

IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

**(Studi Kasus di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Malang
berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2012 tentang
Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Malang)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam penyelesaian Program Sarjana

Disusun Oleh:

DIAN ALHARANI PUTRI DAPA DEDA

17031000024



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

2021

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**
(Studi Kasus di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Malang berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Malang)

Disusun Oleh : **DIAN ALHARANI PUTRI DAPA DEDA**

NIM : **17031000024**

Program Studi : **Administrasi Publik**

Fakultas : **ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Universitas : **UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

Disetujui pada tanggal:

Malang,

Menyetujui

Pembimbing 1

Drs. H. Bambang Noorsetya, M.Si

Menyetujui

Pembimbing 2

Dra. Hj Umi Chayatin, M.Si

Mengetahui,



DR. Sukardi, M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh Dian Alharani Putri Dapa Deda ini telah Dipresentasikan di hadapan Tim Penguji

Hari : Jumat


Tanggal : 19 Februari 2021

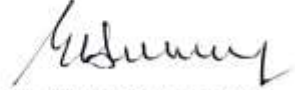
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Merdeka Malang

Susunan Tim Penguji

Ketua

Drs. H. Bambang Noorsotya, M.Si

Sekretaris

Dra. Hj Umi Chayatin, M.Si

Anggota

Drs. H. Titot Edy Suroso, M.S.

Mengesahkan

Dekan FISIP Unmer Malang


DR. H. SUKARDI, M. Si

PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dian Alharani Putri Dapa Deda

NIM : 17031000024

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 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 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 digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk dipross 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 lewat Keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor: Kep.12.A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 Juli 2016.

Malang, 19 Februari 2021



Yang Menyatakan

Dian Alharani Putri Dapa Deda

MOTTO :

”Berjuanglah sekuat mungkin dan jangan mudah putus asa, tunjukkan pada dunia bahwa kau bisa”

Kupersembahkan

Kepada :

Bapa/Mama yang aku cintai,

Kaka dan adik yang aku banggakan

Opa/Oma dan seluruh keluarga besar yang aku sayangi,

teman – teman baikku,

teman-teman seangkatan

dan Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK” (Studi Kasus di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Malang berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Malang).**

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang yang merupakan tugas akhir sebagai persyaratan memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Universitas Merdeka Malang.

Penulis menyadari bahwa mulai penelitian hingga selesai penyelesaian tidak lepas dari bantuan berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung, maka tidak berlebihan jika pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar –besarnya kepada semua pihak yang turut berperan dalam proses penyelesaiannya. Adapun secara rinci penulis ungkapkan terima kasih kepada:

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 Jurusan Administrasi Publik dan Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Drs. H. Bambang Noorsetya, M.Si, selalu dosen pembimbing I yang selalu sabar, telaten, dan senantiasa bersedia meluangkan waktu dan memberikan bimbingan kepada penulis.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.

5. Kepada Bapak/Ibu ASN dan Tenaga Kontrak Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Malang, terima kasih atas waktu yang telah diberikan.
6. Bapa dan Mama yang saya cintai dan yang saya banggakan beserta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan doa dan kasih sayangnya serta semangat maupun materi kepada saya. Terimakasih banyak
7. Sahabat dan seluruh teman-teman seangkatan 2017.

Semoga Tuhan Yesus selalu senantiasa memberikan kasih sayang dan anugerah-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, bantuan dan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari atas keterbatasan yang dimiliki sehingga skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu saran dan kritik membangun sangat diharapkan.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya dan mohon maaf bila ada kesalahan yang penulis lakukan. Harapan penulis, semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak khususnya teman – teman saya yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.

Malang, 19 Februari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KERANGKA DASAR TEORI	8
2.1 Kebijakan Publik.....	8
2.1.1 Pengertian Kebijakan Publik.....	8
2.1.2 Proses Kebijakan Publik	9
2.1.3 Kategori Kebijakan Publik.....	10
2.2 Implementasi Kebijakan Publik	11
2.2.1 Pengertian Implementasi Kebijakan Publik.....	11
2.2.2 Proses Implementasi Kebijakan Publik	12
2.2.3 Model Implementasi Kebijakan Publik	13
2.3 Pelayanan Publik.....	13
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	13
2.3.2 Tujuan Pelayanan Publik	15

2.3.3 Model Pelayanan Publik	17
2.4 Kualitas Pelayanan Publik	17
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	17
2.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	19
2.5 Kualitas Pelayanan Publik berdasarkan Perda Nomor 5 Tahun 2012	20
2.5.1 Kualitas Pelayanan Publik menurut Perda Nomor 5 Tahun 2012	20
2.5.2 Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan	21
2.5.3 Tujuan Perda No 5 Tahun 2012	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Fokus Penelitian.....	24
3.3 Informan Penelitian.....	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5 Analisis Data.....	28
3.6 Lokasi Penelitian.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	31
4.1.1 Sejarah Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Malang	31
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Malang.....	34
4.1.3 Susunan Organisasi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Malang.....	34
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi.....	36
4.1.5 Keadaan Pegawai	37
4.1.6 Jenis Pelayanan Publik Dinas Lingkungan Hidup	40
4.1.7 Prestasi Kerja Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Malang	41
4.2 Penyajian Data	42
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	57

BAB V PENUTUP	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	63
Daftar Pustaka.....	64
Lampiran Tabel 1 Delapan (8) Jenis Pelayanan Publik	67
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara.....	75
Lampiran 3 Berita Acara Bimbingan.....	80
Lampiran 4 Surat Penunjukan Dosen Skripsi	81
Lampiran 5 Surat Ijin Penelitian	82

DAFTAR TABEL

Tabel.....	Halaman
1. SDM berdasarkan Eselon.....	37
2. Jumlah SDM berdasarkan Pangkat/Golongan	38
3. Jumlah Jumlah SDM berdasarkan Jabatan Structural.....	38
4. Jumlah SDM berdasarkan Tingkat Pendidikan	39
5. Tabel Delapan Jenis Pelayanan Publik	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar.....	Halaman
1. Alamat kantor Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Malang	33
2. Peta Lokasi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Malang.....	33
3. Struktur Organisasi	35
4. Dokumentasi Seragam ASN	43
5. Contoh Pelayanan yang Sopan dan Ramah	46
6. Contoh Kedisiplinan dari Pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Malang pada saat datang ke kantor tepat waktu dan absen tepat waktu.	49

ABSTRAKSI

Dian Alharani Putri Dapa Deda, 17031000024 dibimbing oleh Dosen Pembimbing I yakni H. Bambang Noorsetya dan Pembimbing II yakni Hj. Umi Chayatin. Menyelesaikan skripsi dengan judul “IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK” (Studi Kasus di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Malang berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Malang).

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan kualitas pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia pelayanan publik. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun dalam bentuk pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang Pendidikan, Kesehatan, dan lain sebagainya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Malang. Kegunaan penelitian ini adalah memberikan sumbangan pemikiran dan teori – teori tentang Implementasi Kualitas Pelayanan Publik melalui program dan partisipasi masyarakat.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah wawancara, observasi, dan dokumen. Teknik yang digunakan dalam analisis data yaitu menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Lokasi penelitian yang dipilih adalah sesuai judul skripsi yaitu: “Implementasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Malang” (Studi Kasus di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Malang berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Malang).

Hasil dari penelitian menunjukkan Implementasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Malang sudah berjalan dengan baik akan tetapi masih ditemukan beberapa permasalahan yang terjadi di dalam pelaksanaannya.

Kata Kunci: Pelayanan, Kualitas, dan Implementasi

ABSTRACTION

Dian Alharani Putri Dapa Deda, 17031000024 supervised by Supervisor I namely H. Bambang Noorsetya and Supervisor II namely Hj. Umi Chayatin. Completing the thesis with the title "IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICE QUALITY" (Case Study at the Environmental Service Office of Malang Regency based on Regional Regulation Number 5 of 2012 concerning Implementation of Public Services in Malang Regency).

The government as a provider of public services needed by the community must be responsible and continue to strive to provide the best service for improving the quality of public services. On the other hand, community satisfaction is a measure of the success of public services provided by public service providers. Public service basically involves a very broad aspect of life. In state life, the government has the function of providing various public services needed by the community, starting from services in the form of regulations or in the form of other services in order to meet community needs in the fields of education, health, and so on.

The purpose of this study is to describe and analyze the implementation of the quality of public services in the Environmental Service of Malang Regency. The purpose of this research is to contribute ideas and theories about the implementation of quality public services through programs and community participation.

The research method used is descriptive qualitative research. The techniques used in data collection are interviews, observation, and documents. The technique used in data analysis is using data reduction techniques, data presentation, and drawing conclusions. The research location chosen is according to the title of the thesis, namely: "Implementation of Public Service Quality in the Environmental Service Office of Malang Regency" (Case Study in the Environmental Service Office of Malang Regency based on Regional Regulation Number 5 of 2012 concerning Implementation of Public Services in Malang Regency).

The results of the research show that the implementation of public service quality in the Environmental Service of Malang Regency has been going well, but there are still some problems that occur in the implementation.

Keywords: Service, Quality, and Implementation