

**KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN SURAT IZIN KERAMAIAAN**  
**(Studi pada Kantor Kecamatan Dau Kabupaten Malang)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Oleh :

**Stefania Yanti Moru**

**18031000137**



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

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN SURAT IZIN  
KERAMAIAN (Studi pada Kantor Kecamatan Dau Kabupaten  
Malang)

Nama : Stefania Yanti Moru

NIM : 180310000137

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas : Merdeka Malang

Malang, 5 Agustus 2022

### DISETUJUI DAN DITERIMA

Pembimbing I

Drs. Titot Edy Suroso, MS

Pembimbing II

Akbar Pandu Dwinugraha, S.AP, M.AP

Menyetujui

Dekan FISIP Unmer Malang,



Dr. Yantawati Fristin, S.Sos, M.AB

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh Stefania Yanti Moru ini telah di  
Presentasikan di Hadapan Tim Penguji

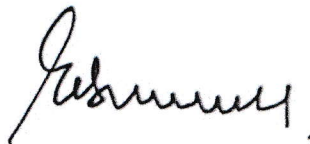
Hari : Jumat  
Tanggal : 19 Agustus 2022  
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Merdeka Malang

Susunan tim penguji

Ketua,

Sekretaris,

Anggota



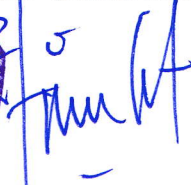
Dra. Hj. Umi Chayatin,  
M.Si.

Drs H. Titot Edy Suroso, MS

Mayjen TNI (Purn)  
Drs Poespito Hadi, M.Sc., M.Si (Han)

Mengesahkan

Dekan FISIP Unmer Malang,



Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos, M.AB

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Stefania Yanti Moru

NIM : 180310000137

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 diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik sarjana strata 1
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterlibatkan orang lain
3. Setiap kutupan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu disebut sumber referensi dan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila didalam naskah ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan denga segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia 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 ditetapkan oleh keputusan Dekan Fisip Unmer Malang nomor: Kep.12.A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 Juli 2016

Malang, Oktober 2022

Yang menyatakan



Stefania Yanti Moru

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

“Belajarl原因 karena manusia dilahirkan tidak dalam keadaan mengetahui suatu ilmu. Teruslah menjadi orang yang mencari ilmu kapanpun dan di manapun. Karena Ilmu adalah pelita hidup, memberi kekuatan dan menerangi jalan”

Skripsi ini saya persembahkan

Kepada:

Bapak Ferdinandus manek Mama  
anastasia , Mama Evita,om Damy  
Adik jefrianus,Bony, aldy, rhyio  
dan Semua Keluarga

Orang-orang terdekat serta  
Almamater ku

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa, karena atas rahmat Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, dengan judul “(KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN SURAT IZIN KERAMAIAN (Studi pada Kantor Kecamatan Dau Kabupaten Malang)”.

Segala upaya telah dilakukan dalam penyusunan skripsi ini. Namun, penulis menyadari akan kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis.

Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna memperbaiki kekurangan tersebut di masa yang akan datang.

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan khususnya bagi penulis.

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas kuasanya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Pengurusan Surat Izin Keramaian” (Studi pada Kantor Kecamatan Dau Kabupaten Malang). Skripsi ini dibuat serta diajukan guna melengkapi salah satu program sarjana.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkatNya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini tepat pada waktu yang diharapkan. Penulis juga ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Dr.Yuntawati Fristin, S.Sos, M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
2. Dra. Hj Umi Chayatin, M.Si selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan dukungan sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Drs. Titot Edy Suroso, MS selaku dosen pembimbing I terimakasih telah memberikan arahan, masukan, dukungan, serta kesabarannya kepada penulis sehingga skripsi ini selesai dengan baik
4. Akbar Pandu Dwinugraha, S.AP, M.AP selaku pembimbing II terima kasih atas bimbingan dan arahnya juga dorongan motivasi kepada penulis sehingga penulisan skripsi dapat terselesaikan dengan baik.

5. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Publik selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan.
6. Kedua orang tua tercinta dan tersayang tak henti-hentinya memberikan support baik moril maupun materiil.
7. ....

Penulis menyadari penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna untuk saran dan kritik yang membangun demi perbaikan dikedepannya sangat penulis harapkan, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Malang, 31 Agustus 2022

Penulis

Stefania Yanti Moru



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
MOTTO & PERSEMBAHAN.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah .....	4
1.3 Tujuan penelitian .....	4
1.4 Manfaat penelitian .....	5
<b>BAB II KERANGKA DASAR TEORI</b>	
2.1 Pengertian pelayanan public .....	6
2.1.1 Kualitas Pelayanan Publik .....	9
2.1.2 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik .....	11
2.1.3 Standar Pelayanan Publik .....	12
2.1.4 Konsep Kualitas Pelayanan Publik .....	13
2.1.5 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	13
2.1.6 Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	15
2.1.7 Unsur Kualitas Pelayanan Publik .....	17
2.1.8 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Di dalam suatu pelayanan .....	18
2.1.9 Izin Keramaian .....	20

<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	23
3.2 fokus penelitian .....	23
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.4 Teknis Analisis Data .....	27
3.5 Lokasi penelitian .....	29
3.6 Jadwal penelitian .....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	31
4.1.1 Sejarah singkat Kecamatan Dau .....	31
4.1.2 Kondisi Geografis.....	31
4.1.3 Visi dan misi Kecamatan Dau .....	33
4.1.4 Struktur Pegawai Kantor Camat Dau .....	35
4.2 Penyajian Data.....	37
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	45
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>58</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Wilayah kecamatan Dau terdiri dari 1 Desa .....	36
Tabel 2. Jumlah penduduk kecamatan Dau.....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Komponen-komponen analisis data: Model Interaktif .....	37
Gambar 2. Struktur Pegawai Kantor Camat Dau .....	43

## ABSTRAK

### KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN SURAT IZIN KERAMAIAAN (Studi pada Kantor Kecamatan Dau Kabupaten Malang)

Oleh :

Stefania Yanti Moru  
18031000137

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat untuk memberikan layanan secara optimal dan berkualitas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pengurusan surat izin keramaian serta mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan pengurusan surat izin keramaian yang ada di Kantor Kecamatan Dau Kabupaten Malang yang berlokasi di Jl. Raya Sengkaling no.200, mulyoagung, Kecamatan Dau Malang Jawa Timur. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif. .

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah kualitas pengurusan izin keramaian di Kantor Kecamatan Dau dalam melayani publik dengan konsep pelayanan prima. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi dan. alat analisis yang digunakan adalah analisis data kualitatif model interaktif dari Miles, Hubberman, dan Saldana.

Hasil daripada penelitian kualitas pelayanan Di Kantor Kecamatan Dau Kabupaten Malang dapat dinilai dengan menggunakan lima indikator prima yaitu *Tangibles* (bukti fisik) penampilan, kenyamanan, dan kemudahan sudah diterapkan dan sepenuhnya dilaksanakan mengenai kenyamanan tempat pelayanan. *reliability* (kehandalan) kecermatan, kemampuan sudah diterapkan dan berjalan sesuai harapan masyarakat pengguna layanan. Responsiviness (ketanggapan) cepat, cermat, dan merespon keluhan pengguna layanan adalah diterapkan sesuai keinginan masyarakat karena apabila ada keluhan dari masyarakat para pegawai langsung merespon dan menyelesaikan masalah tersebut. *Assurance* (jaminan) tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna layanan, hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator tersebut. *Emphaty* (empati) mendahulukan kepentingan pengguna layanan, keramahan,dan sopan santun sudah sesuai dengan keinginan masyarakat penggunalayanan. Faktor pendukung dalam kualitas pelayanan adalah adanya sumber daya manusia dan sarana prasarana yang telah memadai demi sedangkan faktor penghambat dalam kualitas pelayanan adalah mengenai masalah data dan kurangnya partisipasi masyarakat dalam hal pengurusan surat izin keramaian.

Kata kunci : kualitas, layanan, izin keramaian

## **ABSTRACT**

### **QUALITY OF SERVICE FOR MANAGEMENT LICENSE LICENSE (Study at Dau District Office, Malang Regency)**

By :  
Stefania Yanti Moru  
18031000137

*Public service is essentially the provision of excellent service to the community which is the embodiment of the obligations of government officials as public servants to provide optimal and quality services. The purpose of this study was to describe the quality of crowd permit management services and to describe the supporting and inhibiting factors for the quality of crowd permit processing services at the Dau District Office, Malang Regency, located on Jl. Raya Sengkaling No. 200, Mulyoagung, Dau Malang District, East Java. This research is a research with a descriptive qualitative approach. .*

*The focus of this research is the quality of crowd permit management at the Dau District Office in serving the public with the concept of excellent service. Data collection techniques in this study using interviews, observation and. The analytical tool used is an interactive model of qualitative data analysis from Miles, Hubberman, and Saldana.*

*The results of the research on service quality at the Dau District Office, Malang Regency can be assessed using five prime indicators, namely Tangibles appearance, comfort, and convenience that have been implemented and fully implemented regarding the convenience of the service place. reliability accuracy, capability has been implemented and runs according to the expectations of the service user community. Responsiveness, quickly, carefully, and responds to complaints from service users is implemented according to the wishes of the community because if there are complaints from the public, the employees immediately respond and resolve the problem. Timely assurance and guarantee of cost certainty are in accordance with the wishes of the service user community, this is proven because there are no complaints from service users regarding these indicators. Empathy prioritizing the interests of service users, friendliness, and courtesy are in accordance with the wishes of the service user community. Supporting factors in service quality are the existence of adequate human resources and infrastructure, while the inhibiting factors in service quality are data problems and the lack of community participation in managing crowd permits.*

**Keywords:** *quality, service, crowd permit*