

UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(Studi di Kantor Kecamatan Dau Berdasarkan KEPMEN PAN
Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum
Penyelenggaraan Pelayanan Publik)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Disusun oleh

SKOLASTIKA PAULA WEA

18031000003



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

2022

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul : **UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**
(Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Dau, Kabupaten Malang Berdasarkan KEPMENPAN nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik)
2. Disusun Oleh : SKOLASTIKA PAULA WEA
3. NPK : 18031000003
4. Program Studi : Administrasi Publik
5. Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
6. Universitas : MERDEKA MALANG

Dosen Pembimbing I

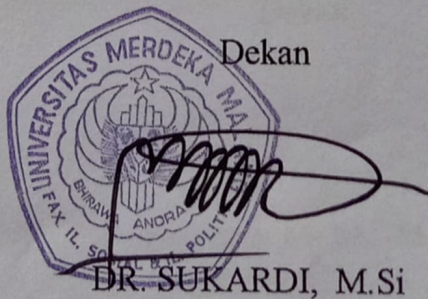
Dosen Pembimbing II

Drs. H. Bambang Noorsetya, M. Si

Dra. Hj. Umi Chayatin, M. Si

Menyetujui,

Dekan


DR. SUKARDI, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh **SKOLASTIKA PAULA WEA** ini telah
Dipresentasikan Di Hadapan Tim Penguji

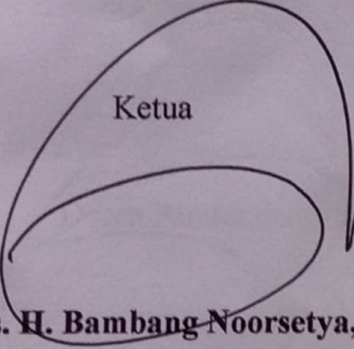
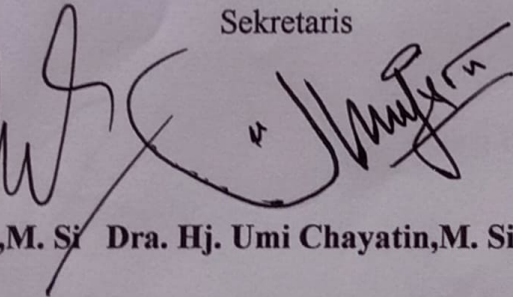
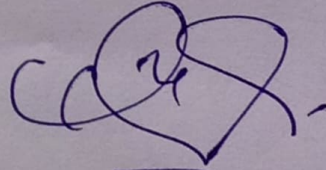
Hari : Rabu
tanggal : 26 Januari
tempat : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Univeristas
Merdeka Malang

Susunan Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Anggota

  
Drs. H. Bambang Noorsetya, M. Si Dra. Hj. Umi Chayatin, M. Si Chandra Dinata, S.Sos., MPA

Mengesahkan

Dekan FISIP Unmer Malang



DR. SUKARDI, M. Si

PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : SKOLASTIKA PAULA WEA

Npm : 18031000003

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 didalam 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 keputusan dekan FISIP unmer malang nomor;kep.12.a/fisip/um/vii/2016 tanggal 7 juli 2016

Malang, januari 2022

Yang menyatakan



SKOLASTIKA PAULA WEA

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Untuk segala sesuatu ada masanya, untuk apapun di bawah langit ada waktunya” pengkotbah 3:1

Kupersembahkan

Kepada:

Mama,bapak,kakak
BTS,sahabatku,
serta almamaterkus

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : “UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK” studi kasus di kantor kecamatan Dau berdasarkan KEPMEN PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

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.

Sehubungan dengan selesainya skripsi ini, penulis menyampaikan pengharapan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Untuk diri sendiri yang sudah berjuang dengan susah payah dalam penyusunan skripsi ini
2. Bapak dan mama yang sudah memberikan dukungan dan doa, serta semangat dalam penyusunan tugas akhir ini
3. Bapak Dr. Sukardi,M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
4. Ibu Dra. Umi Chayatin,M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik dan Dosen Pembimbing II
5. Bapak Drs.H. Bambang Noorsetya,M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberi masukan, arahan, serta motivasi-motivasi pada penyusunan tugas akhir ini
6. Teman-teman seperjuangan pikas, itin, moi , osin yang telah membantu dalam proses penyusunan tugas akhir ini
7. Keluarga besarku kakak jemy, kakak eyn, kakak berto, kakak ensi, kaka dwinta, dan kakak anna yang sudah memberikan dukungan penuh, memberi semangat dan membantu dalam proses penyusunan tugas akhir ini
8. Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyong, Jeon Jungkok, BTS yang telah membrikan semangat berupa live dan lagu-lagu mereke sehinga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan tugas akhir ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa tugas akhir penelitian masih ada kekurangan. Oleh

karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran membangun dari pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini berguna bagi pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Malang. Januari 2022

Penulis

SKOLASTIKA PAULA WEA

KATA PENGANTAR

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah mendapat bantuan dari banyak pihak, melalui kesempatan yang banyak ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

- 1) Bapak Dr. Sukardi, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang
- 2) Drs. H. Bambang Noorsetya, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang selalu menyemangati dan memberikan waktu serta masukan yang sangat berarti dalam proses pengerjaan skripsi ini
- 3) Dra.Hj. Umi Chayatin, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang selalu mengasih support dan motivasi kepada mahasiswa didiknya dan yang selalu menyediakan waktunya untuk memberi arahan dalam proses pengerjaan skripsi ini
- 4) Bapak mulyono selaku Kepala Camat yang membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini
- 5) Bapak Ahmad Luthfi Dayrobi selaku Sekretaris Camat yang membantu proses pengerjaan skripsi ini
- 6) Ibu Yulia Hendriati selaku Kepala Seksi Pelayanan Publik yang membantu proses pelayanan Publik
- 7) Bapak Munir, Mbak Intan, Mbak Risa, Mbak Eka Dan Mas Stiven selaku masyarakat yang membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini
- 8) Untuk Bapak, Mama dan Kakak yang selalu memberi dukungan hingga skripsi ini tuntas
- 9) Keluarga besar UNMER Malang terimakasih telah memberukan ilmu yang sangat berarti dan terimakasih telah bersedia melayani mahasiswa dengan mungkin.
- 10) *Last but not least, I want to thank me for believing me, I want to thank me for doing all this hard work, I want to thank me for having no days off, I want to thank me for never quitting, I want to thank me for always being a giver and trying to give more than I receive*

Malang januari 2021

Yang menyatakan

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN LOGO | |
| HALAMAN SAMPUL | |
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | ii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI | iv |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | v |
| UCAPAN TERIMAKASIH | vi |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| ABSTRAK | xiv |
| ABSTRACT | xvi |
| | |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4 Manfaat Dan Kegunaan Penelitian..... | 6 |
| BAB II KERANGKA TEORI | 8 |
| 2.1 Konsep Dan Pengertian Pelayanan Publik..... | 8 |
| 2.2 Kualitas Pelayanan Publik | 16 |
| 2.3 Survei Kepuasan Masyarakat | 19 |
| 2.4 Indikator Kualitas Pelayanan Publik | 20 |
| 2.5 Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik..... | 23 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 29 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 29 |
| 3.2 Fokus Penelitian..... | 30 |
| 3.3 Informan Penelitian..... | 31 |
| 3.4 Tehnik Pengumpulan Data..... | 33 |

| | | |
|-------------------------------|--|-----------|
| 3.5 | Tehnik Analisis Data..... | 35 |
| 3.6 | Lokasi Penelitian..... | 36 |
| 3.7 | Jadwal Penelitian..... | 37 |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 38 |
| 4.1 | Hasil Penelitian | 38 |
| 4.2 | Peyajian Data | 58 |
| 4.3 | Pembahasan Hasil Penelitian | 83 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN..... | 92 |
| 5.1 | Kesimpulan | 92 |
| 5.2 | Saran..... | 94 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 96 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN..... | | 98 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1 Jadwal Penelitian | 37 |
| Tabel 2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Eselon Dan Jabatan | 43 |
| Tabel 3 Jenis Pelayanan Yang terselesaikan Periode Januari-November 2021 ... | 56 |
| Tabel 4 Prestasi yang diperoleh Kecamatan Dau | 57 |
| Tabel 5 Waktu pelayanan | 64 |
| Tabel 6 sarana pelayanan di kantor kecamatan dau | 76 |
| Tabel 7 Daftar pegawai terbaik periode januari-desember 2021 | 80 |
| Tabel 8 Pelatihan apartur kantor kecamatan Dau..... | 81 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1 Analisa Data Model Interaktif Miles Dan Huberman | 35 |
| Gambar 2 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Dau..... | 42 |
| Gambar 3 Procedural Dan Alur Pelayanan Administrasi Terpadu | 61 |
| Gambar 4Tata Cara Pengajuan Secara Online | 66 |
| Gambar 6 Biaya Pelayanan Administrasi Di Kantor Kecamatan Dau | 69 |
| Gambar 7 kotak emoticon..... | 72 |
| Gambar 8 Mesin ADM | 75 |
| Gambar 9 Gambar papan nama pegawai terbaik | 79 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| LAMPIRAN 1 Lembar Pengajuan Judul Skripsi | 98 |
| LAMPIRAN 2 Surat Penunjukan Dosen Pembimbing..... | 99 |
| LAMPIRAN 3 Surat Izin Penelitian Dari Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik | 100 |
| LAMPIRAN 4 Surat Izin Penelitian Dari Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Malang | 101 |
| LAMPIRAN 5 Berita Acara Bimbingan Skripsi..... | 102 |
| LAMPIRAN 6 Ruangan Pelayanan Publik | 103 |
| LAMPIRAN 7 Loker Pelayanan Publik | 104 |
| LAMPIRAN 8 Wawancara Ketua Seksi Pelayanan Publik | 105 |
| LAMPIRAN 9 Ruang Tunggu Pada Unit Pelayanan Publik..... | 106 |
| LAMPIRAN 10 Papan Informasi Kecamatan Dau | 107 |

ABSTRAK

Skolastika Paula Wea, NIM: 18031000003, Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang, Dosen Pembimbing I : Bambang Noorsetya Dan Dosen Pembimbing II : Umi Chayatin, “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Dau Kabupaten Malang Berdasarkan KEPMEN PAN Nomor :63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik)”.

Isu tentang peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting sebagai penilaian kinerja pemerintah baik pusat maupun daerah. Pemberlakuan kebijakan otonomi daerah merupakan tindakan nyata untuk mempermudah pelayanan publik di daerah serta menjadi tolak ukur keberhasilan kebijakan otonomi daerah. Tingkat kesadaran masyarakat yang semakin tinggi terhadap pelayanan publik merupakan suatu perwujudan akan kualitas penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat keluhan masyarakat akan kualitas pelayanan yang diberikan seperti pada pelayanan di kantor kecamatan Dau yaitu masyarakat tidak atau belum mengetahui berkas persyaratan atau dokumen yang harus dibawa saat akan mengurus keperluannya sehingga mengakibatkan masyarakat harus pulang kembali untuk mengambil berkas yang kurang. Hal ini sudah menjadi fenomena yang sering ditemui pada pelayanan sekarang ini sehingga menimbulkan kekecewaan masyarakat akan pelayanan yang masih dilakukan secara berulang-ulang.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan upaya peningkatan kualitas pelayanan Publik dan faktor pendukung dan penghambat dari upaya peningkatan kualitas pelayanan Publik di kantor kecamatan Dau Kabupaten Malang. Sementara itu, manfaat dari penelitian ini agar dapat memberikan gambaran secara obyektif terkait kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Publik di kantor kecamatan Dau Kabupaten Malang seta memberikan informasi kepada pihak-pihak yang membutuhkan khususnya bagi lembaga atau instansi pemerintahan kecamatan Dau Kabupaten Malang

Jenis penelitian menggunakan pendekatan kualitatif yang berlandaskan pada filsafat potpositivisme, digunakan untuk meneliti kondisi obyek secara alamiah dengan data yang lengkap. Penelitian ini berlokasi di kantor kecamatan Dau Kabupaten Malang yang bertepatan di jalan raya Sengkaling No.133, Sengkaling, kecamatan Dau Kabupaten Malang.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa kantor kecamatan Dau Kabupaten Malang telah melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan Publik berdasarkan standar pelayanan KEPMEN PAN Nomor :63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan Publik. Kantor Kecamatan Dau melakukan upaya mempermudah prosedur pelayanan dengan memberikan kemudahan melalui tempat loket pelayanan dan informasi mekanisme pelayanan,

selain itu mengupayakan melakukan pelayanan dengan waktu yang cepat yaitu dengan sistem pelayanan secara online dan memangkas prosedur-prosedur pelayanan yang berbelit-belit serta kantor kecamatan Dau juga meniadakan biaya pelayanan bagi semua pelayanan yang diberikan. Adanya sarana dan prasarana yang memadai yaitu kelengkapan sarana bagi pemberi pelayanan dan sarana di ruang tunggu bagi pengguna layanan yang menunjang proses pelayanan sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan kompetensi pegawai kantor kecamatan Dau yang sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing dalam menjalankan pelayanan. Adapun faktor pendukung dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yaitu kompetensi pegawai yang memberi layanan dan sarana dan prasarana yang memadai sehingga membantu terlaksananya pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Faktor pendukung menjadi salah satu indikator penunjang dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Adapun faktor penghambat yaitu sumber daya masyarakat yang belum mengetahui sistem pelayanan berbasis online sehingga harus mengurus keperluannya ke kantor kecamatan atau dilakukan secara manual dan faktor penghambat lainnya yaitu kendala koneksi internet yang lambat sering terjadi pada saat proses pelayanan yang menyebabkan pelayanan menjadi lambat.

Kata Kunci : Upaya, Peningkatan, Pelayanan, Kualitas, Publik

ABSTRACT

Skolastika Paula Wea, NIM: 18031000003, Publik Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Merdeka Malang, Supervisor I : Bambang Noorsetya And Supervisor II : Umi Chayatin, "Efforts to Improve the Quality of Publik Services (Case Study At Dau District Office) Malang Regency based on KEPMEN PAN Number: 63/KEP/M.PAN/7/2003 concerning General Guidelines for the Implementation of Publik Services).

The issue of improving the quality of publik services is an important indicator as an assessment of the performance of both central and regional governments. The implementation of regional autonomy policies is a real action to facilitate publik services in the regions and is a benchmark for the success of regional autonomy policies. The higher level of publik awareness of publik services is a manifestation of the quality of service delivery by the government. However, in practice there are still publik complaints about the quality of services provided such as services at the Dau sub-district office, namely the community does not or does not know the required documents or documents that must be brought when they will take care of their needs, resulting in the community having to return home to pick up the missing files. This has become a phenomenon that is often encountered in today's services, causing publik disappointment with services that are still carried out repeatedly.

This study aims to describe efforts to improve the quality of publik services and the supporting and inhibiting factors of efforts to improve the quality of publik services at the Dau sub-district office, Malang district. Meanwhile, the benefit of this research is to be able to provide an objective picture related to publik satisfaction with the quality of publik services at the Dau sub-district office, Malang district and provide information to parties in need, especially for institutions or government agencies in Dau sub-district, Malang district.

This type of research uses a qualitative approach based on the philosophy of potpositivism, used to examine the condition of objects naturally with complete data. This research is located at the Dau sub-district office, Malang district, which coincides on Sengkaling highway No. 133, Sengkaling, Dau sub-district, Malang district.

The results of this study indicate that the Dau sub-district office, Malang district has made efforts to improve the quality of publik services based on the service standard of KEPMEN PAN Number: 63/KEP/M.PAN/7/2003 concerning general guidelines for the implementation of publik services. The Dau District Office makes efforts to simplify service procedures by providing convenience through service counters and service mechanism information, in addition to trying to provide services in a fast time, namely with an online service system and cutting out convoluted service procedures and the Dau sub-district office as well. eliminate service fees for all services provided. The existence of adequate facilities and infrastructure, namely the completeness of facilities for service

providers and facilities in the waiting room for service users that support the service process so that services become faster and the competence of Dau sub-district office employees in accordance with their respective duties and functions in carrying out services. The supporting factors in efforts to improve service quality are the competence of employees who provide services and adequate facilities and infrastructure so as to assist the implementation of more effective and efficient services. Supporting factors become one of the supporting indicators in efforts to improve service quality. The inhibiting factors are community resources who do not know the online-based service system so they have to take care of their needs to the sub-district office or do it manually and other inhibiting factors, namely slow internet connection constraints that often occur during the service process which causes slow service.

Keywords: Effort, Improvement, Service, Quality, Publik