

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK APARATUR SIPIL NEGARA

(Studi : Di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang, Berdasarkan

KEPMENPAN Nomor 63/KEPMEN/PAN/7/2003)

SKRIPSI

Diajukan Untuk memenuhi salah satu persyaratan

dalam menyelesaikan program sarjana



Disusun Oleh :

YULIUS PERINO IGANG

18031000147

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

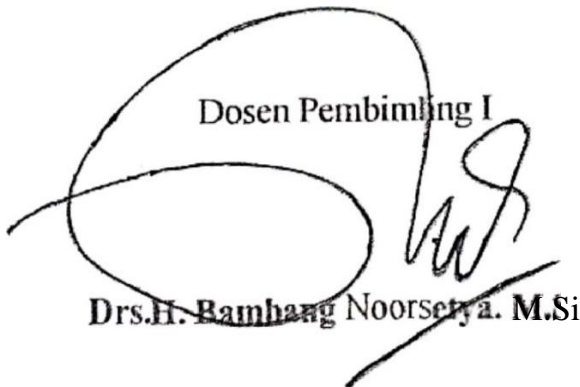
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

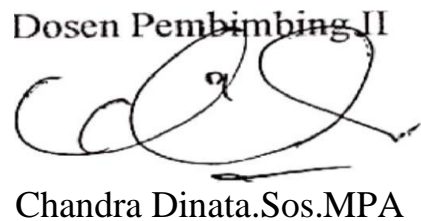
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG


2022

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul : Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara
(Studi di Kantor Kecatnatan Lowokwaru Kota
Malang, Berdasarkan KEPMENPAN Nomor
63/KEPMEN/P.XN7 2003)
2. Disusun oleh : Yulius Perino Igang
3. NPK : 18031000147
4. Program Studi : Adiministrasi Publik
5. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
6. Universitas : Universitas Merdeka Malang

Dosen Pembimbing I

Drs. H. Bambang Noorsetya, M.Si

Dosen Pembimbing II

Chandra Dinata.Sos.MPA

Menyetujui,
Dekan FISIP Unmer Malang

Dr. H. Sukardi, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh YULIUS PERNO IGANG Ini Telah Dipresentasikan Di
Hadapan Tim Penguji

Hari Selasa

Tanggal 02 Agustus 2022

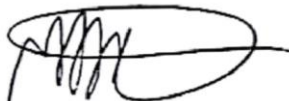
Tempat Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Merdeka

Susunan Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Anggota



Dr. H. Sukardi, M.Si.



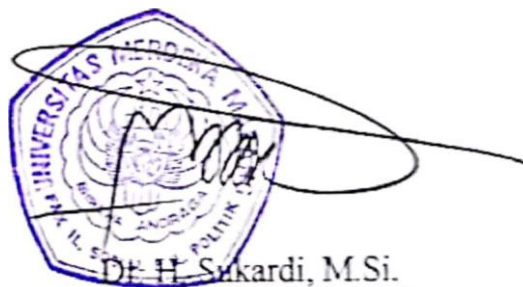
Drs. H. Titot Edy Suroso, MS



Dr. Hj. Sri Hartini Jatmikowati, M.Si.

Mengesahkan

Dekan Fisip Unmer Malang



Dr. H. Sukardi, M.Si.

PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yulius Perino Igang
Nim : 18031000147
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan 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 di dalam daftar pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila didalam naskah ini terbukti 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 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 No, kep.12.a/fisip/um/vii/2016 tanggal 7 juli 2016.

Malang, Juli 2022
Yang menyatakan



Yulius Perino Igang

MOTTO

**“BERSUKACITALAH DALAM PENGHARAPAN, SABARLAH DALAM
KESESAKAN, DAN BERTEKUNLAH DALAM DOA”**

(ROMA12:12)

Kupersembahkan kepada:

Bapa,Mama,Kakak,Adik,Sahabat dan almamaterku tercinta

KATA PENGANTAR

Puji syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas kuasanya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan Judul “Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara” Studi Di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang, Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 63/KEPMEN/PAN/7/2003.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan yang diberikan oleh beberapa pihak, dimulai dari pengajuan judul, penyusunan proposal, maupun pada persiapan dan pelaksanaan penelitian serta penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE. M.Si, selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.
2. Bapak Dr. Sukardi, M. Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Chandra Dinata. Sos. MAP, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.
4. Bapak Drs. H. Bambang Noorsetya, M. Si, selaku Dosen Pembimbing I yang selalu menyemangati, memberikan motivasi serta arahan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi ini.
5. Bapak Chandra Dinata. Sos. MAP, selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikansupport, dan memberikan motivasi serta arahan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen FISIP secara khusus Program Studi Administrasi Publik yang membimbing, mengajarkan, dan memberikan pengetahuan yang lebih kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Bapak Joao Maria Gomes De Carvalho, S. IP, selaku Camat Kecamatan Lowokwaru dan seluruh Pegawai kantor Kecamatan Lowokwaru yang telah membantu serta memberikan informasi yang menunjang penelitian penulis.
8. Kepada Orang Tua tercinta, Bapak Hendrikus Igang dan Mama Maria Nanut.
9. Teman-teman kos (Gusto, Ano, Yohan, Joy, Ndoko, Veus).
10. Bagi diri saya sendiri yang sudah berjuang dengan tekun, sabar dan tabah dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Malang, Juli 2022

Yulius Perino Igang

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI.....	iii
MOTTO.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II Kajian Teori	7
2.1 Pelayanan Publik	7
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	7
2.1.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	8
2.1.3 Asas dan Ciri-Ciri Pelayanan Publik.....	9
2.1.4 Standar Pelayanan Publik.....	10
2.1.5 Kinerja Pelayanan Publik.....	11
2.1.6 Kriteria Penyelenggaraan Pelayanan Publik	12
2.1.7 Unsur-Unsur Pelayanan publik	12
2.1.8 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	13
2.1.9 Permasalahan Dalam Pelayanan Publik.....	14
2.1.10 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.....	16

2.2	Kualitas Pelayanan Publik.....	17
2.2.1	Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	17
2.2.2	Teori-Teori Kualitas Pelayanan Publik.....	18
2.2.3	Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	19
2.2.4	Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	20
2.3	Aparatur Sipil Negara.....	20
BAB III Metode Penelitian.....		22
3.1	Jenis Penelitian.....	22
3.2	Fokus Penelitian	23
3.3	Informan Penelitian.....	25
3.4	Jenis Data	26
3.5	Teknik pengumpulan data	27
3.6	Teknik Analisis Data.....	29
3.7	Lokasi Penelitian.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		35
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	35
4.1.1	Sejarah Singkat Kecamatan Lowokwaru	35
4.1.2	Letak Geografis Kecamatan Lowokwaru.....	37
4.1.3	Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Lowokwaru	39
4.1.4	Tugas dan Fungsi Kantor Kecamatan Lowokwaru.....	40
4.1.5	Jumlah Pegawai Kantor Kecamatan Lowokwaru	49
4.1.6	Jumlah ASN Berdasarkan Pendidikan	51
4.1.7	Sarana dan Prasarana Kantor Kecamatan Lowokwaru	51
4.2	Penyajian Data.....	52
4.2.1	Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara Di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang Dengan Mencakup Prinsip-Prinsip Pelayanan Yang Diatur Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik	52
4.2.2	Faktor Pendukung dan Penghamabt dalam Melakukan Pelayanan Publik oleh Aparatur Sipil Negara Di Kantor Kecamatan Lowokwaru	70
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	73
4.3.1	Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara Di	

Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang Dengan Mencakup Prinsip-Prinsip Pelayanan Yang Diatur Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik	73
4.3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Melakukan Pelayanan Publik oleh Aparatur Sipil Negara Di Kantor Kecamatan Lowokwaru	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN-LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah Kelurahan Beserta Rt dan RW	35
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai.....	49
Tabel 4.3 Jumlah ASN Berdasarkan Pendidikan	51
Tabel 4.4 Sarana dan Prasarana	51
Tabel 4.5 Prosedur Pelayanan Surat Keterangan	54
Tabel 4.6 Persyaratan Administrasi Surat Keterangan	57
Tabel 4.7 Waktu Pelaksanaan Pelayanan Surat Keterangan	60
Tabel 4.8 Sarana dan Prasarana	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Model Analisis Data Miles, Huberman dan Saldana	30
Gambar 4.1. Letak Geografis Kecamatan Lowokwaru.....	38
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Lowokwaru	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Dokumentasi/Foto	88
Lampiran II	Lembar Pengajuan Judul Skripsi	89
Lampiran III	Surat Penunjukan Dosen Pembimbing	90
Lampiran IV	Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	91
Lampiran V	Hasil Cek Plagiasi.....	92

ABSTRAKSI

Yulius Perino Igang. 18031000147 :Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang *Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara (Studi Di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang, Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 63/KEPMEN/PAN/7/2003).*

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.

Yang menjadi tujuan penelitian ini yaitu untuk menggambarkan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang dan untuk menggambarkan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dari pelayanan yang dilakukan oleh para Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Lowokwaru. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan baru mengenai kualitas pelayanan publik di kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Manfaat atau kegunaan dari penelitian ini yaitu sebagai tambahan referensi dan kepustakaan bagi mahasiswa jurusan Pendidikan Administrasi Publik.

Adapun penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik yang digunakan dalam analisis data yaitu menggunakan teknik pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan kesimpulan. Lokasi penelitian yang dipilih adalah sesuai judul skripsi yaitu “Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara” (Studi Di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang, Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 63/KEPMEN/PAN/7/2003).

Kualitas pelayanan di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang sudah efektif meskipun masih ada sedikit masalah. Para Aparatur Sipil Negara di kecamatan Lowokwaru sudah mengikuti aturan yang ditetapkan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Aparatur Sipil Negara

ABSTRACT

Yulius Perino Igang. 18031000147: Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Merdeka University of Malang Quality of State Civil Apparatus Services (Study At Lowokwaru District Office, Malang City, Based on KEPMENPAN Number 63 / KEPMEN / PAN / 7/2003).

Public service is an activity or series of activities in order to meet service needs in accordance with laws and regulations for every citizen and resident of goods, services or administrative services provided by public service providers.

The purpose of this study is to describe and analyze the Quality of Public Services of the State Civil Apparatus in Lowokwaru District, Malang City and to describe and analyze the supporting and inhibiting factors of services carried out by the State Civil Superintendents at the Lowokwaru District Office. The results of this study are expected to add new insights and knowledge about the quality of public services in Lowokwaru district, Malang City. The benefits or uses of this research are as an additional reference and literature for students majoring in Public Administration Education.

This research uses qualitative research methods using a descriptive approach with data collection techniques in the form of interviews, observations, and documentation. The techniques used in data analysis are using data collection techniques, data condensation, data presentation, and conclusions. The research location chosen was according to the title of the thesis, namely "Quality of Public Services of the State Civil Apparatus" (Case Study at the Lowokwaru District Office, Malang City, Based on KEPMENPAN Number 63 / KEPMEN / PAN / 7/2003).

The quality of service in Lowokwaru District, Malang City has been effective even though there are still a few problems. The State Civil Apparatus in Lowokwaru district has followed the established rules.

Keywords : Quality of Service, Public Service, State Civil Apparatus