Publik	12
2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	12
2.3. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	13

2.3.1.	Standar Pelayanan Publik.....	14
2.3.2.	Indikator Pelayanan Publik	16
2.4.	Adminitrasi Kependudukan.....	17
2.5.	Desa.....	17
2.5.1.	Pengertian Desa.....	17
2.5.2.	Administrasi Pemerintahan Desa	18
2.6.	Fokus Penelitian	19
2.7.	Definisi Konsep dan Operasional Variabel.....	20
2.8.	Kerangka berfikir.....	22
BAB III.....	23
METODE PENELITIAN.....	23
3.1.	Jenis penelitian	23
3.2.	Lokasi penelitian.....	23
3.3.	Jenis dan Sumber Data	23
3.4.	Metode pengumpulan data.....	24
3.5.	Metode Penentu Informa.....	25
3.6.	Teknik Analisis Data	25
3.7.	keabsahan Data.....	27
BAB IV.....	29
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1.	Keadaan Kecamatan Ngraho	29
4.1.1.	Topografi	29
4.2	Gambaran umum Desa Ngraho	30
4.2.1.	Lokasi Desa Ngraho	31
4.2.4	Keadaan Penduduk	32
4.2.5.	Topografi Desa	32
4.2.6.	Sarana Dan Prasarana Desa	32
4.2.7.	Kelembangan dan Organisasi di Desa Ngraho	35
4.3.	Kantor Kepala Desa Ngraho.....	37
4.3.1	Visi Misi Desa Ngraho	38
4.3.2.	Tugas Pokok dan Fungsi	39

4.4. Kuliatas Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Ngraho	42
4.4.1. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	42
4.4.2. Responsiveness (daya tanggap)	44
4.4.3. <i>Emphaty</i> (Empati)	47
4.4.4. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	50
4.4.5. Assurance (Jaminan)	53
BAB V	58
PENUTUP	58
5.1. Kesimpulan	58
5.2. Saran	59
DAFTAR PUSAKA	60
LAMPIRAN-LAMPIRAN	61

