

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PESAWARAN**

Oleh

DUWI OFITASARI

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU PEMERINTAHAN**

Pada

**Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PPLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG**

2013

Judul Skripsi : **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PESAWARAN**

Nama Mahasiswa : **Duwi Ofitasari**

Nomor Pokok Mahasiswa : 0816021026

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

Drs. Denden Kurnia Drajat M.Si

NIP. 19600729199010 1 001

2. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

Drs. Hi. Aman Toto Dwijono, M.H.

NIP.19631018 198703 1 003

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Drs. Denden Kurnia Drajat .M.Si.**

Penguji : **Drs. Hi. Agus Hadiawan.M.Si .**

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Drs. Hi. Agus Hadiawan.M.Si

NIP. 19580109 198603 1 002

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 01 Februari 2013

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Sungai langka 28 Agustus , merupakan anak kedua dari tiga bersaudara, buah hati dari pasangan Bpk Suprihno dan Ibu Desi Rohayati (Alm) .

Jenjang Akademis penulis dimulai dengan menyelesaikan pendidikan pada Sekolah Dasar (SD) Negeri 3 Sungai Langka, lulus pada tahun , kemudian melanjutkan (SMP) 17 Sungai Langka, lulus pada tahun 2004 , dan menengah umum (SMA) Negeri 1 Gedongtataan Kabupaten Pesawaran , lulus pada tahun 2008 .

Kemudian pada tahun 2008 penulis melanjutkan pendidikan S1 Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

MOTTO

Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusus”
(QS,Alaqqarah;45)

*Jangan liat masa lalu dengan Penyelesaian,
Jagan pula lihat masa depan dengan ketakutan,
Tapi lihatlah masa sekarang dengan penuh kesadaran*
(James Thurber)

*Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang berhasil tapi berusaha
menjadi manusia yang berguna*
(Einstein)

*Pengetahuan tidaklah cukup, kita harus mengamalkannya. Niat tidaklah
cukup; kita harus melakukannya.*
(Johann Wolfgang Von Goethe)

*Kesuksesan diawali oleh mimpi,
Dipengaruhi oleh Presepsi dan diwujudkan oleh Tindakan.*
(Edward Linggar)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirohim.....

Puji syukur kepada ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat, ridho, dan karunia-Nya kepadaku....

Dengan tidak mengurangi rasa syukur, kupersembahkan karya kecil ini kepada semua orang-orang yang tercinta dan mencintaiku, keluarga tercinta.

Sebagai wujud baktiku kepada kedua orang tua ku

Bpk Suprihno dan Ibu Desi Rohayati (Alm)

Teruntuk orang-orang yang telah mendoakan keberhasilanku, yang tak pernah lelah dan hentinya mencurahkan kasih sayangnya dengan segenap jiwa dan raganya, yang selalu memberikan dorongan moral kepadaku selama ini,

Teruntuk **ibu** yang kini telah kembali kepada-Nya, terimakasih atas jasa-jasamu selama ini yang telah engkau berikan kepadaku, kasih sayangmu akan selalu kami kenang dalam hati, engkau tak pernah lelah dalam membimbingku, kini dirimu sudah terbujur kaku dan tertutup oleh tanah dan kau sudah tenang berada disisi-Nya. Kini tugasku membalas jasa mu dengan selalu mendoakan mu. karya ini kupersembahkan sebagai kado terindah mengenang 40 hari kepergianmu. Selamat jalan ibu.....

Kakak dan Adikku

Puji Rahayu. SH dan Danar Setiawan

Senyummu adalah kebahagiaanku, tangismu adalah kepedihanku, dan keberadaanmu disisiku adalah saat terindah dan berarti dalam hidupku terimakasih atas do'a dan dukungan sehingga memotivasi penulis untuk tetap menjadi orang yang sukses .amin.

Seseorang yang kucintai Stiven Lîe

Kasihku adalah Hati, pasangan jiwa penyejuk hati yang selalu menemaniku disaat susah maupun senang, yang selalu memberikanku kebahagiaan, cinta dan kasih sayangnya, dan selalu memberikanku semangat untuk tetap selalu berkarya.

Untuk Almamater Tercinta Universitas Lampung

SANWACANA

Alhamdulillahirobil'alamin....

Dengan penuh rasa syukur, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penulis masih diberikan kesehatan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita, suri tauladan kita, Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan ulama yang menegakkan syiar islam diseluruh dunia.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, tetapi penulis berusaha mencoba untuk memberikan yang terbaik dengan bantuan Dosen Pembimbing Drs. Denden Kurnia Drajat. M.Si akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan . oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada beliau selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Agus Hadiawan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, Serta selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membantu penyempurnaan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bantuan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Hi. Aman Toto Dwijono, M.H selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

4. Bapak Drs. Yana Ekana PS, M.Si selaku Pembimbing Akademik yang telah membantu penulis dalam proses perkuliahan.
5. Bapak dan ibu dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang telah mewariskan ilmu dan pengalamannya dengan penuh keikhlasan dan kesabaran.
6. Para staf akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang telah banyak membantu penulis dalam pelayanan akademik, mereka begitu baik dan sabar dalam membantu dan membimbing kami dalam pembuatan surat- surat dan lain-lain.
7. Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran beserta seluruh staf dan pegawai yang telah memberikan bantuan berupa ijin penelitian dan data-data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kedua orang tuaku Bapak Suprihno dan Ibu Desi Rohayati (Alm) yang telah memberikan Cinta dan Kasih Sayangnya . Terimakasih atas semua dukungan serta doanya selama ini.Teruntuk ibu maafkan anakmu ini jika aku belum sempat memberikanmu kebahagiaan, Karya ini ku persembahkan untukmu ibu sebagai kado terindah mengenang 40 hari kepeergiaanmu
9. Saudara dan saudari ku (kakak puji rahayu dan adiku Danar setiawan) terimakasih atas do'a, dan semangatnya selama ini sehingga terus memotivasiku untuk terus maju. Buat adkku jagan bandel lagi jadi anak dan terus rajin belajar.
10. Seluruh anak2 Ilmu Pemerintahan 2008 yang banyak memberikan kenangan baik selama perkuliahan ; nadya, dona (tete), risca, yunita, shely, eva (nenek), reni, mei, arum, nindi, ayu, trio, eko, hury, agung,putri, riki,adit,dendry, nanda, hariansyah, abror,ido,dudu dan lainnya yang belum disebut namanya.
11. Sahabat- sahabat dan teman sepermainan , jenk apri, putri, upil, dinda, winda, ayu, dian, chen, dores, nazar,layor terus kompak dan semangat.

12. Seluruh pihak yang membantu memberikan inspirasi dan motivasi penulis untuk bisa menjadi lebih optimis menyongsong masa depan.

Akhir kata, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian dan penulis berharap skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat untuk kita semua.

Alhamdulillahirobilalamin.....

Bandar Lampung 1 Februari 2013

Penulis

Duwi Ofitasari

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa

1. Karya tulis saya, skripsi ini asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Universitas Lampung maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Penguji.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari ada penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi yang lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Lampung.

Bandar Lampung, Februari 2013

Yang Membuat Pernyataan

Duwi Ofitasari

NPM. 0816021026