



UNIVERSITAS NASIONAL

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
KELURAHAN PASIR GUNUNG SELATAN KECAMATAN CIMANGGIS
KOTA DEPOK**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Niken Larasati

NPM. 183112351550236

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
JAKARTA
2022**



UNIVERSITAS NASIONAL

**QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN THE FIELD OF POPULATION
ADMINISTRATION IN PASIR GUNUNG SELATAN VILLAGE,
CIMANGGIS DISTRICT, DEPOK CITY**

SKRIPSI

Submitted as one of the conditions for obtaining a Bachelor's
degree in Public Administration (S.AP)

Niken Larasati
NPM. 183112351550236

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
DEPARTMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION
JAKARTA
2022**



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Niken Larasati
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351550236
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan
Di Kelurahan Pasir Gunung Selatan Kecamatan
Cimanggis Kota Depok
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Administrasi Publik (S.A.P)

Disahkan
Jakarta, 4 September 2022

Dosen Pembimbing

Dekan

Drs. Didit Setiabudi, M.Si



Dr. Beni Darmawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Diajukan Oleh:

Nama : Niken Larasati
NPM : 183112351550236
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di
Kelurahan Pasir Gunung Selatan Kecamatan Cimanggis
Kota Depok

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian
persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi
Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Prof. Dr. Adjat Daradja, M.Si

Penguji I : Dr. Heru Dian Setiawan, S.T., M.Si

Penguji II : Drs. Didit Setiabudi, M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal 4 September 2022

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Peneliti yang bertanda – tangan dibawah ini:

Nama : Niken Larasati

NPM : 183112351550236

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Pasir Gunung Selatan Kecamatan Cimanggis Kota Depok

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan penaparan hasil asli peneliti sendiri. Peneliti tidak mencantumkan tanpa pengayaan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini peneliti buat.

Jakarta, 4 September 2022

Yang membuat pernyataan,


Niken Larasati

ABSTRAK

Nama : Niken Larasati

NPM : 183112351550236

Judul : Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Pasir Gunung Selatan Kecamatan Cimanggis Kota Depok

Kata kunci Kualitas pelayanan, Kelurahan	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kelurahan Pasir Gunung Selatan Kecamatan Cimanggis Kota Depok dilihat dari teori kualitas pelayanan dari Zeithaml, Parasurman, Berry yaitu <i>Tangible</i> (Aspek daya tanggap), <i>Reability</i> (Aspek kehandalan), <i>Responsiveness</i> (Aspek daya tanggap), <i>Assurance</i> (Aspek jaminan), <i>Empaty</i> (Aspek Empati). Informan berjumlah 8 orang yaitu Lurah Kelurahan Pasir Gunung Selatan, Sekertaris Lurah Kelurahan Pasir Gunung Selatan, Kepala Seksi Kemasyarakatan dan pelayanan dan 5 orang masyarakat. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada masa pandemi di Kelurahan Pasir Gunung Selatan belum berjalan dengan baik, karena terdapat hal yang perlu diperbaiki agar mutu pelayanan publik bisa lebih ditingkatkan lagi yaitu dalam memberikan tanggapan mengenai informasi yang dibutuhkan kurang baik dan waktu penyelesaian urusan terkadang masih melewati waktu yang telah dijanjikan.
Pembimbing	Drs. Didit Setiabudi, M.Si
Rujukan	9 Buku, 4 Jurnal, 4 Laman website

ABSTRACT

Name : Niken Larasati

NPM : 183112351550236

Title : *Quality of Population Administration Services in Pasir Gunung Selatan Village, Cimanggis District, Depok City*

Keywords <i>Quality of service, Village</i>	<i>This study aims to determine the Quality of Public Services in the Field of Population Administration in Pasir Gunung Selatan Village, Cimanggis District, Depok City, judging from the theory of service quality from Zeithaml, Parasurman, Berry, namely Tangible (Aspect of responsiveness), Reability (Aspect of reliability), Responsiveness (Aspect of responsiveness), Assurance (Aspect of assurance), Empathy (Aspect of Empathy). The informants were 8 people, namely the Head of Pasir Gunung Selatan Village, the Secretary of the Village Head of Pasir Gunung Selatan Village, the Head of the Community and Service Section and 5 community members. This research method is descriptive research with a qualitative approach. Qualitative descriptive research is research that aims to describe and describe events and phenomena that occur in the field and present data systematically, factually, and accurately regarding facts or phenomena that occur in the field. Data collection was carried out by observation, interview, and documentation techniques. Based on the results of the study, it shows that the quality of public services during the pandemic in Pasir Gunung Selatan Village has not been running well, but there are things that need to be improved so that the quality of public services can be further improved, namely in providing responses regarding the information needed is not good and the time for solving affairs is sometimes still past the promised time.</i>
Mentor	Drs. Didit Setiabudi, M.Si
References	9 Books, 4 Journals, 4 Website Pages

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Peneliti skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana di Universitas Nasional. Ketertarikan peneliti dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Pasir Gunung Selatan Kecamatan Cimanggis Kota Depok. Peneliti menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ernawati Chotim, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si., selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si., selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Mary Ismowati, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
6. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP., selaku Sekertatis Program Studi Ilmu Administrasi publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
7. Bapak Drs. Didit Setiabudi, M.Si. selaku Dosen Pembimbing, peneliti mengucapkan terima kasih atas kesabaran dan keikhlasannya dalam memberikan dukungan serta bimbingan yang telah selama proses penyusunan skripsi sampai pada skripsi sidang. Segala dan doa untuk setiap kesehatan bapak beserta keluarga.

8. Bapak Achmad Bustomi selaku sekretariat FISIP di Progam Studi Ilmu Administrasi Publik. Yang telah banyak membantu dalam hal pembuatan skripsi melalui surat menyurat dan informasi.
9. Seluruh dosen khususnya para Bapak Ibu dosen Administrasi Publik yang terhormat. Terima kasih atas ilmu, pengetahuan, pengalaman, pendidikan moral yang telah di berikan semenjak semester satu hingga skripsi ini.
10. Kepada seluruh pihak Kelurahan Pasir Gunung Selatan saya ucapkan terima kasih karena menerima saya serta membantu saya dalam penelitian ini terutama Ibu Lurah Pasir Gunung Selatan yaitu Ibu Supriyatun, SH., serta Sekretaris Kelurahan Pasir Gunung Selatan yaitu Bapak Tri Sakti Anggoro, S.STP, dan Ibu Kepala Seksi Kemasyarakatan dan Pelayanan yang ada di Kelurahan Pasir Gunung Selatan yaitu Ibu Winarni, S.KEP.
11. Terima kasih juga untuk informan wawancara yang bersedia untuk saya wawancarai yaitu kepada Bapak Jumari, Ibu Putri, Bapak Irfan, Ibu Yati, Ibu Rahma.
12. Yang tercinta kedua Orang tua saya Bapak R Wahyuana Thomas dan Ibu Ratna Indriyati yang telah memberikan dukuangan, nasehat dan doanya kepada peneliti sehingga bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
13. Terima kasih kepada sahabat semasa SD dan SMA penulis yaitu Putri, Sindi, Santi, Afril, Febri, Amel, Indira
14. Terima kasih untuk teman seperjuangan yang mengisi waktu selama berkuliah dari semester awal hingga akhir. Mia, Putri, Ulfah, Clara, Bhara, Aisyah, Dyah, Suci, Zahra, Ulfah, Kezia, Adit, Bagus, Rofi, Ferry serta teman-teman yang membatu penelitian ini yang tidak bisa di sebut namanya satu persatu, terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini.

Jakarta, 4 September 2022

Niken Larasati

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penulisan	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penulisan	Error! Bookmark not defined.
1.5 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kerangka Teori	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengertian Kualitas	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Pengertian <i>Coronavirus Disease 2019 (Covid-19)</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 Administrasi Kependudukan	Error! Bookmark not defined.
2.2.6 Kelurahan	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.

3.2 Informan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Metode Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.4 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Triangulasi Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Gambaran Umum Kelurahan Pasir Gunung Selatan ..	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Visi dan Misi Kelurahan Pasir Gunung Selatan ..	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Struktur Organisasi Kelurahan Pasir Gunung Selatan	Error! Bookmark not defined.
4.1.5 Fasilitas Pelayanan Pasir Gunung Selatan	Error! Bookmark not defined.
4.2 Kualitas Pelayanan Publik Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Kelurahan Pasir Gunung Selatan Kecamatan Cimanggis Kota Depok.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Aspek Bukti Fisik (<i>Tangibels</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Aspek Keandalan (<i>Reability</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Aspek Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Aspek Jaminan (<i>Assurance</i>).....	Error! Bookmark not defined.
4.2.5 Aspek Empati (<i>Empaty</i>)	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCARA.....**Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN 2 TRANSKRIP WAWANCARA**Error! Bookmark not defined.**

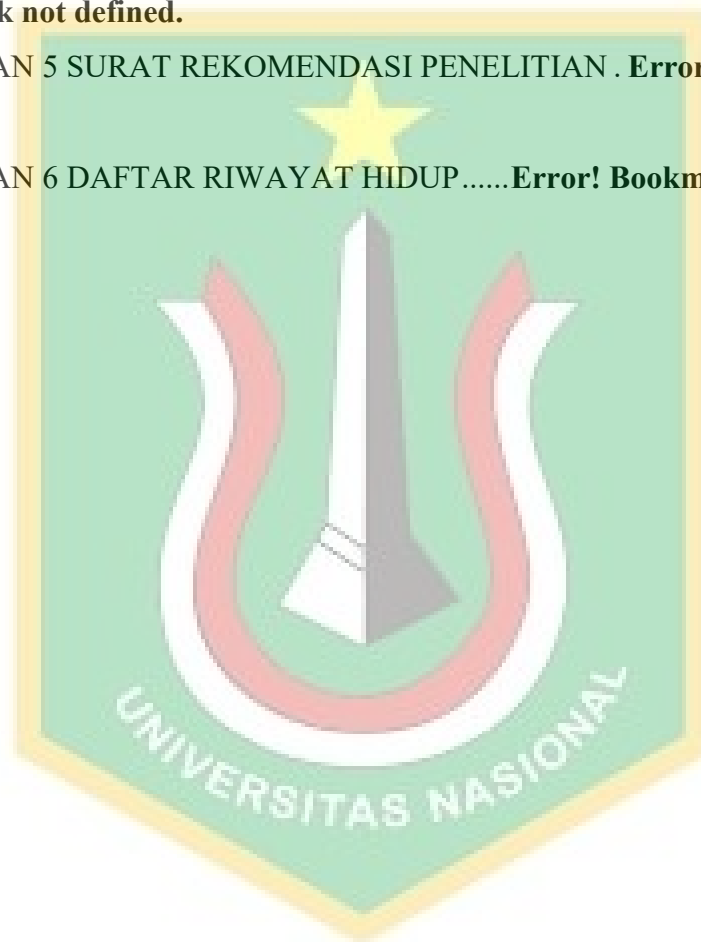
LAMPIRAN 3 DOKUMENTASI**Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN 4 SURAT KESEDIAAN MEMBIMBING SKRIPSI **Error!**

Bookmark not defined.

LAMPIRAN 5 SURAT REKOMENDASI PENELITIAN . **Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN 6 DAFTAR RIWAYAT HIDUP**Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.2 Standar Operating Procedur Kelurahan Pasir Gunung Selatan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.1 Informan Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.1 Prasarana Kelurahan Pasir Gunung Selatan 69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Kependudukan Kota Depok 2020..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.1 Triangulasi Teknik**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.2 Triangulasi Sumber**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.3 Teknik Analisis**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pasir Gunung Selatan **Error! Bookmark not defined.**



