

**PERANAN PELAYANAN PUBLIK DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP
KESADARAN MASYARAKAT MENGENAI ADMINDUK MELALUI
PROGRAM KALIMASADA DI KELURAHAN GEBANG PUTIH
KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

Dina Rismawati

Npm. 19610154

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2023



**PERANAN PELAYANAN PUBLIK DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP
KESADARAN MASYARAKAT MENGENAI ADMINDUK MELALUI
PROGRAM KALIMASADA DI KELURAHAN GEBANG PUTIH
KOTA SURABAYA**

Skripsi

**Diajukan
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen**

**Oleh :
Dina Rismawati
Npm. 19610154**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2023**

ABSTRAK

Dina Rismawati, 2023. "Peranan Pelayanan Publik Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kesadaran Masyarakat Mengenai Adminduk Melalui Program Kalimasada Di Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya. Skripsi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) Dr.H. Febriyanto. S. E., M.M. Pembimbing (II) Nani Septiana S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peranan pelayanan publik dan kinerja Pegawai dalam meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai administrasi kependudukan melalui program kawasan lingkungan masyarakat sadar administrasi kependudukan (KALIMASADA) di Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya. Pelayanan publik dan kinerja pegawai dibantu program KALIMASADA sendiri diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat yang dimana banyak masyarakat yang belum mengetahui pentingnya administrasi kependudukan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data, wawancara, observasi, dan dokumentasi, teknik analisis data menggunakan reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan pelayan publik dan kinerja pegawai dalam meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai adminduk sudah terlaksana dengan baik namun ada beberapa hal yang harus ditingkatkan lagi seperti prasarana pendukung agar pelayanan berjalan dengan optimal lalu peningkatan kualitas SDM di Kelurahan Gebang Putih yang diharapkan kedepannya dapat diikuti pelatihan agar memperlancar proses pelayanan, dengan adanya program KALIMASADA ini kegiatan kepengurusan dokumen kependudukan di kelurahan Gebang Putih mengalami peningkatan dalam segi pelayanan yang lebih responsif dan minat masyarakat terhadap kepengurusan dokumen administrasi.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Kinerja Pegawai, Kalimasada.

ABSTRACT

Dina Rismawati, 2023. "The Role of Public Services and Employee Performances on Public Awareness Regarding of Population Administration (adminduk) Through the Program Kalimasada in Gebang Putih Village, Surabaya City". Thesis Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah Metro University. Advisor (I) Dr.H. Febriyanto, S.E., M.M. Advisor (II) Nani Septiana, S.E., M.M.

This study aimed to find out the role of public services and employee performances in increasing public awareness of population administration through the Population Administration Aware Community Environment Program (KALIMASADA) in Gebang Putih Village, Surabaya City. The public services and employee performances which assisted by the KALIMASADA program are later on expected to increase awareness for the public who do not yet know about the importance of population administration. This research was a qualitative research with a descriptive approach applied data collection techniques through interviews, observation and documentation. The data analysis techniques used reduction, data presentation and conclusion. The results of the study showed that the role of public servants and employee performance in increasing public awareness of population administration (adminduk) has been well implemented. However, there are several things that must be improved, such as supporting infrastructure so that services run optimally, then the efforts to improve the quality of human resources (HR) in the Gebang Putih Village are expected to be involved in training to expedite the service process. With the KALIMASADA program, population document management activities in the Gebang Putih sub-district have increased in order to be more responsive in giving service and increasing the public interest in managing administrative documents.

Keywords: Public Service, Employee Performance, Kalimasada

HALAMAN PERSETUJUAN
SKRIPSI
PERANAN PELAYANAN PUBLIK DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP
KESADARAN MASYARAKAT MENGENAI ADMINDUK MELALUI
PROGRAM KALIMASADA DI KELURAHAN GEBANG PUTIH
KOTA SURABAYA

DINA RISMAWATI

NPM : 19610154

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I



Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M
NIDN. 0223027901

Dosen Pembimbing II



Nani Septiana, S.E., M.M.
NIDN. 0220098901

Mengetahui :
Ketua Program Studi Manajemen



Nani Septiana, S.E., M.M.
NIDN. 0220098901

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PERANAN PELAYANAN PUBLIK DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP
KESADARAN MASYARAKAT MENGENAI ADMINDUK MELALUI
PROGRAM KALIMASADA DI KELURAHAN GEBANG PUTIH
KOTA SURABAYA

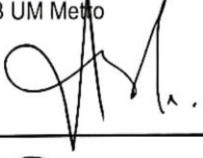
OLEH

DINA RISMAWATI


NPM : 19610154

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Pada :


Hari : Jum'at
Tanggal : 31 Maret 2023
Tempat : Ruang Sidang FEB UM Metro


Dr.H. Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0223027901

Ketua Penqui



Nani Septiana, S.E., M.M.
NIDN. 0220098901

Sekretaris


H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

Penguji Utama

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi


H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

MOTTO

“Dan aku menyerahkan urusanku kepada Allah SWT”

(QS. Al Mu'min 40:44)

“Angin tidak akan berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan
menguji kekuatan akarnya”

(Ali bin Abi Thalib)

“If we never try, how will we know”

(Stacey Ryan)

PERSEMBAHAN

Saya persembahkan kepada kedua orang paling berharga di hidup saya, yang selalu memberikan ketenangan, kenyamanan, motivasi, doa terbaik dan selalu menjadi tempat pulang ternyaman sampai kapan pun. Terima kasih menjadi orang tua yang hebat, untuk karya sederhana ini saya persembahkan Kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, bapak Handoko dan ibu Ngatemi yang selalu memberikan doa dan semangat agar dapat menyelesaikan penelitian ini. Tanpa doa dan dukungan dari orang tua, mungkin saya tidak akan mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Kepada kedua adik tersayang M. Abdul Aziz dan Hafiz Ramadhan, yang selalu memberi semangat dan selalu menjadi tempat berkeluh kesah agar segera terselesainya skripsi ini.
3. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peranan Pelayanan Publik dan Kinerja Pegawai terhadap Kesadaran Masyarakat Mengenai Adminduk Melalui Program Kalimasada di Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya”. Adapun penulisan dari skripsi ini sebagai salah satu persyaratan untuk bisa menempuh ujian sarjana pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Metro.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Nyoto Suseno, M., Si Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S.E., M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M Selaku Pembimbing I dan juga selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah sangat berjasa terhadap penulis, dari segi waktu, tenaga, semangat, ilmu, dan motivasi serta memberikan arahan yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini.
4. Nani Septiana, S.E., M.M. Selaku dosen Pembimbing II dan juga selaku, Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah banyak membantu penulis dengan memberikan kritik dan saran sehingga dapat menyempurnakan penulisan skripsi ini.
5. Serta seluruh tenaga usaha (TU) Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan kemudahan dalam persiapan berkas-berkas selama perkuliahan.
6. Seluruh Dosen S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah banyak memberikan ilmu, nasihat dan dukungan yang penulis peroleh selama menjadi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Metro.
7. Orang tua penulis yang telah memberikan doa, dukungan baik dalam moril dan materi.

8. Adik – adik yang telah banyak mendukung penulis selama pengerjaan skripsi dan selalu meluangkan waktu untuk memberi semangat dalam pengerjaan skripsi.
9. Teman seperjuangan kuliah penulis yang telah mendukung penulis untuk semangat dan yakin dalam penyusunan skripsi.
10. Teman-teman yang tidak bisa penulis ucapkansatu per satu yang telah mendukung dan memberikan doa kepada penulis.

Semoga semua amal dan kebaikan mereka dicatat sebagai amalan terbaik oleh Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak sekali kekurangan, oleh karena itu penulis berharap kritik dan saran yang membangun. Semoga apa yang terkandung dalam penelitian ini bisa bermanfaat semua pihak.

Metro, 7 Mei 2023

Dina Rismawati

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : DINA RISMAWATI
Npm : 19610154
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **"Peranan Pelayanan Publik Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kesadaran Masyarakat Mengenai Adminduk Melalui Program Kalimasada Di Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya"** benar hasil karya saya bukan plagiat. Apabila dikemudian hari terdapat unsur berupa plagiat dalam skripsi tersebut, maka saya akan bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik sarjana Manajemen dan akan mempertanggung jawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, 7 Mei 2023

Yang membuat pernyataan



Dina Rismawati
Npm. 19610154



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO



SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 36/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : DINA RISMAWATI
NPM : 19610154
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul:

PERANAN PELAYANAN PUBLIK DAN KINERJA PEGAWAI
TERHADAP KESADARAN MASYARAKAT MENGENAI
ADMINDUK MELALUI PROGRAM KALIMASADA DI KELURAHAN
GEBANG PUTIH KOTA SURABAYA

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamspaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 11 April 2023
Kepala Unit,

Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.
NIDN. 0213068302

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
E-mail: help@upi.ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR	x
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	xii
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (<i>SIMILARYTY CHECK</i>).....	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I Pendahuluan	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan dan Manfaat	6
D. Ruang Lingkup	7
E. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II Kajian Literatur	
A. Kajian Teori	8
B. Penelitian Relevan	23
C. Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III Metode Penelitian	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	30
B. Kehadiran Peneliti	31
C. Lokasi Penelitian	31
D. Sumber Penelitian	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Uji Keabsahan Data	32
G. Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	35
B. Hasil penelitian	40
C. Pembahasan	53

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	58
B. Saran.....	58

DAFTAR LITERATUR

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 2. Struktur Organisasi Kelurahan Gebang Putih.....	37
Tabel 3. Tabel Kegiatan.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Proyeksi Penduduk Surabaya per Desember 2020	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. Kerangka Berpikir	28
Gambar 3. Jumlah Penduduk Kel. Gebang Putih	36
Gambar 4. Grafik Pelayanan Kelurahan Gebang Putih	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Rekomendasi Universitas Muhammadiyah Metro.....	
Lampiran 2. Bukti di terimanya di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya	
Lampiran 3. Surat Keputusan Kemristekdikti	
Lampiran 4. Surat Tugas	
Lampiran 5. wawancara dengan warga Kelurahan Gebang Putih	
Lampiran 6. Pelayanan Malam di Rumah Warga setempat	
Lampiran 7. Melakukan diskusi mengenai RT rintisan Kalimasada dengan para ketua RT didampingi oleh Lurah Gebang Putih dan Staff Kelurahan.....	
Lampiran 8. Surat Keputusan Pembimbing Skripsi.....	
Lampiran 9. SK Pembimbing	
Lampiran 10. Form Persetujuan Sidang Skripsi.....	
Lampiran 11. SK Sidang Skripsi	
Lampiran 12. Berita Acara Ujian Skripsi.....	
Lampiran 13. Nilai Ujian Skripsi.....	
Lampiran 14. Saran/Perbaikan Ujian Skripsi.....	
Lampiran 15. Rekap Hasil Ujian Skripsi	
Lampiran 16. LOA Publish Jurnal	
Lampiran 17. Riwayat Hidup.....	