

PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA

(Studi Kasus di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kabupaten Kediri, Provinsi Jawa Timur)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Administrasi Publik



Disusun Oleh :

Elly Widiarti

17215410

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KADIRI
KEDIRI
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi oleh : Elly Widiarti
NPM : 17215410
Judul : PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA (Studi Kasus di Kantor
Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kediri, Provinsi
Jawa Timur)

Telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian
skripsi

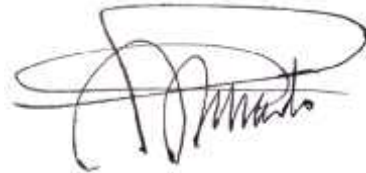
Kediri,.....

Pembimbing I,



Dr. Teguh Pramono, M. Si
NIK. 199009002

Pembimbing II,



Drs. Djoko Susanto, M. Si
NIK. 198409015

Mengetahui,
Kaprosdi Ilmu Administrasi Publik



Dr. Suwarno, M. Si
NIP. 19590416 1986031 005

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh : Elly Widiarti
NPM : 17215410
Judul : PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA (Studi Kasus di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kediri, Provinsi Jawa Timur)

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji pada tanggal

Tim Penguji :

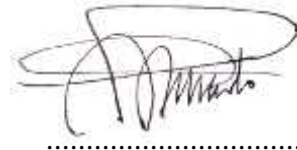
1. Ketua : Dr. Suwarno, M. Si



2. Anggota : Dr. Teguh Pramono, M. Si



3. Anggota : Drs. Djoko Susanto, M. Si



Mengesahkan,
Dekan FISIP



Drs. Sugeng Widodo, M. Si
NIP. 19580518 198603 1 004

Mengetahui,
Kaprosdi Ilmu Administrasi Publik



Dr. Suwarno, M. Si
NIP. 19590416 1986031 005

SURAT PERNYATAAN KEORISINILAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Elly Widiarti

Tempat, tanggal lahir : Balikpapan, 09 Mei 1998

NPM : 17215410

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Kadiri

Alamat : Jl. Prapatan Dalam RT.1 No.12, Kel. Telaga Sari, Kec.
Balikpapan Kota, Kalimantan Timur

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Skripsi yang diujikan ini benar-benar hasil karya saya sendiri (tidak didasarkan pada data palsu dan/atau hasil plagiasi/jiplakan atau autoplagiasi).
2. Apabila pada kemudian hari terbukti bahwa pernyataan saya tidak benar, saya akan menanggung resiko dan siap diperkarakan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Demikianlah surat pernyataan yang saya buat dengan sebenar-benarnya.

Kediri, 29 Juli 2021
Yang Menyatakan,



Elly Widiarti
NPM. 17215410

MOTTO

- “Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberikan kekuatan kepadaku.” (Filipi 4 : 13)
- “Belajar untuk menerima keadaan dengan ikhlas dan lapang dada.”
- “Tetaplah berpikir positif meskipun anda dikelilingi orang jahat. Tetaplah berbuat kebaikan meskipun anda dianggap pencitraan.”
- “Lakukan yang terbaik dan selebihnya serahkan kepada Tuhan.”
(Jerome Polin)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan rahmat, pertolongan dan anugerahNya melalui orang-orang yang membimbing dan mendukung dengan berbagai cara sehingga penulis dapat menulis dan menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mempersembahkan skripsi ini yang telah penulis susun ini kepada :

1. Bapak (Alm. Edy Waluyo) yang saya rindukan, Mama (Bayu Cakraningrum) tercinta, yang selalu memberikan cinta, kasih sayang dan doa restu yang tiada henti kepada anaknya, serta Kakak tercinta Nanda Rescue Pandini yang telah memberikan semangat dan keceriaan dalam menyelesaikan penulisan ini.
2. Teman-teman yang ada di Balikpapan, A6 A6 Joss, Hot Ghibah, Bamber yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
3. Seluruh jemaat GSPII Dadapan tanpa terkecuali dalam memberikan dukungan kepada penulis.
4. Seluruh keluarga besar Kathrin Djojo Seopatmo tanpa terkecuali dalam memberikan dukungan juga semangat dalam menyelesaikan skripsi.
5. Segenap *civitas* akademika kampus Universitas Kadiri, staf pengajar, karyawan dan seluruh mahasiswa semoga tetap semangat dalam beraktivitas mengisi hari-harinya di kampus Universitas Kadiri.
6. Teman-teman penulis, baik itu teman kuliah seangkatan, adik kelas, kakak kelas pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Kadiri, maupun teman-teman dari fakultas lain dan

universitas lain yang telah banyak memberi masukan, semangat dan arahan hingga akhirnya dapat terselesaikan skripsi ini dengan baik.

7. Skripsi ini kupersembahkan untuk orang yang saya cintai. Terima kasih atas dukungan, kebaikan, perhatian dan kebijaksanaan. Terima kasih karena memberi tahu saya cara yang benar dan mengibur saya pada saat yang kritis.
8. Seluruh pihak yang telah banyak membantu menyelesaikan pendidikan selama ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kasih dan kemurahan yang besar, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini guna memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kediri. Adapun judul dari penulisan skripsi ini adalah “Pelaksanaan Pelayanan Prima (Studi kasus di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kabupaten Kediri, Jawa Timur)”.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena menyadari segala keterbatasan yang ada. Untuk itu demi sempurnanya skripsi ini, penulis sangat membutuhkan dukungan dan sumbangsih pikiran yang berupa kritik dan saran yang bersifat membangun.

Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada Papa (Alm. Edy Waluyo) dan Mama (Bayu Cakraningrum) juga Kakak (Nanda Rescue Pandini) yang telah memberikan kasih sayang, nasihat, motivasi dan dukungan lahir maupun batin serta doa yang tiada henti kepada penulis. Dan bapak Dr. Teguh Pramono, M. Si selaku Dosen Pembimbing yang memberikan arahan dan bimbingan dengan ketelitian dari awal hingga akhir proses penyusunan skripsi ini, serta pihak-pihak yang memberikan dukungan kepada penulis diantaranya yang terhormat :

1. Bapak Ir. I Gusti Gede Heru Marwanto, M. M Selaku Ketua Dewan Pembina Yayasan Sudanco Supriadi Walisongo Kediri.
2. Bapak Ir. Djoko Rahardjo, M. P Selaku Rektor Universitas Kediri.

3. Bapak Drs. Sugeng Widodo, M. Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kadiri.
4. Bapak Drs. Djoko Susanto, M. Si Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kadiri.
5. Ibu Dra. Fauziah Hanum, M. Si Selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kadiri.
6. Bapak Drs. Suwarno, M. Si Selaku Kaprodi Program Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kadiri.
7. Bapak Drs. Teguh Pramono, M. Si Selaku Kaprodi Program Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kadiri.
8. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kadiri.
9. Karyawan dan Karyawati Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kadiri.
10. *For Holy Spirit*, sumber segala ilham selama penulisan ini, sumber pengetahuan utama, sumber inspirasi, sumber kekuatan, sumber sukacita, kepada Dia, Yesus, dan Allah Bapa di Surga, *the Only Wise God*, kemuliaan selama-lamanya.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya selalu. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat, baik bagi penulis pada khususnya maupun bagi yang memerlukan bagi umumnya.

Kediri, 29 Juli 2021

Elly Widiarti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEORISINILAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Definisi Pelayanan Publik	9
2.2 Definisi Pelayanan Prima	18

2.3	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.....	25
2.4	Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	32
BAB III METODE PENELITIAN		38
3.1	Pendekatan Penelitian.....	38
3.2	Lokasi Penelitian	40
3.3	Sumber Data	40
3.4	Teknik Pengumpulan Data	41
3.5	Keabsahan Data	42
3.6	Teknik Analisis Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		50
4.1	Hasil Penelitian.....	50
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		97
5.1	Kesimpulan.....	97
5.2	Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA		101
LAMPIRAN.....		102

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Penulis	32
Tabel 4.1 Jabatan dan Pendidikan Terakhir Pegawai DispendukCapil Kabupaten Kediri.....	62
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Kabupaten Kediri Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Kabupaten Kediri Berdasarkan Agama	58
Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Kabupaten Kediri Berdasarkan Pendidikan.....	59
Tabel 4.5 Jumlah Penduduk Kabupaten Kediri Berdasarkan Pekerjaan.....	60
Tabel 4.6 Jumlah Penduduk Kabupaten Kediri Berdasarkan Kelompok Umur....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Analisis Data Model Interaktif.....	49
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kediri.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	102
Lampiran 2 Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	Error! Bookmark not defined.