

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN PACAR  
KABUPATEN MANGGARAI BARAT  
(Studi Peraturan Daerah Kabupaten Manggarai Barat Nomor 1  
tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik)**

**SKRIPSI**

Disusun guna memenuhi tugas dan syarat-syarat guna memperoleh  
gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P.) Pada  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik (Fisip)



Disusun oleh:

**FEBRIANTO M JAIK (18031000022)**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG  
2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DI  
KECAMATAN PACAR

KABUPATEN MANGGARAI BARAT (Studi Peraturan  
Daerah Kabupaten Manggarai Barat Nomor 1 Tahun 2013  
Tentang Pelayanan Publik)

1. Nama : Febrianto Mardani Jaik
2. NIM : 18031000022
3. Program Studi : Administrasi Publik
4. Fakultas : Ilmu Sosial Dan Politik
5. Universitas : Merdeka Malang

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Dr. Agus Sholahuddin, MS



Dr. HJ. Sri Hartini Jatmikowati, M.Si

MENYETUJUI

Dekan



DR. SUKARDI, M.SI

## LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh Febrianto Mardani Jaik, Ini Telah

Di Presentasikan Di Hadapan Tim Penguji:

Hari : Kamis

Tanggal : 10 Februari 2022

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Merdeka Malang

### Susunan Tim Penguji

Ketua

Drs. H. Bambang Noorsety, M.S

Sekretaris

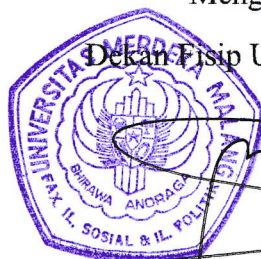
Dra. HJ. Umi Chayatin, M.Si

Anggota

Drs. H. Titot Edy Suroso, MS

Mengesahkan

Dekan Fisisip UNMER Malang



Dr. H. Sukardi, M.SI

## PERNYATAAN SURAT ORIGINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Febrianto Mardani Jaik  
Nim : 18031000022  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini:

1. Masih belum pernah di ajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik sarjana strata I
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya –karya ilmiah yang sudah ditulis dan di terbitkan oleh orang lain
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu di sebutkan sumber refrensinya dan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila di dalam naskah ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini di gugurkan dengan segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang di peroleh, bahkan bersedia untuk di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku ( UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang sisdiknas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70 ) serta **panduan pencegahan plagiasi** yang telah di tetapkan lewat keputusan dekan Fisip Unmer Malang; kep.12.A/FISIP/UM/VII/2016 Tanggal 7 Juli 2016.

Malang, 02 Januari 2022

Yang Menyatakan

  
Febrianto Mardani Jaik

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

“Tetap berusaha meski bukan pengusaha. Sukses itu banyak cara, proses jadi perantara Karena rintangan tak sehitam batu bara, Maka ku jalani tanpa ucap sayonara”

“Jika kita memiliki ambisi yang kuat untuk menggapai impian dan cita-cita, walaupun dirasa sangat sulit itu tidak masalah. selama masih ada niat dan keyakinan untuk mewujudkannya, kita harus yakin dan optimis bahwa apa yang diusahakan akan tercapai.”

Kupersembahkan

Kepada :

Orangtua Tercinta Mama, Bapa, Kakak, Adik Tersayang

Serta Seluruh Keluarga Besar.

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Tuhan Yang Maha Esa, pertama-tama saya ingin mengucapkan puji syukur karena atas berkahnyalah penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul” **IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN PACAR KABUPATEN MANGGARAI BARAT**” (Studi Peraturan Daerah Kabupaten Manggarai Barat Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik) . Penulisan skripsi ini di ajukan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi ketentuan bagi setiap mahasiswa program studi ilmu administasi publik fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas merdeka malang. Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan,bantuan,nasehat dan saran serta kerjasama dari berbagai pihak, khususnya pembimbing, segala hambatan tersebut akhirnya dapat teratasi dengan baik.

Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kata sempurna sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan pendidikan di masa yang akan datang. Dalam penyusunan skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak, atas tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Sukardi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu Dra. HJ. Umi Chayatin, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Merdeka Malang.
3. Prof, Dr .Agus Sholahuddin, MS selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan serta arahan dan meluangkan waktunya untuk memberikan masukan yang sangat berguna dalam proses penyelesaian skripsi ini.
4. Dr.HJ.Srihartini Jatmikowati,M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan serta arahan dan meluangkan waktunya untuk memberikan masukan yang sangat berguna dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan pegawai yang telah mendidik dan membantu penulis selama berada di Universitas Merdeka Malang.
6. Bapak /Ibu Dosen Pengajar Ilmu Administrasi Publik Univeristas Merdeka Malang.
7. Bapak Thomas A .D.Faran ,S.Sos selaku camat , kecamatan pacar yang telah banyak membantu dalam pemberian data dan informasi dalam penelitian skripsi ini.
8. Seluruh petugas kantor kecamatan pacar

9. Kedua orang tua penulis Arnoldus Kaing dan Maria Cehaya yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dan nasehat,serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang merupakan anugerah terbesar dalam hidup. Penulis berharap dapat menjadi anak yang di banggakan .
10. untuk diri sendiri yang telah bertahan dari awal kuliah sampe selesai penyelesaian skripsi ini
11. kakak dan adik tercinta elvy kaing ,asti kaing , ova kaing terimakasih atas doa dan segala dukungan. serta keluarga besar yang dengan sabar selalu mendukung dan mendoakan saya.
12. My Love Olivia Novia Lumut yang telah mendukung, memberi semangat dan membantu penyelesaian tugas akhir ini
13. Teman Aldi Abur ,Aldy Sanar ,Ocan Naldo ,Boni Fasisus ,Veus Maju ,Atro Gani ,Wardy Gadur ,Arintus Gensang , Terima Kasih Atas Kerja Sama Dan Saling Pengertian Selama Proses Pembuatan Skripsi Ini.
14. Semua pihak yang tidak bisa di sebutkan satu per-satu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Malang, Januari 2022

Penulis

Febrianto Mardani Jaik

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	
LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
PERNYATAAN SURAT ORIGINALITAS NASKAH SKRIPSI .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB II KERANGKA DASAR TEORI .....	8
2.1 Kebijakan Publik.....	8
2.2 Jenis-jenis pelayanan publik .....	9
2.3 Pengertian Pelayanan Publik .....	10
2.4 Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	12
2.5 Implementasi.....	13
2.6 Implementasi Kebijakan Publik.....	14
2.7 Pendekatan Implementasi .....	15
2.8 Konsep dalam Implementasi Kebijakan .....	17
2.9 Model Implementasi George C. Edwards III.....	18



2.10	Dimensi Kualitas Pelayanan Publik .....	21
2.11	Teori Kepuasan Masyarakat .....	21
2.12	Tugas Pokok Dan Fungsi Kecamatan.....	23
2.13	Kerangka Konsep .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>25</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	25
3.2	Fokus Penelitian.....	26
3.3	Teknik Sampling.....	26
3.4	Informan Penelitian.....	27
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.5.1	Observasi .....	29
3.5.2	Wawancara.....	30
3.5.3	Dokumentasi .....	31
3.6	Teknik Analisis Data .....	31
3.7	Lokasi Penelitian.....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>34</b>
4.1	Gambaran Umum Kecamatan Pacar Kabupaten Manggarai Barat (NTT) .....	34
4.1.1	Profil Kantor Kecamatan Pacar Kabupaten Manggarai Barat.....	35
4.1.2	Visi dan Misi.....	35
4.1.3	Tugas Pokok Dan Fungsi.....	36
4.1.4	Struktur Organisasi.....	39
4.2	Penyajian Data .....	40
4.2.1	Komunikasi ( <i>communication</i> ).....	51
4.2.2	Sumberdaya ( <i>resources</i> ) .....	55
4.2.3	Disposisi ( <i>Disposittions or attitude</i> ).....	61
4.2.4	Struktur Birokrasi ( <i>Bureucratic structure</i> ) .....	64
4.2.5	Faktor Penghambat Dan Pendukung Dalam Pembuatan Ktp Elektronik .....	65
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian .....	68
4.3.1	Komunikasi ( <i>communication</i> ).....	68

4.3.2 Sumberdaya ( <i>resources</i> ) .....	70
4.3.3 Disposisi ( <i>Dispositions or attitude</i> .....	74
4.3.4 Struktur Birokrasi ( <i>Bureaucratic structure</i> .....	75
4.3.5 Faktor Penghambat Dan Pendukung Dalam Pembuatan Ktp Elektronik .....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	78
5.1 Kesimpulan .....	78
5.2 Saran .....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN DOKUMENTASI.....	85

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Kartu Tanda Penduduk Model Lama .....	42
Tabel 4.2 Kartu Tanda Penduduk Nasional .....	43
Tabel 4.3 Elektronik Kartu Tanda Penduduk.....	44

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Peta Kecamatan Pacar .....	34
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Pacar.....	40
Gambar 4.3 Perekaman Ktp Elektronik .....	56

## ABSTRAK

Nama Febrianto Mardani Jaik, Nim 18031000022. Skripsi IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN PACAR KABUPATEN MANGGARAI BARAT. Pembimbing 1 Prof, Dr .Agus Sholahuddin, MS dan Pembimbing II. Dr.HJ.Srihartini Jatmikowati, M.Si

Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kabupaten atau kota. Kedudukan kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten atau kota sebagai pelaksanaan teknis kewilayahan yang mempunyai kerja tertentu dan di pimpin oleh camat. Kantor kecamatan Pacar merupakan salah satu dari 12 kecamatan yang ada di kabupaten Manggarai Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Pacar, Kabupaten Manggarai Barat. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan analisa data kualitatif. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dan informan yang di pilih adalah camat beserta anggotanya dan masyarakat yang menggunakan layanan Di Kantor Kecamatan Pacar, Kabupaten Manggarai Barat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik yang ada di kecamatan Pacar telah sesuai dengan prosedur yang berlaku, akan tetapi masih ada beberapa aspek yang masih kurang terkait faktor pendukung dalam menopang pelayanan yang ada di kecamatan Pacar seperti hal komputer untuk saat ini masih kurang, walaupun dalam perencanaannya kecamatan Pacar ingin memperbanyak. Selain itu terkait dengan kualitas pelayanan publik di kecamatan Pacar kabupaten Manggarai Barat dapat dikatakan baik. Namun masih ada indikator tidak sesuai dengan harapan yaitu tentang fasilitas penopang dalam pelayanan, yang mana hal ini dapat memudahkan pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.

**Kata kunci: Kantor camat, kecamatan Pacar**

## **ABSTRACT**

Name is Febrianto Mardani Jaik, Nim 18031000022. Thesis on IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICES IN PACAR DISTRICT, BARAT MANGGARAI REGENCY. Advisor 1 Prof, Dr. Agus Sholahuddin, MS and Advisor II. Dr. HJ. Srihartini Jatmikowati, M.Si

Sub-district is the division of administrative territory in Indonesia under districts or cities. The position of the sub-district is the district or city regional apparatus as a regional technical implementation that has certain work and is led by the sub-district head. The girlfriend sub-district office is one of 12 sub-districts in West Manggarai Regency This study aims to find out the implementation of public services in girlfriend sub-district, West Manggarai regency. The type of research used in this research is descriptive using qualitative data analysis. While the data collection techniques using interview techniques, observation, and documentation. And the selected informants are the sub-district head and its members and the community who use the services at the Boyfriend District Office, West Manggarai Regency. The results of this study indicate that the implementation of public services in the girlfriend district has been in accordance with the applicable procedures, but there are still some aspects that are still lacking related to supporting factors in supporting the services in the girlfriend district such as computers for now are still lacking, even though in the plan, the girlfriend sub-district wants to increase it. Besides that, it is related to the quality of public services in the girlfriend sub-district, West Manggarai Regency, it can be said to be good. to service users.

**Keyword: sub-district office, girlfriend district**