

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI UMUM DI TENGAH
PANDEMI COVID - 19**

**(Studi Implementasi Berdasarkan Undang-undang No 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik di Kelurahan Pisang Candi)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana**

Disusun oleh :

Januarius Bahari Makusi

14310044



**PRODI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

2021

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI UMUM
DI TENGAH PENDEMI COVID - 19**
(Studi Implementasi Berdasarkan Undang-undang No 25
Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik)

Disusun Oleh : Januarius Bahari Makusi
NPK : 14310044
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Universitas : MERDEKA MALANG
Disetujui Pada Tanggal : 14 Juni 2024

Malang, 14 Juni 2024

Dosen Pembimbing I



Dr. H. Sukardi, M.Si

Dosen Pembimbing II



Dra. H. Umi Chayatin, M.Si

Menyetujui

Dekan,



Dr. H. Sukardi, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

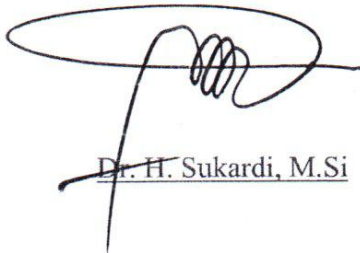
Judul: **: KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI UMUM
DI TENGAH PENDEMI COVID – 19**
(Studi Implementasi Berdasarkan Undang-undang No 25
Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik)

Disusun Oleh : Januarius Bahari Makusi
NPK : 14310044
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Universitas : MERDEKA MALANG

Disetujui Pada Tanggal: 14 Juni 2024

Malang 14 Juni 2024

Dosen Pembimbing I



Dr. H. Sukardi, M.Si

Dosen Pembimbing II



Dr. HJ. Umi Chayatin, M.Si

Menyetujui

Dekan,



DR. H. Sukardi, M.Si

PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Januarius Bahari Makusi
NIM : 14310044
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik
Universitas : Universitas Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini:

1. Masih belum diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik sarjana strata I
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulisan ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan oleh 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 mengatakan 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 lewat Keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor Kep.12.A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 Juli 2016.

Malang, 14 Juni 2021

Yang menyatakan,



Januarius Bahari Makusi

MOTTO

HIDUP INI KERAS, JUDIPUN PILIHAN TERAKHIR

PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan kepada keluargaku.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul :”Kualitas Pelayanan Administrasi Umum Di Tengah Pandemi Covid-19” penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang di tempuh guna menyelesaikan program pendidikan Strata Satu (S1) program studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Merdeka Malang.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis banyak mendapatkan support dari berbagai pihak yang terkait baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya ditujukan kepada :

1. Dr. H. Sukardi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang
2. Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si selaku Kaprodi Administrasi Publik Universitas Merdeka Malang
3. Dr. H. Sukardi, M.Si dan Dra. Hj.Umi Chayatin, M.si selaku Dosen pembimbing I dan II yang telah memberikan petunjuk dan pengarahan dengan penuh kesabaran kepada penulis dari awal penulisan hingga menyelesaikan Skripsi ini dengan hasil yang baik.
4. Ayah tercinta Yance Makusi dan Ibu tercinta Asmalince Rumbewas, serta keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan, membantu dan mendoakan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.

5. Kakak Kiki Makusi, yang selalu memberikan semangat dan dukungan moral dan materil.
6. Kakak Grietje Makusi, Yofrensiana Deapaul, yang selalu mendorong dan memotivasi selama perkuliahan.
7. Om tercinta Lexi Woisiri, Yason Sarawan, yang selalu memotivasi dalam perkuliahan.
8. Teman yang selalu mendukung dan memotivasi, Armanto Umbu Tamu, Dwi Saputra Wenyi, Nataniel Khampak, Ardus, Stenly Louw, dan teman-teman yang tidak saya sebutkan.
9. Teman-teman seperjuangan angkatan 2014 administrasi publik yang telah memberikan bantuan dan dukungan sehingga mampu menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
10. Seluruh bapak ibu dosen Program studi Administrasi Publik Universitas Merdeka Malang yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan kepada penulis.
11. Seluruh Staff beserta karyawan Fisip Universitas Merdeka Malang yang telah memberikan pelayanan dan bantuan selama kuliah.
12. Seluruh pihak-pihak yang tidak bisa sebutkan satu persatu dalam laporan ini, semoga keiklasan dalam membantu sehingga menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari dalam penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dengan segala kerendahan hati dan keterbatasan dan pengalaman yang ada pada penulis. Penulis menerima saran dan kritik yang bersifat membangun dan penyempurnaan Skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap bahwa Skripsi ini bermanfaat bagi semua orang yang mempunyai kepedulian dengan masalah pembangunan sehingga menjadi dasar pertimbangan dalam penelitian lainnya.

Malang, 14 Juni 2021

Januarius Bahari Makusi

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xvi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Pendahuluan.....	1
1.2 Rumusan masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KERANGKA DASAR TEORI.....	11
2.1 Teori Kualitas	11
2.1.1 Pengertian Kualitas	11
2.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan.....	14
2.2 Pelayanan Publik	15
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	15
2.2.2 Macam-macam pelayanan publik	17
2.2.3 Unsur-unsur pelayanan publik	18
2.2.4 Azas pelayanan publik	19
2.3 Pelayanan Administrasi Umum.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Fokus Penelitian	28
3.3 Informan penelitian.....	30

3.4	Metode Pengumpulan Data	30
3.5	Teknik analisis data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN		34
4.1	Hasil Penelitian	34
4.1.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	34
4.2	Penyajian Data	44
4.2.1	Prosedur pelayanan	44
4.2.2	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	47
4.2.3	Kecepatan Pelayanan	50
4.2.4	Kesopanan dan keramahan petugas	52
4.2.5	Ketanggapan.....	53
4.2.6	Kenyamanan lingkungan.....	55
4.3	Faktor Pendukung :	58
4.3.1	SDM	58
4.3.2	Sarana dan Prasarana.....	59
4.4	Faktor Penghambat :	60
4.4.1	Sumber Daya Manusia	60
4.5	Pembahasan	61
4.5.1	Prosedur pelayanan	61
4.5.2	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	62
4.5.3	Kecepatan Pelayanan	62
4.5.4	Kesopanan dan Keramahan Petugas	63
4.5.5	Ketanggapan.....	63
4.5.6	Kenyamanan Lingkungan	63
4.5.7	Fakor pendukung :	64
4.5.8	Faktor penghambat :	64
BAB V PENUTUP.....		65
5.1.	Kesimpulan	65
5.2.	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA		68
LAMPIRAN.....		70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1	Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif.....	33
Gambar 4. 1	Peta kelurahan Pisangcandi.....	35
Gambar 4. 2	: Struktur Organisasi Kelurahan Pisang Candi.....	44
Gambar 4. 3	Prosedur Pelayanan	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Cek Plagiasi.....	70
------------------------------------	----

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI UMUM DI TENGAH
PANDEMI COVID - 19
(Studi Implementasi Berdasarkan Undang-undang No 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik di Kelurahan Pisang Candi)**

Oleh :

JANUARIUS BAHARI MAKUSI

14310044

ABSTRAK

Berbagai masalah terus berdatangan, mulai pelayanan yang belum maksimal, banyaknya pengaduan masyarakat hingga yang paling berdampak adalah Pandemi Covid-19, Pada tahun 2019 seluruh dunia dihebohkan dengan pandemi Covid-19 yang secara menyeluruh menghambat eksistensi ekonomi setiap negara, keganasan pandemi Covid-19 juga di rasakan di Indonesia sehingga merusak tatanan social masyarakat, baik itu ekonomi, Pendidikan, Kesehatan Dll. Sektor pelayanan publik menjadi salah satu yang terkena dampak pandemi Covid-19, aktivitas pelayanan yang sebelumnya sudah berjalan dengan baik, harus berpikir solutif di tengah pandemi agar aktivitas pelayanan tetap berjalan dengan baik, kebijakan-kebijakan pencegahan di Insititusi Kelurahan terus disosialisasikan, beberapa kebijakan yang di lakukan dalam pelayanan publik adalah *Work From Home*, membatasi jam kerja dan jaga jarak menjadi kebijakan yang diharapkan menjadi solusi terbaik.

Terdapat beberapa permasalahan terkait penanganan Covid-19 permasalahan pertama adalah keberadaan pandemi Covid-19 masih menjadi masalah utama yang menghambat proses-proses pelayanan, aktivitas pelayanan di kelurahan Pisang Candi tetap berjalan akan tetapi tidak semaksimal mungkin, karena harus terapkan protokol kesehatan. Kedua, terkait pelayanan publik tersebut yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat mengurus surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP). Masyarakat menyampaikan proses pembuatan surat pengantar KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari. Permasalahan ketiga yaitu mengenai SDM di kantor belum memadai. Masalah keempat, mengenai keramahan pegawai di Kelurahan Pisang Candi kepada pengguna layanan yang datang. Masalah selanjutnya, mengenai sarana yang masih kurang, misalnya filing cabinet yang berfungsi untuk menyimpan berkas dan memudahkan pegawai dalam mencari berkas namun didapati berkas yang disimpan dalam filing cabinet penataannya kurang rapi dan tidak ditemukan aturan dalam penyimpanan.

Sehinggah tujuan dari penelitian ini untuk mendiskripsikan dan menganalisa implementasi Pelayanan Administrasi Umum di Kelurahan Pisang Candi, dan juga untuk mendiskripsikan dan menganalisa faktor pendukung dan

penghambat implementasi Pelayanan Administrasi Umum di tengah Pandemi Covid-19 di Kelurahan Pisang Candi. Dalam penelitian ini menggunakan metode Kualitatif deskriptif dengan pendekatan Yuridis dan empiris dan memilih beberapa informan dengan purposive sampling dan sumber data yang digunakan adalah Primer dan sekunder.

Kata kunci : Pandemi Covid-19, Kualitas Pelayanan, Masyarakat, Dampak

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI UMUM DI TENGAH
PANDEMI COVID - 19
(Studi Implementasi Berdasarkan Undang-undang No 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik di Kelurahan Pisang Candi)**

By

JANUARIUS BAHARI MAKUSI

14310044

ABSTRACT

Various problems continue to arise, starting from services that are not yet optimal, lots of public complaints to the most impactful one being the Covid-19 Pandemic. In 2019 the whole world was shocked by the Covid-19 pandemic which completely hampered the economic existence of every country, the ferocity of the Covid-19 pandemic also It is felt in Indonesia that it is destroying the social order of society, be it economics, education, health, etc. The public service sector is one of those affected by the Covid-19 pandemic, service activities that were previously running well, must think about solutions in the midst of the pandemic so that service activities continue to run well, prevention policies in Village Institutions continue to be socialized, several policies have been implemented. carried out in public services is Work From Home, limiting working hours and maintaining distance are policies that are expected to be the best solution.

There are several problems related to handling Covid-19. The first problem is that the existence of the Covid-19 pandemic is still the main problem that is hampering service processes. Service activities in the Pisang Candi sub-district are still running, but not as optimally as possible, because health protocols must be implemented. Second, related to public services, namely regarding the period of service, for example when people apply for a cover letter for their Identity Card (KTP). The community stated that the process of making the KTP cover letter did not comply with the required time period, namely three days. The third problem is that human resources in the office are inadequate. The fourth problem concerns the friendliness of employees in Pisang Candi Village towards service users who come. The next problem is regarding facilities that are still lacking, for example the filing cabinet which functions to store files and make it easier for employees to search for files, but it was found that the files stored in the filing cabinet were not neatly arranged and there were no rules for storing them.

So the aim of this research is to describe and analyze the implementation of General Administration Services in Pisang Candi Village, and also to describe and analyze the supporting and inhibiting factors for the implementation of General Administration Services in the midst of the Covid-19 Pandemic in Pisang Candi

Village. In this research, a descriptive qualitative method was used with a juridical and empirical approach and selected several informants using purposive sampling and the data sources used were primary and secondary.

Keywords: Covid-19 Pandemic, Service Quality, Society, Impact

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Januarius Bahari Makusi

Tempat/tanggal lahir : Sorong 10 Januari 1995

Alamat : Jl. Trito Utomo Gang 9 A

Pekerjaan : Mahasiswa

Nama ayah : Yance Makusi

Nama ibu : Asmalince Rumbewas

Program studi : Administrasi Publik

Pendidikan :

Formal :

1. 2003-2008 : Sekolah Dasar Ypk Marthen Luther Yenbeser
2. 2008-2012 : Sekolah Menengah Pertama 14 Raja Ampat
3. 2012-2014 : Sekolah Menengah Atas 1 Raja Ampat
4. 2014-2021 : Sarjana Adminsitrasi Publik Universitas Merdeka
Malang

Media Sosial dan *Kontak person*

1. HP/WA : 082248524360
2. Emal : Januariusmakusi@gmail.com