

**PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI**

(Studi Di Kantor Kelurahan Compang Carep, Kecamatan Langke Rembong,  
Kabupaten Manggarai)

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan Program  
Sarjana

Disusun Oleh

CLAUDIUS LEONOBERT JEFFRY NGAJANG

18031000104




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

**2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

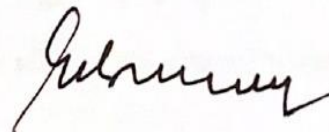
1. Judul : **PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI**  
(Studi Di Kantor Kelurahan Compang Carep,  
Kecamatan Langke Rembong, Kabupaten Manggarai)
2. Disusun Oleh : Claudius Leonobert Jeffry Ngajang
3. NIM : 18031000104
4. Program Studi : Administrasi Publik
5. Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
6. Universitas : MERDEKA MALANG
7. Disetujui Pada Tanggal : 1 Agustus 2022

**Dosen Pembimbing I**



**Dr. H. Catur Wahyudi, MA**

**Dosen Pembimbing II**



**Drs. H. Titot Edy Suroso, MS**

**Menyetujui,**

**Dekan FISIP Unmer Malang**



**Dr. H. Sukardi, M. Si**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh **CLAUDIUS LEONOBERT JEFFRY NGAJANG** ini telah  
Dipresentasikan Di Hadapan Tim Penguji

Hari : Kamis,

Tanggal : 11-08-2022


Tempat : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang

### Susunan Tim Penguji

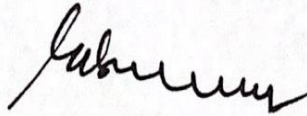
Ketua

Sekretaris

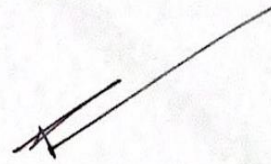
Anggota



Dr. H. Catur Wahyudi, MA



Drs. H. Titot Edy Suroso, MS

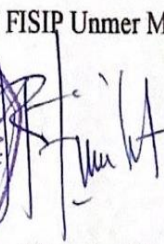


Akbar Pandu Dwinugraha, S.AP. M.AP

Mengesahkan

DEKAN FISIP Unmer Malang



  
Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., MAB

## PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Claudius Leonobert Jeffry Ngajang

NIM : 18031000104

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 akademis 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 diproses sesuai dengan peraturan perundangan-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, Agustus 2022

Yang menyatakan



Claudius Leonobert Jeffry Ngajang

**MOTTO DAN PERSEMBAHAN**  
**“PERBANYAK BERSYUKUR, KURANGI MENGELUH. BUKA**  
**MATA, JEMBARKAN TELINGA, PERLUAS HATI. SADARI**  
**KAMU ADA PADA SEKARANG, BUKAN KEMARIN ATAU**  
**BESOK, NIKMATI SETIAP MOMEN DALAM HIDUP.**  
**BERPETUALANGLAH !**

**(Ayu Estiningtyas)**

**Skripsi ini**  
**Saya persembahkan**  
**Kepada:**  
**Bapa Akri Ngajang**  
**Mama Carolia Mida**  
**Kakak tercinta Velsy Ngajang**  
**Sahabat-sahabat tersayang**  
**Universitas Merdeka Malang**

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas kuasanya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan Judul “**PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI** (Studi Di Kantor Kelurahan Compang Carep, Kecamatan Langke Rembong, Kabupaten Manggarai).” Skripsi ini dibuat serta diajukan guna melengkapi salah satu prasyarat dalam menyelesaikan program sarjana.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa syukur dan Terimakasih sedalam-dalamnya kepada Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria yang senantiasa menjadi inspirasi, penolong, pembimbing, teman, sekaligus sahabat terbaik penulis seumur hidup. Hanya karena kasih setia dan kemurahan hatinya penulis akhirnya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini tepat pada waktu yang diharapkan. Penulis juga ingin menyampaikan limpah Terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Sukardi, M. Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
2. Bapak Chandra Dinata, S.Sos.Mpa selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.
3. Bapak Dr. H. Catur Wahyudi, MA selaku Dosen Pembimbing I yang selalu menyemangati, memberikan motivasi serta arahan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi ini.
4. Bapak Drs. H. Titot Edy Suroso, MS selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan support, dan memberikan motivasi kepada penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen FISIP secara khusus program studi Administrasi Publik yang membimbing, mengajarkan, dan memberikan pengetahuan yang lebih kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Bapak Feliks Bonefasio Magur, S.STP selaku Lurah dan Bapak Fabianus M. Min, S.Sos selaku kepala seksi pemerintahan, para pegawai, dan

masyarakat setempat yang telah membantu dan memberikan informasi yang menunjang penelitian penulis.

7. Bapak Akri Ngajang, Mama Mida Carolina, dan Kakak Vellsy Ngajang tercinta yang selalu ada untuk penulis, yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis secara khusus selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Keluarga besar penulis yang memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
9. Sahabat-sahabat kos tersayang, Vigi Atu, Firgi Gelang, Defry, Darno dan Kontar, yang selalu ada bersama penulis, membantu, serta selalu memberikan motivasi kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
10. Terakhir, tidak kalah penting Saya ingin berterimakasih kepada diri sendiri, terimakasih karena sudah percaya dan kuat, terimakasih karena sudah melakukan menjalankan proses ini dengan baik, terimakasih karena tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun itu.

Malang, Agustus 2022

Claudius Leonobert Jeffry Ngajang

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunianya penulis masih diberikan kesempatan menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI** (Studi Di Kantor Kelurahan Compang Carep, Kecamatan Langke Rembong, Kabupaten Manggarai).”

Maksud dari penyusunan tugas akhir ini untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Administrasi Publik Universitas Merdeka Malang untuk meraih gelar sarjana di bidang administrasi Publik. Tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis berharap agar penulisan ilmiah ini nantinya dapat bermanfaat bagi penulis maupun bagi para pembaca.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah mendapat bantuan dari banyak pihak, melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Sukardi, M. Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang
2. Bapak Chandra Dinata, S.Sos.Mpa selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik
3. Bapak Dr. H. Catur Wahyudi, MA selaku Dosen Pembimbing I yang selalu menyemangati, memberikan motivasi serta arahan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi ini.
4. Bapak Drs. H. Titot Edy Suroso, MS selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan support, dan memberikan motivasi kepada penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.
5. Pemerintah Kelurahan Compang Carep yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Bapak Feliks Bonefasio Magur, S.STP selaku Lurah Kelurahan Compang Carep yang telah memberikan izin penelitian serta membantu dalam proses penelitian ini.



7. Bapak Fabianus M. Min, S.Sos selaku Kepala Seksie Pemerintahan Kelurahan Compang Carep yang telah menerima, membantu memberikan informasi baik sebagai informan wawancara maupun dengan data dokumen penelitian.
8. Bapak Kristoforus Rempe selaku Warga Masyarakat yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini dan memberikan informasi yang dibutuhkan.
9. Bapak Simon Letik selaku Warga Masyarakat yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini dan memberikan informasi yang dibutuhkan.
10. Kepada Orangtua dan Kakak tercinta yang selalu mendoakan dan dengan sabar selalu mendukung dan memberi motivasi kepada saya selama dimasa perkuliahan hingga selesai.
11. Kepada sahabat-sahabat saya yang selalu ada dan selalu mendukung selama proses penyusunan skripsi ini.
12. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan saya di kampus Universitas Merdeka Malang secara khusus mahasiswa kelas C.
13. Semua pihak lainnya atas segala bantuan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa tanpa doa, bantuan serta dukungan dari pihak-pihak tersebut, tulisan ini tidak akan mampu penulis selesaikan. Tentunya tulisan ini masih belum dapat dikatakan sempurna, oleh karena itu kritik dan saran sangat dibutuhkan guna membangun tulisan yang sempurna dan lebih baik sehingga dapat dijadikan suatu pengetahuan dan pembelajaran bagi para pembaca.

Malang, Agustus 2022

Penulis

Claudius Leonobert Jeffry Ngajang

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI</b> .....	iii
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>ABSTRAK</b> .....	xv
<b>ABSTRACT</b> .....	xvii
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	8
1.3    Tujuan Penelitian.....	8
1.4    Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II</b> .....	10
<b>LANDASAN TEORI</b> .....	10
2.1.    Pelaksanaan .....	10
2.1.1.    Pengertian Pelaksanaan .....	10
2.2    Pelayanan Publik .....	10
2.2.1    Pengertian Pelayanan.....	10
2.2.2    Pengertian Publik .....	11
2.2.3    Pengertian Pelayanan Publik .....	11

2.2.4	Standar Pelayanan Publik .....	14
2.2.5	Kualitas Pelayanan Publik .....	15
2.2.6	Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	17
3.1	Administrasi .....	19
2.3.1.	Pengertian Administrasi .....	19
2.3.2.	Unsur-Unsur Administrasi.....	22
2.3.3.	Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Di Kelurahan Compang Carep.....	24
<b>BAB III</b>	.....	<b>30</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	.....	<b>30</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	30
3.2	Fokus Penelitian .....	31
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.4	Informan Penelitian .....	36
3.5	Jenis Data.....	37
3.6	Teknik Analisis Data.....	37
3.6.	Lokasi Penelitian .....	43
3.7.	Jadwal Penelitian.....	45
<b>BAB IV</b>	.....	<b>46</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>46</b>
4.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	46
4.1.1.	Sejarah Kelurahan Compang Carep.....	46
4.1.2.	Letak Geografis Kelurahan Compang Carep .....	48
4.1.3.	Kependudukan.....	50
4.1.4.	Mata Pencaharian .....	51
4.1.5.	Struktur Organisasi Kelurahan Compang Carep .....	52
4.1.6.	Tugas Pokok Kantor Kelurahan Compang Carep .....	53
4.2.	Penyajian Data .....	59

4.2.1. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Di Kelurahan Compang Carep mencakup prinsip-prinsip pelayanan umum sesuai yang diatur berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik. Prinsip-prinsip pelayanan umum tersebut meliputi :	59
4.2.2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Di Kelurahan Compang Carep.	88
4.3. Pembahasan	90
4.3.1. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Di Kelurahan Compang Carep diselenggarakan sesuai prinsip-prinsip pelayanan umum yang diatur berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik....	90
4.3.2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Di Kelurahan Compang Carep.	101
<b>BAB V</b>	105
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	105
5.1. Kesimpulan	105
5.2. Saran	110
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	112
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	116

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Kelurahan Compang Carep per Desember 2021 .....	5
Tabel 2. 1 Jadwal Penelitian.....	45
Tabel 4. 1 Ciri Geologi Kelurahan Compang Carep.....	49
Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk Kelurahan Compang Carep .....	50
Tabel 4. 3 Macam-Macam Pekerjaan dan Jumlahnya .....	51
Tabel 4. 4 Prosedur Pembuatan Surat Keterangan .....	63
Tabel 4. 5 Persyaratan Dalam Mengurus Surat Keterangan .....	69
Tabel 4. 6 Proses Waktu Pelaksanaan Pelayanan Surat Keterangan.....	72
Tabel 4. 7 Ketersediaan Sarana dan Prasarana .....	81

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3. 1 Model Analisis Data Miles, Huberman, dan Saldana, 2014:14.....	38
Gambar 4. 1 Kondisi Kantor Kelurahan Compang Carep.....	47
Gambar 4. 2 Lokasi Kelurahan Compang Carep .....	48
Gambar 4. 3 Proses Pengajuan Permohonan Pembuatan Surat Keterangan .....	64
Gambar 4. 4 Pegawai Membantu Warga Dalam Proses Pelayanan .....	65
Gambar 4. 5 Proses Pelaksanaan Pelayanan Didampingi dan Dijaga Oleh Pihak Keamanan.....	77

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I Dokumentasi.....	116
Lampiran II Surat Pengajuan Judul Skripsi .....	118
Lampiran III Surat Penunjukan Dosen Pembimbing .....	119
Lampiran IV Surat Pemeriksaan Hasil Plagiasi .....	120
Lampiran V Surat Keterangan Ijin Penelitian,.....	121
Lampiran VI Surat Keterangan Bukti Sewa Gedung/Kantor Kelurahan Compang Carep.....	122

## **ABSTRAK**

Claudius Leonobert Jeffry Ngajang, 18031000104 dibimbing oleh Dosen Pembimbing I yakni H. Catur Wahyudi dan Dosen Pembimbing II yakni H. Titot Edy Suroso. Menyelesaikan skripsi dengan judul “PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI” (Studi Di Kantor Kelurahan Compang Carep, Kecamatan Langke Rembong, Kabupaten Manggarai).

Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota di bawah Kecamatan dan bertanggungjawab kepada Camat. Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dalam pasal 229 menjabarkan mengenai kelurahan yakni Lurah diangkat selaku kepala kelurahan serta perangkat kecamatan yang bertanggungjawab kepada Camat. Lurah dilantik oleh Bupati/Walikota. Sebagai perangkat Kecamatan maka dalam pelaksanaan tugasnya baik di bidang pemerintahan maupun pelayanan masyarakat, maka dari itu Lurah sebagai perangkat pemerintah yang berhubungan secara dekat ataupun langsung bersama masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Administasi Kelurahan Compang Carep serta apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kelurahan Compang Carep. Kegunaan penelitian ini adalah memberikan sumbangan pemikiran dan teori-teori tentang tata Pelaksanaan Pelayanan Administrasi.

Adapun penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik yang di gunakan dalam analisis data yaitu menggunakan teknik pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan kesimpulan. Lokasi penelitian yang dipilih adalah sesuai judul skripsi yaitu “PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI (Studi Di Kantor Kelurahan Compang Carep, Kecamatan Langke Rembong, Kabupaten Manggarai).”

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelaksanaan Administrasi Kelurahan Compang Carep tidak mengalami kendala besar, namun masih ada sedikit beberapa permasalahan yang belum di atasi oleh Kelurahan Compang Carep seperti



keterlambatan atau ketidakhadiran pegawai dan Lurah, Sumber Penerangan Listrik (PLN) yang seringkali padam, dan Kelurahan Compang Carep belum mempunyai asset gedung sendiri masih menyewa rumah warga dan tidak tersedianya lahan parkir sendiri. Permasalahan tersebut perlu untuk segera diperbaiki agar tidak mengganggu Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Kelurahan Compang Carep.

**Kata Kunci:** Pelaksanaan Pelayanan Administrasi, Kelurahan Compang Carep

## **ABSTRACT**

Claudius Leonobert Jeffry Ngajang, 18031000104 was under the guidance of the First Advisor, H. Catur Wahyudi, and the Second Supervisor, H. Titot Edy Suroso. Completed a thesis entitled "IMPLEMENTATION OF ADMINISTRATIVE SERVICES" (Study at the Compang Carep Village Office, Langke Rembong District, Manggarai Regency).

Kelurahan is the working area of the Lurah as a Regency/City regional apparatus under the Subdistrict and is responsible to the Camat. Law Number 23 of 2014 concerning Regional Government in article 229 describes the kelurahan, namely the Lurah is appointed as the head of the kelurahan and the sub-district apparatus who is responsible to the Camat. The Lurah is appointed by the Regent/Mayor. As a sub-district apparatus, in carrying out their duties both in the field of government and community services, the Lurah is a government apparatus that is closely or directly related to the community.

This study aims to describe how the Implementation of Compang Carep Village Administration Services and what are the supporting and inhibiting factors in the Implementation of Compang Carep Village Administration Services. The purpose of this research is to contribute ideas and theories about the administration of administrative services.

This research uses qualitative research methods with a descriptive approach with data collection techniques in the form of interviews, observations, and documentation. The technique used in data analysis is using data collection techniques, data condensation, data presentation, and conclusions. The research location chosen is according to the title of the thesis, namely "IMPLEMENTATION OF ADMINISTRATIVE SERVICES (Study at the Compang Carep Village Office, Langke Rembong District, Manggarai Regency)."

The results of this study indicate that the Implementation of Compang Carep Village Administration does not experience major problems, but there are still a few problems that have not been overcome by Compang Carep Village such as delays or absenteeism of employees and the Village Head, Electrical Lighting Sources (PLN)

which often go out, and Kelurahan Compang Carep does not have his own building assets, he still rents houses from residents and does not have his own parking space. These problems need to be corrected immediately so as not to interfere with the implementation of administrative services in the Compang Carep Village.

**Keywords:** Implementation of Administrative Services, Compang Carep Village