

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI ERA COVID-19
(Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Sukun Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk memenuhi salah satu persyaratan

dalam menyelesaikan program sarjana



Disusun Oleh :

AGUSTINUS DHAJO JOGO

16031000017

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

2022

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul : Kualitas Pelayanan Publik Di Era Covid-19
(Studi Kasus di Kantor Kecamatan Sukun Kota Malang)
2. Disusun oleh : Agustinus Dhajo Jogo
3. NPK : 16031000017
4. Program Studi : Administrasi Publik
5. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
6. Universitas : Universitas Merdeka Malang

Dosen Pembimbing I



Dr. Budhy Prianto, MS

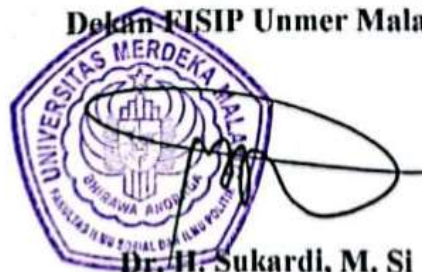
Dosen Pembimbing II



Drs. Titot Edy Suroso, MS

Menyetujui,

Dean FISIP Unmer Malang



Dr. H. Sukardi, M. Si

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh AGUSTINUS DHAJO JOGO Ini Telah Dipresentasikan Di
Hadapan Tim Penguji

Hari : Jumat

Tanggal : 11 Februari 2022

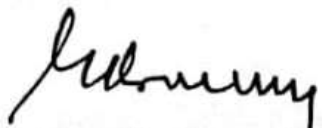
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang

Susunan Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Anggota



Dr. Hj. Sri Hartini Jatmikowati, M.Si Drs. Titot Edy Suroso, MS Akbar Pandu Dwinugraha, SAP, MA

Mengesahkan

Dekan Fisip Unmer Malang



Dr. H. Sukardi, M.Si.

PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agustinus Dhajo Jogo

Nim : 16031000017

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan 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-karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain.
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu disebutkan sumber referensinya dan tertulis secara resmi di dalam daftar pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila didalam naskah ini terbukti unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk diproses 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 No, kep.12.a/fisip/um/vii/2016 tanggal 7 juli 2016.

Malang, Februari 2022

Yang menyatakan



Agustinus Dhajo Jogo

MOTTO

**“KAMU TIDAK HARUS MENJADI HEBAT UNTUK MEMULAI, TETAPI
KAMU HARUS MEMULAI MENJADI HEBAT”_Zig Zignal**

Kupersembahkan kepada:

Bapa, Mama, Kakak, Adik, Sahabat dan almamaterku tercinta

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam proses pembuatan skripsi ini, penulis menyadari banyak pihak yang ikut terlibat untuk menyelesaikan skripsi ini. Banyak kontribusi yang diberikan kepada penulis baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu ucapkan terima kasih dan penghormatan tertinggi patut penulis ucapkan kepada:

1. Tuhan Yesus Bunda Maria atas berkat dan rahmat serta petunjuk sehingga skripsi ini dapat selesai dengan lancar.
2. Kedua Orang Tua, Bapa dan Mama tercinta, terima kasih untuk semua pengorbanan, kasih sayang dan cinta yang telah dilimpahkan tanpa kurang sedikitpun untuk memberikan yang terbaik. Semua perjuanganmu merupakan dorongan terkuat untuk menyelesaikan skripsi ini. Dukungan moril dan materil yang diberikan sungguh berharga. Cinta dan kasih selalu mengiringi langkah ayah dan ibu.
3. Bapak Dr. H. Sukardi, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
4. Ibu Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si selaku Ketua Program studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Merdeka Malang.

5. Bapak Rochmad Effendy, B.HSc.M.Si selaku wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang
6. Dr. Budhy Prianto, M.S selaku pembimbing I yang tidak pernah lelah untuk memberikan arahan dan ilmu kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi.
7. Drs. H Titot Edy Suroso, M.S selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi.
8. Segenap Dosen Prodi Ilmu Komunikasi dan staf akademik yang selalu membantu dalam memberikan fasilitas, ilmu, serta pendidikan pada peneliti dari awal perkuliahan hingga masa akhir perkuliahan.
9. Teman-teman kos yang selalu mendukung dalam pengerjaan skripsi ini, Ano, Ninok, Yohan, Ndoko, Joy, Cen, Geric, Muje, Rafly dan lain-lain yang tidak sempat disebutkan, terimakasih sudah membantu dan memberi semangat kepada satu sama lain selama proses penyelesaian skripsi ini.
10. Teman-teman Ilmu Administrasi public angkatan 2016 terimakasih sudah mengenal dan saling bekerjasama dalam hal tugas dan lainnya mulai dari semester 1 hingga saat ini.
11. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namun memiliki arti peran yang sama besarnya dalam penyelesaian skripsi ini.

Melalui semangat dan dukungan yang mereka berikan, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Tentunya masih banyak kekurangan dalam penelitian ini, berbagai kritik dan saran akan penulis terima dengan baik dan lapang dada. Semoga Tuhan yg Maha Esa membalas kebaikan yang telah diberikan kepada penulis.

Hormat saya

Agustinus dhajo jogo

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Publik Di Era Pandemic Covid-19**” (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Sukun Kota Malang) guna untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan yang diberikan oleh Bapak Dr.Budhy Prianto, M.s selaku pembimbing pertama serta kepada Bapak Drs. H. Titot Edy Suroso, MS selaku pembimbing kedua Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bpk. Prof. Anwar Sanusi, SE. M. Si Selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.
2. Bpk. Dr. H. Sukardi, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
3. Ibu. Dra. Hj Umi Chayatin M.Si, Selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik
4. Bpk Dr. Budhy Prianto,M.s selaku dosen pembimbing satu (I) yang sabar dan penuh pengertisn membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi.

5. Bpk. Drs . H. Titot Edy Suroso, MS selaku dosen pembimbing (II) yang sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Merdeka Malang yang telah memberikan ilmunya dan pengetahuan serta bimbingan kepada penulis selama mengikuti pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Merdeka Malang.
7. Teman-teman seperjuangan yang masih aktif yang telah membantu dalam proses penyusunan tugas akhir ini.
8. Teman-teman Kos (Ano, ninok, joy, yohan, cen,geric,rafly,muje)

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu saran serta kritik yang membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini sangat bermanfaat bagi kita semua. AMIN

Malang,

Agustinus Dhajo Jogo

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI	iv
MOTTO	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAKSI	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
BAB I PENDAHULUAN	9
1.1 Latar belakang.....	9
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Landasan Teori.....	17
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	17
2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	24
2.2.1 Unsur Kualitas Pelayanan Publik	24
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	25
2.2.4 Standar Pelayanan Publik.....	28
2.3 Masalah Kualitas Pelayanan Publik	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1. Jenis Penelitian.....	36
3.2. Fokus Penelitian	36
3.3. Informan Penelitian	38
3.4. Jenis Data.....	38
3.5. Teknik Pengumpulan Data	40

3.6. Teknik Analisis Data.....	42
3.7 Lokasi Penelitian.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Hasil Penelitian	40
4.2 Pembahasan.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jam Operasional Kantor Kecamatan Sukun	50
Tabel 4.2 Program Inovasi	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Skema Analisis Data	45
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Kantor Kecamatan sukun	46
Gambar 4.2. Prosedur Pelayanan Administrasi Di Kecamatan Sukun	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Dokumentasi/Foto	83
Lampiran Surat Pengajuan Judul	86
Lampiran Surat Penunjukan Dosen Pembimbing	87
Lampiran Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	88
Lampiran Hasil Cek Plagiasi.....	89

ABSTRAKSI

Jogo, Agustinus. 2022. Kualitas Pelayanan Publik Di Era Covid-19. Skripsi Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Merdeka Malang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik Di Era Covid-19

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Masalah dalam kecamatan ini yaitu masih adanya para aparatur sipil negara yang tidak taat aturan.

Yang menjadi tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Era covid-19 Kecamatan Sukun Kota Malang dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat dari pelayanan yang dilakukan oleh para Apratur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Sukun. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan baru mengenai kualitas pelayanan public di era covid-19 di kecamatan Sukun Kota Malang. Manfaat atau kegunaan dari penelitian ini yaitu sebagai tambahan referensi dan kepustakaan bagi mahasiswa jurusan Pendidikan Administrasi Publik.

Jenis penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dimana turun langsung ke lapangan tempat penelitan diadakan. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Sukun, Jl. Keben 1, Bendungrejosari, Sukun, Kota Malang, Jawa Timur 65148.

Kualitas pelayanan di Kecamatan Sukun Kota Malang sudah efektif meskipun masih ada sedikit masalah para aparatur sipil negara di kecamatan Sukun sudah mengikuti aturan yang ditetapkan.

ABSTRACT

Jogo, Augustine. 2022. Quality of Public Services in the Covid-19 Era. Thesis of Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Merdeka Malang.

Public service is an activity or series of activities in the context of fulfilling service needs in accordance with statutory regulations for every citizen and resident of goods, services or administrative services provided by public service providers. The problem in this sub-district is that there are still state civil servants who do not obey the rules.

The purpose of this study is to determine the quality of public services in the Covid-19 Era, Sukun District, Malang City and to find out the supporting and inhibiting factors of the services provided by the State Civil Apparatus at the Sukun District Office. The results of this study are expected to add new insights and knowledge about the quality of public services in the Covid-19 era in the Sukun sub-district, Malang City. The benefits or uses of this research are as additional references and literature for students majoring in Public Administration Education.

This type of research is descriptive research with a qualitative approach, which goes directly to the field where the research is held. The location of this research was conducted at the Sukun District Office, Jl. Keben 1, Bendungrejosari, Sukun, Malang City, East Java 65148.

The quality of service in the Sukun Sub-district, Malang City has been effective, although there are still some problems with the state civil apparatus in the Sukun sub-district having followed the established rules.