

**“KUALITAS PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGARA TERHADAP
MASYARAKAT DI KECAMATAN SUKUN KOTA MALANG”**

(Studi Kasus di Kantor Camat Sukun, Kota Malang)

SKRIPSI

Disusun oleh

VALDIANUS DARMA

NIM 17031000051



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

2021

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : KUALITAS PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGARA
TERHADAP MASYARAT DI KECAMATAN SUKUN KOTA
MALANG (Studi di Kantor Camat Sukun Kota Malang)

Nama : VALDIANUS DARMA

Nim : 17031000051

Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK

Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Universitas : MERDEKA MALANG

Malang,

Dosen Pembimbing I


Dr. H. Sukardi, M.Si

Dosen Pembimbing II


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

Menyetujui
Dekan

Dr. H. Sukardi, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh **VALDIANUS DARMA** ini telah
Dipresentasikan Di Hadapan Tim Penguji. Pada,

Hari : Rabu

Tanggal : 04 Agustus 2021

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Merdeka Malang

Susunan Tim Penguji,

Ketua

Sekretaris

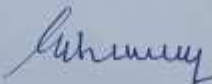


DR. BUDHY PRIANTO, MS



**DR. HJ. SRI HARTINI
DJATMIKOWATI, M.Si**

Anggota



DRS. H. TITOT EDY SUROSO, MS

Mengesahkan,

Dekan FISIP

Universitas Merdeka Malang



DR. SUKARDI, M.Si

PERNYATAAN ORIGINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Valdianus Darma
Nim : 17031000051
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 didalam naskah ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang mengertainya 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,


Valdianus Darma

UBAH PIKIRANMU DAN KAU DAPAT MENGUBAH DUNIAMU

Kupersembahkan

Kepada :

Bapa, Mama, Adik,
Kakak dan
almamaterku
tercinta

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara Terhadap Masyarakat di Kecamatan Sukun Kota Malang** (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. H. Sukardi, M.Si 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. Umi Chayatin, Selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
4. Bpk Dr. H. Sukardi, M.Si selaku dosen pembimbing satu (I) yang sabar dan penuh pengertisan 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 Nostress (Kka Ari, kka Lavi, kka Engkos, Kka Alvi, Tito, Jeff, Wantung Thomson, Wantus)

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,

Valdianus Darma

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	ii
LEMBAR LOGO	i
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN KATA PENGHANTAR	vi
HALAMAN DAFTAR ISI	viii
HALAMAN DAFTAR TABEL	xi
HALAMA DAFTAR GAMBAR	xii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xiii
HALAMAN ABSTRAKSI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	33

1.4 Tujuan Penelitian	5
BAB II KERANGKA DASAR DAN TEORI_	6
2.1 Pelayanan Publik.....	38
2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Fokus Penelitian	27
3.3 Informan Penelitian.....	29
3.4 Jenis Data	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.6 Teknik Analisis Data.....	34
3.7 Lokasi Penelitian.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	39
4.2 Penyajian Data	59
4.3 Pembahasan.....	74
BAB V PENUTUP.....	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	90

LAMPIRAN-LAMPIRAN..... 92

DAFTAR TABEL

Jam Operasional Kantor Kecamatan Sukun Kota Malang	56
Program Inovasi	58

DAFTAR GAMBAR

Skema Analisis Data	37
Struktur Organisasi Kecamatan Sukun Kota Malang	53
Prosedur Pelayanan Administrasi di Kecamatan Sukun Kota Malang.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara dengan Narasumber 1	59
Lampiran 2 Hasil Wawancara dengan Narasumber 2	61
Lampiran 3 Hasil Wawancara dengan Narasumber 3	65
Lampiran 4 Hasil Wawancara dengan Narasumber 4.....	70
Lampiran 5 Foto-foto hasil penelitian	92

ABSTRAKSI

Darma, valdianus. 2021. Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara Terhadap Masyarakat di Kecamatan Sukun Kota Malang. Skripsi Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Merdeka Malang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara Kecamatan Sukun Kota Malang

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 tat aturan.

Yang menjadi tujuan penelitian ini yaitu ntuk mengetahui kualitas pelayanan publik di 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 publik 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 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

Darma, valdianus. 2021. Quality of State Civil Apparatus Services to the Community in Sukun District, Malang City. Thesis of Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Merdeka Malang.

Keywords: Service Quality of State Civil Apparatus, Sukun District, Malang City

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 follow the rules.

The purpose of this study is to determine the quality of public services in the 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 Sukun sub-district, Malang City. The benefit or use of this research is as an additional reference and library for students majoring in Public Administration Education.

The 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 District, Malang City has been effective although there are still a few problems. The state civil apparatus in the Sukun sub-district has followed the established rules.