

**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
SAAT PANDEMI COVID-19 TAHUN 2020
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN NGANJUK**

TESIS

Disusun untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik



Oleh :

RINA FEBRIANA

NIM: 19220044

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS KADIRI**

2021

**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
SAAT PANDEMI COVID-19 TAHUN 2020
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN NGANJUK**

TESIS

Disusun untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
Dosen Pembimbing : Dr. Teguh Pramono, M.Si.



Oleh :

RINA FEBRIANA

NIM: 19220044

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS KADIRI
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

Tesis

**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
SAAT PANDEMI COVID-19 TAHUN 2020
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN NGANJUK**

Telah disetujui pada tanggal, 24 Agustus 2021

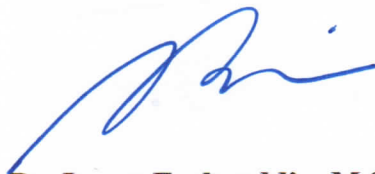
Oleh :

Pembimbing I



Dr. Teguh Pramono, M.Si.

Pembimbing II



Dr. Imam Fachruddin, M.Si.

Mengetahui,
Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik
Universitas Kadiri



Dr. Teguh Pramono, M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN

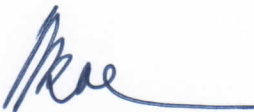
Tesis

**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
SAAT PANDEMI COVID-19 TAHUN 2020
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN NGANJUK**

Telah di uji pada tanggal, 26 Agustus 2021

PANITIA PENGUJI TESIS

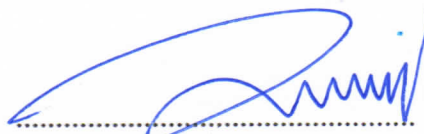
Ketua : Dr. IGG Heru Marwanto, MM


.....

Anggota : 1. Dr. Imam Fachruddin, M.Si


.....

2. Dr. M. Daimul Abror, M.Si


.....

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RINA FEBRIANA
Tempat / Tanggal Lahir : Nganjuk, 20 Februari 1987
NIM : 19220044

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Akademik Magister, baik di Universitas Kadiri maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya Tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan masukkan Tim Penelaah atau Tim Penguji.
3. Dalam Karya Tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau diduplikasi orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Kediri , 26 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan,



RINA FEBRIANA

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat ALLAH Yang Maha Esa atas karunia dan rahmat Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Pelayanan Administrasi Kependudukan Saat Pandemi Covid-19 Tahun 2020 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk.

Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat terselesaikan berkat motivasi, bantuan, bimbingan, arahan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. ALLAH SWT yang selalu menyertai setiap saat;
2. Bapak Dr. IGG Heru Marwanto, MM selaku Rektor Universitas Kadiri;
3. Bapak Dr. Teguh Pramono, M.Si. selaku Kaprodi Magister Administrasi Publik Universitas Kadiri dan Dosen Pembimbing I;
4. Bapak Dr. Imam Fachruddin, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II dan Dosen Penguji Tesis;
5. Bapak Dr. M. Daimul Abror, M.Si. selaku Dosen Penguji Tesis;
6. Bapak Drs. Pujianto, MM dan Ibu Supriati, S.Pd. selaku orang tua yang selalu membimbing dan mendoakan penulis;
7. Bapak Diky Nurmansyah, SH., MH. selaku suami yang selalu memberi arahan dan motivasi dalam penyusunan tesis ini;
8. Bapak Mulyantomo, SH dan Ibu Ratnaningsih selaku mertua yang selalu memberikan motivasi kepada penulis;

9. Kakak Rasydan dan Adik Rafif tersayang yang selalu memberikan warna dan semangat dalam menyelesaikan studi ini;
10. Bapak Harry Susanto, S.AP. sekeluarga dan adik-adik tercinta yang senantiasa memberikan dukungan dan kasih sayangnya kepada penulis;
11. Rekan-rekan kerja di Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk yang telah banyak membantu memberikan saran dan kritiknya dalam penyusunan tesis ini;
12. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu baik berupa ide, saran, maupun pendapat yang sangat berguna bagi penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam menyelesaikan tesis ini, karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Akhir kata semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Kediri, 26 Agustus 2021

Penulis

HALAMAN PERSEMBAHAN

Ku persembahkan Tesis ini kepada :

Kedua orang tuaku,

yang senantiasa memberikanku motivasi serta doa yang tiada henti.

Suamiku serta anak-anakku,

tiada kata yang bisa mewakili perasaanku untuk kalian selain

"i love you with all my heart"

kalian sungguh luar biasa.

HALAMAN MOTTO

“Belajarliah Dari Kemarin, Hiduplah Untuk Hari Ini, Berharaplah Untuk Besok.

Yang Paling Penting Adalah Tidak Berhenti Untuk Bertanya.”

~ Albert Einsten ~

“Kau boleh lari dari kenyataan, asalkan tahu jalan pulang.

Pergi dengan kekanakan, pulang dengan pendewasaan”

- Fiersa Besari -

DAFTAR ISI

	HALAMAN JUDUL	
	HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
	HALAMAN PENGESAHAN	ii
	PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
	KATA PENGANTAR	iv
	HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
	HALAMAN MOTTO	vii
	DAFTAR ISI.....	viii
	DAFTAR GAMBAR.....	x
	DAFTAR TABEL.....	xi
	ABSTRAK.....	xii
	ABSTRACT.....	xiii
BAB I	PENDAHULUAN	1
	1.1. Latar Belakang Masalah	1
	1.2. Fokus Penelitian	7
	1.3. Perumusan Masalah	8
	1.4. Tujuan Penelitian	8
	1.5. Manfaat Penelitian	9
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	10
	2.1. Penelitian Terdahulu	10
	2.2. Kajian Teori	16
	2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik	16
	2.2.2. Hakikat Pelayanan Publik.....	20
	2.2.3. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	21
	2.2.4. Prinsip-Prinsip Manajemen Pelayanan	23
	2.2.5. Jenis-Jenis Pelayanan.....	26
	2.2.6. Standar Pelayanan Publik	30
	2.2.7. Unsur-Unsur Pelayanan	32
	2.3. Kerangka Berpikir.....	34
BAB III	METODE PENELITIAN	37
	3.1. Perspektif/Jenis Penelitian	37

	3.2. Lokasi Penelitian	38
	3.3. Sumber Data dan Informan.....	38
	3.4. Teknik Pengumpulan Data	39
	3.5. Teknik Analisis Data	41
	3.6. Keabsahan Data	44
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
	4.1. Hasil Penelitian.....	45
	4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
	4.1.2. Pelayanan Administrasi Kependudukan Saat Pandemi Covid-19 Tahun 2020 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk	46
	4.1.3. Hambatan-Hambatan dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan Saat Pandemi Covid-19 Tahun 2020 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk.....	61
	4.2. Pembahasan	64
	4.2.1. Pelayanan Administrasi Kependudukan Saat Pandemi Covid-19 Tahun 2020 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk	64
	4.2.2. Hambatan-Hambatan dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan Saat Pandemi Covid-19 Tahun 2020 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk.....	73
BAB V	PENUTUP	82
	5.1. Kesimpulan.....	82
	5.2. Saran	85
	DAFTAR PUSTAKA.....	87
	LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian.....	35
Gambar 3.1. Gambar Analisis Data Miles B. and Hubermans.....	41

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	14
Tabel 2.2. Prinsip-Prinsip Manajemen Pelayanan dan Titik Perhatiannya.....	23
Tabel 4.1. Hasil Wawancara berdasarkan Teori Sinambela	59