

**KUALITAS KERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK**

**( Studi Kasus Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur  
Negara No.63 tahun 2003 Di Kecamatan Klojen, Kota Malang )**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan Program  
Sarjana

Disusun Oleh

MARIA FEBRIANTY MAMO DOA

17031000044



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

**2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : **KUALITAS KERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK** (Studi Kasus Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003)

Disusun Oleh : MARIA FEBRIANTI MAMO DOA

Nim : 17031000044

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Universitas : MERDEKA MALANG

Disetujui pada tanggal:

Dosen Pembimbing I

12/12/21

12

(Dr. Drs. Pommy Hariyanto,MS)

Dosen Pembimbing II

(Drs. H. Titot Edy Suroso,MS)



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

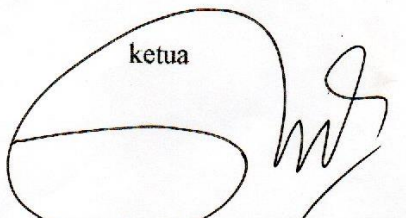
Skripsi oleh MARIA FEBRIANTI MAMO DOA ini telah di  
Dipresentasikan di Hadapan Tim Penguji

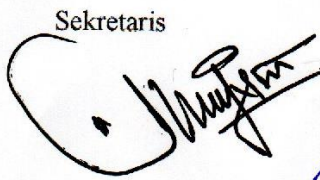
Hari : Jumat

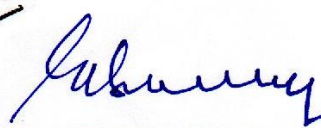
Tanggal : 19 Februari 2021

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Merseka Malang

### Susunan Tim Penguji

ketua  
  
Drs. H. Bambang Noorsetya, M.Si

Sekretaris  
  
Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si

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

### Mengesahkan

Dekan FISIP Unmer Malang,

  
DR. SUKARDI, M.Si

### PERNYATAAN ORSINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maria Febrianti Mamo Doa

Nim : 17031000044

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar – benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan 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 menyertai 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 lewat Keputusan Dekan Fisip Unmer Malang Nomor, Kep.12.A/FISIP/UM/VII?2016 tanggal 7 Juli 2016.

Malang,



Yang menyatakan

Maria Febrianti Mamo Doa

**Motto:**

“Musuh yang paling berbahaya diatas dunia ini adalah penakut dan bimbang.  
Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh”.

(Andrew Jackson)

“Selesai itu lebih baik daripada sempurna”. ( Sheryl Sandberg)

“Sesudah Kesulitan pasti ada Kemudahan, yang terpenting yakin bahwa kita mampu.  
Tenangkan Pikiranmu”

(Penulis)

Kupersembahkan

Kepada:

Bapa,Mama

Adik,Kakak,

Tercinta

Almamaterku

## ABSTRAKSI

Maria Febrianti Mamo Doa, NIM 17031000044, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang, Dosen Pembimbing I Drs. Tommy Hariyanto, MS dan Dosen Pembimbing II Drs. H. Titot Edy Suroso, MS. Judul Skripsi: Kualitas Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik ( Studi Kasus Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003, di Kecamatan Klojen Kota Malang)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) kualitas Kerja Pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Klojen Kota Malang, (2) Dimensi Kualitas Kerja Pegawai di Kecamatan Klojen dalam memberikan pelayanan (3) Faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kantor Kecamatan Klojen Kota Malang. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Klojen Kota Malang (2) Dimensi Kualitas Kerja Pegawai di Kecamatan Klojen dalam memberikan pelayanan sudah diterapkan dimensi *Tangibel*, *Realiability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Empathy* beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap, belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan.

(3) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Klojen Kota Malang adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

**Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan Publik, pelayanan publik***

## ABSTRACTION

Maria Febrianti Mamo Doa, NIM 17031000044, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Merdeka Malang, Lecturer I Drs. Tommy Hariyanto, MS and Supervisory Lecturer II Drs. H. Titot Edy Suroso, MS. Title Thesis: Quality of Work of Employees in Public Service ( Case Study Based on The Decree of the Minister of Administrative Empowerment No.63 Year 2003, in District Klojen Malang)

This research aims to find out (1) the quality of Employee Work in public services in the Klojen Subdistrict Office of Malang City, (2) The Dimension of Employee Quality in Klojen Subdistrict in providing services (3) Supporting factors and inhibition of services in the Klojen Subdistrict Office of Malang City. This research method is descriptive research with qualitative approach. Qualitative descriptive research is research that aims to describe and describe events and phenomena that occur in the field and present data systematically, factually, and accurately about the facts or phenomena that occur in the field. Data collection is done by observation techniques, interviews, and documentation. Researchers used source triangulation to check the validity of research data. The data analysis in this study uses three components consisting of data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results of this study showed that (1) The Quality of Employee Work in Public Service in Klojen Subdistrict Office of Malang City (2) Dimension of Employee Quality in Klojen Subdistrict in providing services has been applied *tangibel dimension, Realiability, Responsiviness, Assurance* and *Emphaty* and its indicators. However, there are some indicators that have not been running in accordance with the wishes of the community, including the inconvenience of service places including incomplete facilities and infrastructure, not yet expert employees in using service aids, and employee inequality in the service process.

(3) The factors inhibiting the implementation of public services in the Klojen Sub-District Office of Malang city are the lack of employee resources and the lack of infrastructure facilities. While the supporting factor is the spirit given by employees to each other, holding a coordination meeting or a kind of evaluation every three months then provide planting awareness to serve the community sincerely and in

accordance with conscience. Another supporting factor is the existence of facilities in the form of tools to facilitate the service process.

**Keywords:** *Quality of Public Service, public service*

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji hanya untuk Tuhan Yesus Kristus, dengan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Kualitas Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Klojen Kota Malang”, tanpa halangan yang berarti. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak dapat tersusun baik tanpa bantuan pengarahannya dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Sukardi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu Dra. Hj. Umi Chayatim, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Dr. Drs. Tommy Hariyanto, MS selaku dosen pembimbing 1 dalam penulisan skripsi. Terima kasih atas bimbingan, motivasi, pengertian, dan kerja sama selama bimbingan.
4. Bapak Drs. H Titot Edy Suroso, MS selaku dosen pembimbing II dalam penulisan skripsi. Terima kasih atas bimbingan, motivasi, pengertian, dan kerja sama selama bimbingan.
5. Ibu Drs. Yustina Ndung S.Pd.M.Si selaku orang tua wali di Malang yang selalu membimbing, menuntun, dan memberikan masukan serta saran-saran positif kepada saya selama perkuliahan.

6. Ucapan terima kasih untuk Bapak Heru Mulyono selaku Camat Klojen Kota Malang atas kerja sama dan bantuannya selama berada di lokasi penelitian.
7. Keluarga tercinta Bapak Heribertus Doa Liko, Mama Yovita Moi Ngai, dan Adik Feridiana Eufrasia Dede Doa, Natresia Gai Doa yang dengan sabar selalu mendukung dan mendoakan demi kelancaran perkuliahan hingga penulisan skripsi.
8. Keluarga besar Wulilade yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan dan doanya.
9. Sahabat seperjuangan penulis Diana Gampur dan Frida Kita yang saling mendukung dan selalu bersama-sama berjuang dalam menyelesaikan skripsi.
10. Teman-teman kos abrakadabra ( Ivan, Menty, Astin, Linda, Oliva) yang sama-sama berjuang dan membrikan dukungan satu sama lain.
11. Kepada Kim Jisso (Blackpink) , Kim Taeyung (BTS) dan Park Jimin (BTS) yang saya kagumi, sehingga memotivasi saya dalam penulisan skripsi.
12. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini dan tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini sangat penulis harapkan. Semoga karya ini bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Malang, 9 februari 2021

Penulis,

Maria Febrianti Mamo Doa

Nim.17031000044

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>            | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>             | <b>iii</b>  |
| <b>PERNYATAAN ORSINALITAS NASKAH SKRIPSI .....</b> | <b>iv</b>   |
| <b>MOTTO .....</b>                                 | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAKSI.....</b>                              | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                         | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                             | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                          | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                           | <b>xiv</b>  |
| <br>   |             |
| <b>BAB 1.....</b>                                  | <b>1</b>    |
| <b>PENDAHULUAN.....</b>                            | <b>1</b>    |
| 1.1    Latar Belakang Penelitian .....             | 1           |
| 1.2    Perumusan Masalah .....                     | 5           |
| 1.3    Tujuan Penelitian .....                     | 5           |
| 1.4    Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....       | 6           |
| <b>BAB II .....</b>                                | <b>7</b>    |
| <b>KERANGKA DASAR TEORI.....</b>                   | <b>7</b>    |
| 3.1.    Pelayanan Publik.....                      | 7           |
| 2.2.    Lingkup Pelayanan Publik .....             | 24          |
| <b>BAB III.....</b>                                | <b>27</b>   |
| <b>METEDOLOGI PENELITIAN.....</b>                  | <b>27</b>   |
| 3.1.    Jenis Penelitian.....                      | 27          |
| 3.2.    Fokus Penelitian .....                     | 28          |
| 3.3.    Informan Penelitian.....                   | 28          |

|   |  |           |
|---|--|-----------|
| 3.4.  | Jenis Dan Sumber Data .....  | 29        |
| 3.5.  | Teknik Pengumpulan Data.....   | 30        |
| 3.6.  | Analisis Data Penelitian .....   | 31        |
| 3.7.  | Lokasi Penelitian.....   | 34        |
| 3.8.  | Jadwal Penelitian.....   | 36        |
| <b>BAB IV.....</b>                            |  | <b>37</b> |
| <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN .....</b> |  | <b>37</b> |
| 4.1.  | Gambaran Umum Objek Penelitian .....   | 37        |
| 4.1.1.  | Deskripsi Tempat Penelitian .....  | 37        |
| 4.1.2.  | Profil Kecamatan Klojen Kota Malang.....   | 38        |
| 4.2.  | Penyajian Data .....   | 45        |
| 4.2.1.  | Kualitas Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Klojen, Kota Malang.....                    | 45        |
| 4.2.2.  | Dimensi Kualitas Kerja Pegawai di Kecamatan Klojen dalam Memberikan Pelayanan. ....                    | 56        |
| 4.2.3.  | Faktor Pendukung Kualitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Klojen, Kota Malang. ....  | 63        |
| 4.2.4.  | Faktor Penghambat Kualitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Klojen, Kota Malang. .... | 65        |
| 4.3.  | Pembahasan Hasil Penelitian.....   | 66        |
| 4.3.1.  | Kualitas Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Klojen, Kota Malang.....                    | 66        |
| 4.3.2.  | Dimensi Kualitas Kerja Pegawai di Kecamatan Klojen dalam memberikan Pelayanan. ....                    | 67        |
| 4.3.3.  | Faktor Pendukung Kualitas Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Klojen, Kota Malang. ....  | 72        |
| 4.3.4.  | Faktor Penghambat Kualitas Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Klojen, Kota Malang. .... | 73        |

|                              |           |
|------------------------------|-----------|
| <b>BAB V</b> .....           | 75        |
| <b>PENUTUP</b> .....         | 75        |
| 5.1.    Kesimpulan .....     | 75        |
| 5.2.    Saran-Saran .....    | 79        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....  | <b>81</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> ..... | <b>83</b> |

## **DAFTAR GAMBAR**

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1.1 Bagan Struktur Organisasi Kecamatan Klojen,Kota Malang..... | 44 |
| Gambar 1.2 Alur Pembuatan KK (Kartu Keluarga) dan KTP .....            | 47 |

## **DAFTAR TABEL**

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1 Komposisi pegawai di kecamatan klojen.....                  | 41 |
| Tabel 1.2 Kedisiplinan &Ketaatan pegawai di kecamatan klojen .....    | 50 |
| Tabel 1.3 Kesopanan &keramahan pegawai di kecamatan klojen.....       | 52 |
| Tabel 1.4 Kenyamanan Tempat dalam pelayanan di kecamatan klojen ..... | 53 |
| Tabel 1.5 Sarana dan Prasarana di kecamatan klojen .....              | 55 |
| Tabel 1.6 Faktor Pendukung pelayanan di kecamatan klojen.....         | 64 |
| Tabel 1.7 Faktor Penghambat Pelayanan di kecamatan klojen.....        | 65 |