

**KUALITAS APARATUR PEMERINTAH DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN PADA MASYARAKAT**

(Suatu Studi di Kantor Kelurahan Sukun, Kecamatan Sukun Kota Malang)

**Disusun oleh :**

**Chatrin Rambu Nau Radjah**

**19031000015**



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

**2023**


## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : KUALITAS APARATUR PEMERINTAH DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PADA MASYARAKAT (Suatu Studi di Kantor Kelurahan Sukun, Kecamatan Sukun Kota Malang)

1. Nama : CHATRIN RAMBU NAU RADJAH
2. NPK : 19031000015
3. Program Studi : Administrasi Publik
4. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
5. Universitas : Universitas Merdeka Malang

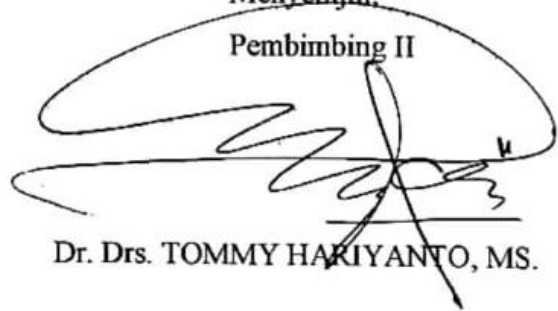
Malang, ..... 2022

Menyetujui  
Pembimbing I



Dra. HJ. Umi Chayatin, M.Si

Menyetujui  
Pembimbing II



Dr. Drs. TOMMY HARIYANTO, MS.

Menyetujui,



Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., MAB

## PENGESAHAN

Skripsi Oleh CHATRIN RAMBU NAU RADJAH ini telah di  
presentasikan di hadapan Tim Penguji

Hari : Rabu

Tanggal : 22 Februari 2023

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Merdeka Malang

Ketua



Prof. Dr. H. AGUS SHOLAHUDDIN, M.S

Susunan Tim Penguji

Sekretaris



Dr. KRIDAWATI SADIHANA, MS

Anggota



Dr. Hj. SRI HARTINI JATMIKOWATI, M.Si.

Mengesahkan,



DR. Yuntawati Fristin, S.Sos., MAB

## PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Chatrin Rambu Nau Radjah

NPK : 19031000015

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan yang 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 ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain.
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naska ini, selalu disebut sumber referensinya dan tertulis secara resmi dalam daftar Pustaka
4. Atas dasar pernyataan tersebut apabila didalam naska ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sesidiknas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang



Chatrin Rambu Nau Radjah

**Motto :**

Serahkanlah perbuatanmu kepada TUHAN, maka terlaksanalah segala  
rencanamu.

Amsal 16:3

Serahkanlah segala kekuatiranmu kepada-Nya, sebab Ia yang memelihara  
kamu.

1 Petrus 5:7

Kupersembahkan

Kepada:

Mama Tercinta

Keluarga

Diri Sendiri

almamaterku

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “ Kualitas aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan pada masyarakat” Suatu Studi di Kantor Kelurahan Sukun. Skripsi ini dibuat serta diajukan untuk melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan program sarjana.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan limpah terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos. MAB selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang.
2. Bapak Candra Dinata. S.Sos. MPA selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Publik Universitas Merdeka Malang.
3. Ibu Dra. HJ. Umi Chayatin, M.Si dan Bapak Dr. Drs. Tommy Hariyanto, MS selaku dosen pembimbing yang selalu setia mendampingi dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 Administrasi Publik yang telah memberikan pengetahuan ilmu dan juga setia mendampingi penulis selama masa perkuliahan.
5. Bapak dan Ibu Karyawan Program Studi S1 Administrasi Publik Universitas Merdeka Malang, atas bantuannya selama masa perkuliahan.
6. Bapak dan Ibu Pegawai Kantor Kelurahan Sukun, Kecamatan Sukun, Kota Malang yang telah membantu penulis dalam proses penelitian.
7. Bidadari tak bersayap, Mama Tercinta D. Nona Emma Elisabeth Radjah, SE, terimakasih untuk kasih sayang, dukungan, pengorbanan Mama buat Ina, terimakasih untuk doa Mama sehingga Ina bisa sampai ditahap ini. Semoga kelak Ina menjadi anak yang sukses dan bisa membanggakan Mama. Semoga Mama sehat selalu, Panjang umur dan murah rejeki, Amin.
8. Almarhumah Oma Rambu Nau Rawambaku dan Mama Nae Susana Nina Kale di Surga yang semasa hidup selalu menyayangi dan memotivasi penulis.

9. Bapak Umbu Rihi Radjah dan Bapak Ama Radjah yang juga selalu ada dan membantu Ina selama kuliah.
10. Oma Rambu Emu Rawambaku, Oma Rambu Tina Rawambaku, Oma KB, Mama Bula, Mama Ote, Cici Ete, Tuya Adi, Mama Echa, Tuya Adhe, Mama Ina Malang, Bapa wasis Malang beserta seluruh keluarga besar penulis atas semangat, motivasi dan nasihat yang diberikan selama ini.
11. Kaka tersayang Royal Radjah dan Istri Morensia serta Anak BNR Jr yang selalu ada dan selalu memotivasi Ina selama kuliah.
12. Saudara dan saudari Kaka Rian, Kaka Aja, Mbak Ingrid, Kaka Thalia, Ka Dandy, Erlyn Wila, Rexine, Vesti, Nursi, Eonnie Meissy, Chelsea, Eunike, Eurike, Sela, Eva, Nerizza, Fred, Putri, Dion yang sudah menyemangati penulis.
13. Best Friends Forever, Cindy Talo, Chintya Lolita, Angela Ratukoreh, Arcenia Florence, Julestry Hau yang selalu memotivasi penulis agar segera menyelesaikan penulisan skripsi.
14. Sahabat seperjuangan Marlinda Malli Awang yang selalu Bersama dan membantu menyelesaikan skripsi. Serta Mergy, Sella, Mia, Risma, dan seluruh anak kelas A Administrasi Publik 2019.
15. Member EXO : Xiumin, Suho, Lay, Baekhyun, Chen, Chanyeol, D.O, Kai Nini Bear, Sehun, yang sudah memotivasi penulis agar segera menyelesaikan kuliah secepatnya, agar cepat kerja sehingga bisa menonton konser EXO.
16. Lucase Wong sebagai favorite person yang sudah memotivasi penulis agar selalu sabar dan cepat menyelesaikan study.
17. Member IKON : Hanbin, Bobby, Jinani, Song, DK, June, Chanwoo.
18. Member NCT : Taeil, Johnny, Taeyong Bubu, Yuta, Kun, Doyoung, Ten, Jaehyun, Winwin, Jungwoo, Lucase, Mark Lee, Xiaojun, Hendery, Renjun, Jeno, Haechan, Jaemin, Yangyang, Shotaro, Sungchan, Chenle, Jisung, Eunseok, Seungchan, Shohei.
19. Rayyanza Malik Ahmad, adek online yang selalu menjadi mood booster penulis dalam mengerjakan skripsi.
20. Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doinng all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I receive, I wanna thank me for tryna do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all times.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan penulis berharap semoga dapat bermanfaat

bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala kasih dan karuniannya, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Segala tantangan kesulitan dan hambatan yang sudah dilalui penulis dapat dilewati, mengantarkan penulis menyelesaikan tugas skripsi dengan judul “KUALITAS APARATUR PEMERINTAH DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PADA MASYARAKAT” suatu studi di kantor Kelurahan Sukun . Dimana penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat akademis untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu segala saran dan kritikan demi memperbaiki dalam penulisan ini akan penulis terima dengan senang hati. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan rasa hormat kepada:

1. Ibu Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos. MAB selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang.
2. Bapak Candra Dinata. S.Sos. MPA selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Publik Universitas Merdeka Malang.
3. Ibu Dra. HJ. Umi Chayatin, M.Si dan Bapak Dr. Drs. Tommy Hariyanto, MS selaku dosen pembimbing yang selalu setia mendampingi dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 Administrasi Publik yang telah memberikan pengetahuan ilmu dan juga setia mendampingi penulis selama masa perkuliahan.

5. Bapak dan Ibu Karyawan Program Studi S1 Administrasi Publik Universitas Merdeka Malang, atas bantuannya selama masa perkuliahan.
6. Bapak dan Ibu Pegawai Kantor Kelurahan Sukun, Kecamatan Sukun, Kota Malang yang telah membantu penulis dalam proses penelitian.

Demikian skripsi ini disusun, semoga dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI .....	iv
Motto :.....	v
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	7
C. TUJUAN PENELITIAN.....	7
D. MANFAAT PENELITIAN.....	7
BAB II.....	9
KERANGKA DASAR TEORI.....	9
A. Kajian Teori .....	9
1. Pengertian Pelayanan.....	9
2. Pengertian Kualitas.....	12
3. Faktor Penentu Kualitas Pelayanan Publik.....	15
4. Pengukuran kualitas pelayanan publik .....	17
5. Pengertian aparatur.....	18
6. Pengertian Pemerintah.....	19
7. Pengertian Pemerintahan .....	20
8. Pengertian Masyarakat .....	21
B. Hubungan Antara Pemerintah dan Masyarakat dalam Sistem Pelayanan Publik.....	23
BAB III.....	25
METODE PENELITIAN .....	25

A. Jenis Penelitian.....	25
B. Fokus Penelitian.....	26
C. Informan Penelitian.....	27
D. Sumber Data.....	27
E. Teknik Pengumpulan Data.....	28
F. Teknik Analisis Data.....	29
G. Lokasi Penelitian.....	31
H. Jadwal Penelitian.....	32
BAB IV .....	33
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	33
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	33
1. Gambaran Umum Lokasi .....	33
2. Kondisi Sosial Ekonomi .....	35
3. Struktur Organisasi .....	40
4. Tugas Pokok dan Fungsi : .....	42
5. Visi, Misi, dan Moto.....	48
6. Program Kerja .....	52
7. Sarana dan Prasaranan Sosial ekonomi .....	53
B. Penyajian data .....	55
1. Bukti langsung (Tangibless) kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, ruang tunggu, dan lain-lain. ....	56
2. Keandalan (Reliability) kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.....	80
3. Daya Tangkap (responsiveness), kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. ....	95
4. Jaminan (assurance), kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan dan menumbuhkan kepercayaan konsumen...	100
C. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Kualitas Aparatur Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan pada Masyarakat .....	105
1. Faktor penghambat Bukti Langsung ( <i>tangibles</i> ) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi .....	105
2. Faktor penghambat keandalan (reliability) kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. ....	105

3. Faktor pendukung Daya Tanggap (Responsiveness) keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap..	106
4. Faktor penghambat Jaminan (assurance) kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan dan menumbuhkan kepercayaan konsumen.....	107
5. Faktor penghambat Empati (empathy) sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.....	107
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	108
BAB V.....	113
KESIMPULAN DAN SARAN.....	113
A. KESIMPULAN .....	113
B. Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA .....	117
LAMPIRAN.....	1179

## **DAFTAR TABEL**

1. Kondisi Sosial Ekonomi.....	35
2. Daftar Nama.....	41
3. Program Kerja.....	52
4. Sarana dan Prasarana Sosial Ekonomi.....	52

## **DAFTAR GAMBAR**

1. Peta Lokasi Kelurahan Sukun.....	34
2. Struktur Organisasi Kelurahan Sukun.....	40
3. Penampilan Pegawai.....	57
4. Beberapa Prosedur Pembuatan Surat Keterangan.....	63
5. Beberapa Gambar dari Standar Operasional Pelayanan di kelurahan Sukun.....	72

## ABSTRAK

Chatrin Rambu Nau Radjah, NPK 19031000015 Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang dengan judul skripsi “Kualitas Aparatur Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan pada Masyarakat” di Kantor Kelurahan Sukun Kota Malang. Dosen Pembimbing I, Dra.HJ. Umi Chayatin, M.Si dan Dosen Pembimbing II, Dr. Drs. TOMMY HARIYANTO, MS.

Kualitas pelayanan tidak hanya ditempuh melalui keputusan-keputusan, tetapi melalui kemampuan aparatur dalam memberikan berbagai materi mengenai manajemen pelayanan melalui diklat-diklat struktural pada berbagai tingkatan. Kinerja pelayanan publik tidak cukup hanya dilakukan dengan indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa seperti kepuasan para pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana terciptanya hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tangkap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Penelitian ini dibuat untuk mengetahui kualitas aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang diukur pada indikator-indikator yaitu : tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Sukun sudah cukup baik yang dapat dilihat dari ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan dalam menyelesaikan setiap keluhan dan kebutuhan masyarakat. Meski sudah dikatakan baik, akan tetapi masih ada kekurangan dari kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Sukun, hal ini meliputi kualitas ruang tunggu yang dimana fasilitasnya masih kurang, sehingga masih ada pengeluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan.

**Kata Kunci : Kualitas, Layanan.**

## ABSTRACT

Chatrin Rambu Nau Radjah, NPK 19031000015 Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Merdeka University of Malang with the thesis title "Quality of Government Apparatuses in Providing Services to the Community" at the Sukun Village Office, Malang City. Supervisor I, Dra.HJ. Umi Chayatin, M.Si and Advisor II, Dr. Drs. TOMMY HARIYANTO, MS.

Quality of service is not only achieved through decisions, but through the ability of the apparatus to provide various materials regarding service management through structural training at various levels. The performance of public services is not enough just to do with indicators attached to service users such as customer satisfaction.

Service quality is a condition in which a dynamic relationship is created between users and service providers, both services and humans. Public services are closely related to ability, comprehension, timeliness, and available infrastructure. If the service provided is in accordance with what is expected by service users, then it can be said that the service is a quality service. If the service provided is not in accordance with the expectations of service users, it can be said that the service is not of good quality. Good or bad service quality is not based on the point of view or perception of service providers/services but based on consumer perceptions and rules or regulations regarding service quality.

This research was made to determine the quality of government apparatus in providing services to the community as measured by indicators, namely: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

The results of this study indicate that the quality of service at the Sukun Village Office is quite good which can be seen from the responsiveness of employees in providing services in resolving every complaint and community needs. Even though it has been said to be good, there are still deficiencies in the quality of service in the Sukun Village Office, this includes the quality of the waiting room where the facilities are still lacking, so there are still complaints from the community as service users.

**Keywords: Quality, Service.**