

**KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR
DESA WAGE KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH:

BERLIAN SURYA MAHARANI

NPM. 21041010208

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2025**

**KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR
DESA WAGE KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



OLEH:

BERLIAN SURYA MAHARANI

NPM. 21041010269

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KANTOR DESA WAGE KABUPATEN SIDOARJO

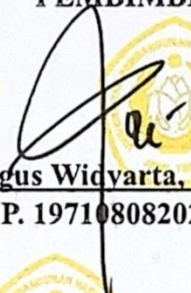
Disusun Oleh:

BERLIAN SURYA MAHARANI
NPM. 21041010208

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penelitian/ Verifikasi Artikel Ilmiah

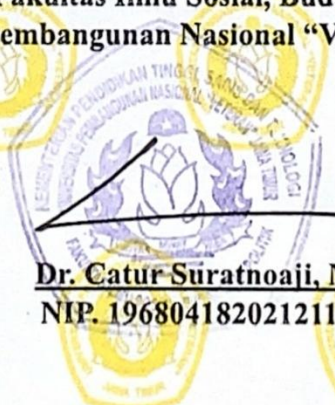
Menyetujui

PEMBIMBING


Dr. Agus Widyarta, S.Sos., M.Si
NIP. 197108082021211005

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KANTOR DESA WAGE KABUPATEN SIDOARJO**

Disusun Oleh:

BERLIAN SURYA MAHARANI

NPM. 21041010208

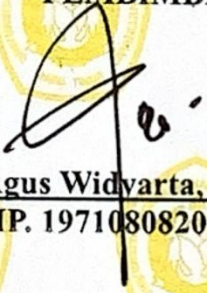
**Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Jurnal Ilmu
Administrasi (Terakreditasi Sinta 3) Volume 15 Nomor 2, Desember 2026**

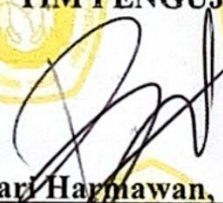
Menyetujui,

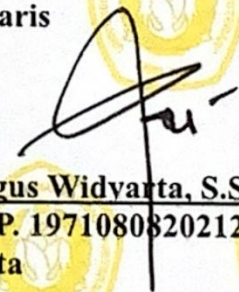
PEMBIMBING

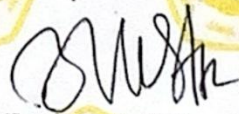
TIM PENGUJI

1. Ketua


Dr. Agus Widvarta, S.Sos., M.Si
NIP. 197108082021211005


Bagus Nuari Harmanawan, S.Sos., MPA
NIP. 199301252024061003
2. Sekretaris


Dr. Agus Widvarta, S.Sos., M.Si
NIP. 197108082021211005
3. Anggota


Berliana Mustika Rani, S.Sos., M.KP
NIP. 199405182024062001

Mengetahui,
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Berlian Surya Maharani
NPM : 21041010208
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/ lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Surabaya, 1 Desember 2025

Yang membuat pernyataan



Berlian Surya Maharani

NPM. 21041010208

KATA PENGANTAR

Segala rasa puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan kesempatan, suka maupun duka sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu syarat agar bisa mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyelesaikan skripsi dengan judul “ **Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Wage Kabupaten Sidoarjo**” ini dengan berbagai proses yang dilalui oleh penulis. terselesaikannya Proposal Skripsi ini tentu berkat dukungan dosen pembimbing yakni Bapak Dr. Agus Widyarta, S.Sos, M.Si yang sudah membimbing penulis selama proses skripsi ini berlangsung. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu diantaranya:

1. Bapak Prof Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.A.P selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran “ Jawa Timur.
4. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan wawasan secara teoritis dan praktis selama studi perkuliahan.

5. Bapak Mashudan, S.T selaku Kepala Desa Wage Kabupaten Sidoarjo yang telah mengizinkan penulis untuk penelitian skripsi.
6. Bapak Neddy, Ibu Siti serta pegawai lainnya di Kantor Desa Wage yang bersedia memberikan informasi serta data dalam penulisan ini.
7. Ayah, Mama dan Kakak. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan baik materi maupun doa setiap hari tanpa henti untuk saya sampai pada hari ini saya dapat menyelesaikan proposal skripsi.
8. Kepada seluruh teman-teman Administrasi Publik angkatan 2021 yang selalu mendukung, membantu dan memberikan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini sampai akhir.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan perlu adanya penyempurnaan. Penulis berharap skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 1 Desember 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian.....	12
1.4.1 Kegunaan Teoritis	12
1.4.2 Kegunaan Praktis	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Landasan Teori	19
2.2.1 Pelayanan publik.....	19
2.2.2 Kualitas pelayanan publik.....	23
2.2.3 Administrasi Kependudukan.....	25
2.2.4 Indeks Kepuasan Masyarakat	29
2.3 Kerangka Berpikir	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Definisi Operasional.....	37
3.3 Pengukuran Variabel.....	38
3.4 Populasi dan Sampel	39
3.4.1 Populasi.....	39
3.4.2 Sampel	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	41

3.5.1 Data Primer	42
3.5.2 Data Sekunder.....	44
3.6 Uji Instrumen Penelitian.....	44
3.6.1 Uji Validitas	44
3.6.2 Uji Reliabilitas	46
3.7 Teknik Analisis Data.....	47
BAB IV PEMBAHASAN.....	51
4.1 Gambaran Umum Kantor Desa Wage Kabupaten Sidoarjo	51
4.1.1 Profil Kantor Desa Wage Kabupaten Sidoarjo	51
4.1.2 Visi dan Misi	52
4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Desa Wage Kabupaten Sidoarjo	53
4.1.4 Uraian Tugas dan Fungsi	54
4.1.5 Jumlah Penduduk Desa Wage Kabupaten Sidoarjo	65
4.2 Hasil Penelitian.....	66
4.2.1 Karakteristik Responden.....	67
4.2.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	70
4.2.3 Nilai Indeks.....	76
4.3 Pembahasan	78
4.3.1 Kesesuaian dan Kejelasan Persyaratan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Wage	79
4.3.2 Kejelasan dan Kemudahan Mekanisme dan Prosedur Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Wage	81
4.3.3 Kecepatan Penyelesaian Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Wage	83
4.3.4 Kesiapan Masyarakat dalam Menggunakan Sistem Pelayanan Online SIPRAJA.....	85
4.3.5 Kesesuaian Output Pelayanan dengan Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Wage	87
4.3.6 Profesionalitas dan Kompetensi Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat.....	88
4.3.7 Sikap dan Etika Pelayanan Aparatur terhadap Masyarakat	90
4.3.8 Responsivitas Pegawai terhadap Pengaduan dan Masukan Masyarakat di Kantor Desa Wage	92

4.3.9 Ketersediaan dan Kelayakan Sarana-Prasarana Pendukung Pelayanan di Desa Wage	93
4.3.10 Analisis Tingkat Keberhasilan Unsur-Unsur IKM.....	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	98
5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3. 1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	38
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran Dari Setiap Unsur Pertanyaan Dalam Survei	39
Tabel 3. 3 Uji Validitas.....	45
Tabel 3. 4 Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 3. 5 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi	49
Tabel 3. 6 Contoh pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	49
Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk Desa Wage Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk Desa Wage Berdasarkan Pendidikan	66
Tabel 4. 3 Jumlah Penduduk Desa Wage Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	66
Tabel 4. 4 Distribusi Responden Pengguna Pelayanan Menurut Usia	67
Tabel 4. 5 Distribusi Responden Pengguna Pelayanan Menurut Pendidikan	68
Tabel 4. 6 Distribusi Responden Pengguna Pelayanan Menurut Pekerjaan.....	69
Tabel 4. 7 Nilai IKM Per Unsur Pelayanan.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 E-SKM Desa Wage di Website Pemkab Sidoarjo	10
Gambar 4. 1 Kantor Desa Wage Kabupaten Sidoarjo	51
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kantor Desa Wage Kabupaten Sidoarjo	53
Gambar 4. 3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Menurut Usia	68
Gambar 4. 4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Menurut Pendidikan	69
Gambar 4. 5 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	70

ABSTRAK

KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR DESA WAGE KABUPATEN SIDOARJO

Berlian Surya Maharani

21041010208

Penelitian ini menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Wage Kabupaten Sidoarjo sebagai upaya mewujudkan pemerintahan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Tujuannya adalah mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan berdasarkan indikator PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan populasi masyarakat penerima layanan dan diambil sampel sebanyak 80 responden dengan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan IKM. Hasil penelitian menunjukkan nilai IKM per unsur diantaranya persyaratan (80,00, baik), sistem mekanisme dan prosedur (82,5, baik), waktu penyelesaian (72,5, baik), pemahaman SIPRAJA (67,5, kurang baik), produk spesifikasi jenis pelayanan (85,00, baik), kompetensi pelaksana (80,00, baik), perilaku pelaksana (75,00, kurang baik), penanganan saran dan masukan (75,00, kurang baik), sarana prasarana (85,00, baik). Hasil Indeks kepuasan pelayanan administrasi kependudukan sebesar 77,00 dengan kategori baik yang menandakan kinerja memuaskan namun perlu perbaikan pada unsur kurang baik seperti perlunya pengadaan sosialisasi terkait pelayanan digital, melakukan evaluasi pelayanan secara rutin baik dari perbaikan sumber daya pegawai maupun keluhan dari masyarakat.

Kata kunci: Administrasi Kependudukan, Indeks Kepuasan Masyarakat, Kantor Desa Wage, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION INDEX ON POPULATION ADMINISTRATION SERVICES AT WAGE VILLAGE OFFICE, SIDOARJO REGENCY

Berlian Surya Maharani

21041010208

This study analyzes public satisfaction with population administration services at the Wage Village Office in Sidoarjo Regency as an effort to realize a government that is oriented towards public satisfaction. The goal is to measure and analyze the level of satisfaction based on the indicators of PERMENPAN RB Number 14 of 2017. This study uses a descriptive quantitative method with a population of service recipients and a sample of 80 respondents taken using the technique purposive sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using IKM. The results of the study showed that the IKM value per element included requirements (80.00, good), system mechanisms and procedures (82.5, good), completion time (72.5, good), understanding of SIPRAJA (67.5, less good), product specifications for types of services (85.00, good), implementer competence (80.00, good), implementer behavior (75.00, less good), handling of suggestions and input (75.00, less good), infrastructure (85.00, good). The results of the population administration service satisfaction index were 77.00 with a good category which indicates satisfactory performance but needs improvement in less good elements such as the need for socialization related to digital services, conducting regular service evaluations both from improving employee resources and complaints from the public.

Keywords: Population Administration, Community Satisfaction Index, Village Office Wage, Service Quality.