

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK PADA PELAYANAN KEPENDUDUKAN  
DAN CATATAN SIPII DI KANTOR KELURAHAN  
MOJOLANGU KOTA MALANG  
(Studi di Kantor Kelurahan Mojolangu Kota Malang)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Disusun Oleh  
SURYADI UMBU RENDI  
17031000079



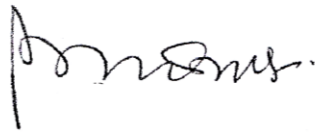
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

**2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

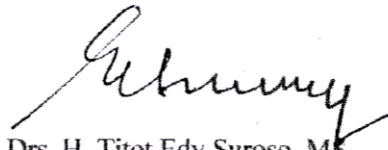
Judul : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA  
PELAYANAN KEPENDUDUKAN DAN CATATAN  
SIPII DI KANTOR KELURAHAN MOJOLANGU  
KOTA MALANG  
Disusun Oleh : SURYADI UMBU RENDI  
NIM : 17031000079  
Program Studi : Administrasi Publik  
FAKULTAS : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Universitas : MERDEKA MALANG  
Disetujui pada tanggal : .....

Dosen Pembimbing I



Dr. Budhy Prianto, MS

Dosen Pembimbing II



Drs. H. Titot Edy Suroso, MS

Menyetujui,

Dekan,



DR. SUKARDI, M.SI.



## PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Suryadi Umbu Rendi

NPM : 17031000079

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu politik

Universitas : Merdeka Malang

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

1. Masih belum pernah di ajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademis serjana strata 1
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulis 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 bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi di gugurkan dan dengan segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 tahun 2003 tentang SISDIKNAS pasal : 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, 25 Juli 2022

Yang menyatakan



Suryadi Umbu Rendi

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

Setiap Kesulitan Selalu Ada Kemudahan. Setiap Masalah Pasti Ada Solusinya.

Kupersembahkan Kepada:  
Ayah,Ibu, Kakak,Adik Tercinta,  
Almamaterku

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil di Kantor Kelurahan Mojolangu Kota Malang ini sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Salah satu tujuan penulisan Skripsi ini adalah sebagai syarat untuk mencapai kelulusan dan meraih gelar sarjana (S-1) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE, M.Si selaku ketua Rektor Universitas Merdeka Malang.
2. Dr. Sukardi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
3. Dra. Hj. Umi Chayatin M.Si Selaku ketua Program Studi Administrasi publik.
4. Dr. Budhy Prianto, MS selaku dosen pembimbing I Universitas Merdeka Malang.
5. Drs. H. Titot Edy Suroso, MS selaku dosen pembimbing II Universitas Merdeka Malang

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan dan kelemahan yang masih harus diperbaiki oleh peneliti-peneliti selanjutnya dalam studi berikutnya.

Malang 25 Juli 2022

Yang menyatakan

Suryadi Umbu Rendi

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL .....	i
LEMBAR LOGO .....	i
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
HALAMAN ABSTRAKSI.....	xiii
<i>ABSTRACTION</i> .....	xiv
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	3
<b>BAB II : KERANGKA DASAR TEORI</b>	
A. Kualitas Pelayanan Publik .....	4
B. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	16
C. Kerangka Pikir .....	18
D. Hipotesis Penelitian .....	19
<b>BAB III : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
A. Tempat, Waktu dan Jenis Penelitian .....	20
B. Definisi Operasional Variabel dan Identifikasi Variabel Penelitian.....	20
C. Populasi dan Sampel.....	24
D. Sumber Data dan Pengumpulan Data .....	25

	E. Skala Pengukuran .....	25
	F. Teknik Analisis Data .....	25
BAB IV	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	28
	A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	28
	B. Penyajian Data .....	29
	C. Analisis Data.....	31
	D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	51
BAB V	: KESIMPULAN DAN SARAN .....	53
	A. Kesimpulan .....	53
	B. Saran .....	54
DAFTAR PUSTAKA	.....	55
LAMPIRAN-LAMPIRAN	.....	58



## DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
1. Identifikasi Variabel Penelitian.....	23
2. Distribusi Kuesioner dan Pengumpulan Data .....	29
3. Karakteristik Responden Menurut Usia .....	29
4. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	30
5. Karakteristik Responden Menurut Status Pendidikan.....	30
6. Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan .....	31
7. Statistik Deskriptif Variabel.....	31
8. Skor Jawaban Responden Tentang Struktur Organisasi .....	33
9. Skor Jawaban Responden Tentang Kemampuan Aparat .....	35
10. Skor jawaban Responden Tentang Sistem Pelayanan.....	37
11. Skor Jawaban Responden Tentang Indikator Variabel Kualitas pelayana Publik Dengan <i>tangible</i> (Berwujud) .....	38
12. Skor Jawaban Responden Tentang Indikator Variabel Kualitas pelayanan Publik Dengan Reliability (Kehandalan) .....	40
13. Hasil Uji Validasi untuk Faktor Faktor Yang mMempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik.....	48
14. Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	48
15. Hasil Uji Simultan (F).....	50
16. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	50

## **DAFTAR GAMBAR**

GAMBAR	Halaman
1. Kenyamanan Dalam Memperoleh Pelayanan.....	11
2. Atribut Pendukung Lainnya.....	13
3. Kerangka Pikir .....	18
4. Struktur Organisasi Pada Kelurahan Mojolangu Kecamatan Lowokwaru Kota Malang .....	28

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	Halaman
1. Surat Ijin Penelitian.....	58
2. Kuisisioner Penelitian.....	58
3. Rekapitulasi Skor Jawaban Responden.....	59
4. Uji Validitas Untuk Variabel Struktur Organisasi .....	63
5. Uji Validitas Untuk Variabel Kemampuan Aparat .....	64
6. Uji Validitas Untuk Variabel Sistem Pelayanan .....	65
7. Uji Validitas Untuk Variabel <i>Tangible</i> .....	67
8. Uji Validitas Untuk Variabel <i>Reliability</i> .....	68
9. Uji Validitas Untuk Variabel <i>Responsiviness</i> .....	69
10. Uji Validitas Untuk Variabel <i>Assurance</i> .....	71
11. Uji Validitas Untuk Variabel <i>Emphaty</i> .....	73
12. Uji Reliabilitas Untuk Variabel Struktur Organisasi.....	74
13. Uji Reliabilitas Untuk Variabel Kemampuan Aparat .....	75
14. Uji Reliabilitas Untuk Variabel Sistem Pelayanan .....	76
15. Uji Reliabilitas Untuk Variabel <i>Tangible</i> .....	76
16. Uji Reliabilitas Untuk Variabel <i>Responsiviness</i> .....	76
18. Uji Reliabilitas Untuk Variabel <i>Assurance</i> .....	77
19. Uji Reliabilitas Untuk Variabel <i>Emphaty</i> .....	78

## ABSTRAKSI

Suryadi Uumbu Rendi, 17031000079, jurusan Administrasi publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang, Dosen Pembimbing I: Budhy Prianto; Dosen Pembimbing II: Titot Edy Suroso; Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil di Kantor Kelurahan Mojolangu Kota Malang.

Pemerintah Kelurahan sebagai wilayah administrasi publik yang merupakan ujung tombak pemerintahan, berkewajiban memenuhi kebutuhan dan hak bagi setiap warga negara dalam bentuk layanan sipil yang tersedia hanya di kantor pemerintahan. Pada kenyataannya unit kerja tersebut masih belum maksimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Secara umum pelayanan aparat kelurahan belum memenuhi harapan masyarakat, dimana masyarakat masih merasakan kelemahan-kelemahan yang berdampak pada kerugian masyarakat itu sendiri. Realita yang kita dapatkan adalah terkadang dalam pengurusan, masyarakat masih mengeluh karena pelayanan yang lambat. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka masyarakat akan merasa kecewa atas pelayanan tersebut. Pra observasi di Kelurahan Mojolangu Kecamatan Lowokwaru Kota Malang bahwa pelayanan publik belum memadai, masih ada keluhan jangka waktu pelayanan mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih lambat dan diluar batas waktu yang ditetapkan, dan pegawai Kelurahan Mojolangu Kecamatan Lowokwaru Kota Malang masih kurang optimal, kurang tangkas selama pelayanan sehingga tidak memuaskan para pengguna layanan publik di kelurahan ini yang dibuktikan dengan informasi dari kotak saran yang ada di ruang tunggu kantor Kelurahan Mojolangu Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Tujuan penelitian untuk menjelaskan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik; yang mempengaruhi secara simultan dan parsial dan; faktor yang berpengaruh dominan. Manfaat dan kegunaan penelitian yang akan datang sebagai bahan acuan dalam penelitian yang sama dan bahan pertimbangan bagi manajemen tempat peneliti mengadakan penelitian dalam menganalisis tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Metode penelitian menggunakan kuantitatif korelasional. Tempat dan waktu penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Mojolangu Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Populasi adalah masyarakat yang datang mengurus ke kantor Kelurahan Mojolangu Kecamatan Lowokwaru Kota Malang pada unit pelayanan kependudukan dan catatan sipil sebanyak 761 orang dan sampel sebanyak 88 orang responden, dengan metode pengambilan sampel adalah *purposive sampling* berdasarkan kebutuhan selama penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan rata-rata umur masyarakat yang melakukan kepengurusan di Kantor Kelurahan Mojolangu Kecamatan Lowokwaru Kota Malang pada unit pelayanan kependudukan dan catatan sipil meliputi: usia 25-35 tahun (44,3%), perempuan (51,1%); berpendidikan terakhir adalah Diploma (37,5%); pegawai/karyawan (36,4%). Hasil uji parsial (uji t) bahwa faktor struktur organisasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik ( $t_{hitung} = -0,258$  dan  $sign. = 0,797$ ); kemampuan aparat berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik ( $t_{hitung} = 2,915$  dan  $sign. = 0,005$ ) dan; sistem pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik ( $t_{hitung} = 6,790$  dan  $sign. = 0,000$ ) dan merupakan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Mojolangu Kecamatan Lowokwaru Kota Malang pada unit pelayanan kependudukan dan catatan sipil; Hasil uji simultan (uji F) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yaitu struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik ( $F_{hitung} = 47,893$  dan  $sign. = 0,000$ ); nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 0,794 atau 79,4% artinya faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dengan struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan mampu menjelaskan kualitas pelayanan publik sebesar 79,4% dan sisanya sebesar 20,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diperhitungkan dalam penelitian ini. **Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Publik.**

## **ABSTRACTION**

*Suryadi Umbu Rendi, 17031000079, majoring in Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Merdeka University Malang, Advisor I: Budhy Prianto; Advisor II: Titot Edy Suroso; Factors Affecting the Quality of Public Services on Population and Civil Registry Services at the Mojolangu Village Office, Malang City.*

*The Village Government as a public administration area which is the spearhead of government, is obliged to fulfill the needs and rights of every citizen in the form of civil services that are available only at government offices. In fact, the work unit is still not optimal in carrying out its duties and functions, especially in providing services to the community. In general, the services of the kelurahan apparatus have not met the expectations of the community, where the community still feels weaknesses that have an impact on the loss of the community itself. The reality we get is that sometimes in management, people still complain because of slow service. If the quality of service provided is not in accordance with the expectations of the community, then the community will feel disappointed with the service. Pre-observation in Mojolangu Village, Lowokwaru Subdistrict, Malang City that public services are not adequate, there are still complaints about the service period for managing Identity Cards (KTP) which is still slow and beyond the stipulated time limit, and Mojolangu Village employees, Lowokwaru District, Malang City are still not optimal, less agile during service so that it does not satisfy the users of public services in this village as evidenced by the information from the suggestion box in the waiting room of the Mojolangu Village office, Lowokwaru District, Malang City. The purpose of the research is to explain what factors influence the quality of public services; which affects simultaneously and partially and; dominant influencing factor.*

*in analyzing the factors that affect the quality of public services.*

*Research methods use quantitative correlational. The place and time of this research was carried out at the Mojolangu Village Office,*

*Lowokwaru District, Malang City. The population is the people who come to take care of the Mojolangu Village office, Lowokwaru District, Malang City at the population and civil registration service unit as many as 761 people and a sample of 88 respondents, the sampling method is purposive sampling based on needs during the study.*

*The results showed that the average age of the people who carried out management at the Mojolangu Village Office, Lowokwaru District, Malang City in the population and civil registration service unit included: ages 25-35 years (44.3%), women (51.1%); last education is Diploma (37.5%); employee/ employee (36.4%). The results of the partial test (t test) that the organizational structure factor does not significantly affect the quality of public services (tcount= -0.258 and sign.=0.797); the ability of the apparatus has a significant effect on the quality of public services (tcount= 2,915 and sign.=0.005) and; service system has a significant effect on the quality of public services (tcount= 6,790 and sign.=0.000) and is the most dominant factor in influencing the quality of public services in the Mojolangu Village Office, Lowokwaru District, Malang City in the population and civil registration service unit; Simultaneous test results (F test) that the factors that affect the quality of public services, namely the organizational structure, the ability of the apparatus and the service system have a significant effect on the quality of public services (Fcount= 47.893 and sign.=0.000); the value of the coefficient of determination (R<sup>2</sup>) = 0.794 or 79.4% mean the factors that affect the quality of public services with organizational structure, the ability of the apparatus and the service system are able to explain the quality of public services by 79.4% and the remaining 20.6% is explained by other variables not taken into account in this study.*

**Keywords: Quality, Service, Public.**