

**UPAYA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT
(Studi Kasus di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Malang)**

SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

ANDI LORE NICH0

NIM 17031000005



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

2021

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **UPAYA APARATU SIPIL NEGARA (ASN) DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA
MASYARAKAT**

Disusun Oleh : **ANDI LORE NICHOL**

NIM : **17031000005**

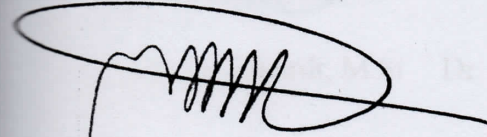
Program Studi : **ADMINISTRASI PUBLIK**

Fakultas : **ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Universitas : **MERDEKA MALANG**

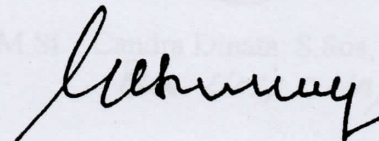
Disetujui pada tanggal:

Dosen Pembimbing I



Dr. H. Sukardi, M.Si

Dosen Pembimbing II



Drs. H. Titot Edy Suroso, MS

Menyetujui,

Dekan,



Dr. H. Sukardi, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh ANDI LORE NICHU ini telah dipresentasikan di Hadapan Tim Penguji

Hari : Jumat

Tanggal : 19 Februari 2021

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Merdeka Malang

Susunan Tim Penguji,

Ketua

Sekretaris

Anggota

Dr. H. Sukardi, M.Si

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

Candra Dinata, S.Sos, M.PA

Dr. UMI CHAYATIN, M.Si

Mengesahkan

Dekan FISIP Unmer Malang,



Dr. H. Sukardi, M.Si

PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andi Lore Nicho

NPM : 17031000005

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitaas : 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 akademik Sarjana Strata I
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 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 lewat Keputusan dekan FISIP Unmer Malang Nomor ; Kep.12.A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 Juli 2016.

Malang, 23 Februari 2021

Yang Menyatakan


Andi Lore Nicho

17031000005

Motto :

“ Tuhan telah mempersiapkan hal-hal baik kepada umat-Nya “

“ Sebab karena kasih karunia kamu diselamatkan oleh iman; itu bukan hasil usahamu, tetapi pemberian Allah, itu bukan hasil pekerjaanmu; jangan ada orang yang memegahkan diri. Karena kita ini buatan Allah, diciptakan dalam Kristus Yesus untuk melakukan pekerjaan baik, yang dipersiapkan Allah sebelumnya. Ia mau, supaya kita hidup di dalamnya. “

- Efesus 2:8-10 -

Kupersembahkan

Kepada :

Ayah,

Ibu,

Kedua Adikku,

Pejuang Wisuda

Teman-Teman Ngopi

Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat dan rahmat nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**UPAYA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM MEBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT “ (Studi Kasus di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Malang).**”

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang yang merupakan tugas akhir sebagai persyaratan memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Universitas Merdeka Malang.

Penulis menyadari bahwa mulai penelitian hingga selesai penyelesaian ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung, maka tidak berlebihan jika pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut berperan dalam proses penyelesaiannya. Adapun secara rinci penulis ungkapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus atas Limpahan dan Berkat serta Penyertaan-Nya yang telah memberikan kekuatan dan kesabaran. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan, dengan penuh sukacita skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.
2. Kedua Orang Tua saya, orang yang sangat berharga di kehidupan saya. Untuk babah dan mamah tidak ada kata yang bisa menggantikan segala kasih dan sayang, usaha, semangat, motivasi, kepedulian, kekhawatiran, serta doa yang telah diberikan kepadaku dalam proses penulisan sampai dengan selesai nya penulisan skripsi ini. Semoga kalian sehat selalu dan bisa bangga atas perjuangan saya selama kurang lebih 4 Tahun ini.
3. Keluarga Besar, untuk Tambi Bue dan seluruh keluarga besar baik dari babah dan mamah semuanya terimakasih atas dukungan dan nasehat nya selama ini.
4. Bapak Dr. H. Sukardi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan ilmu Politik Universitas Merdeka Malang dan Dosen Pembimbing I
5. Ibu Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik
6. Bapak Drs. H. Titot Edy Suroso, MS selaku Dosen Pembimbing II

7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
8. Bapak Ibu Aparatur Sipil Negara Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Malang, terimakasih atas ijin dan waktu yang telah diberikan kepada penulis.
9. Teman-Teman Grup PAMBUSAU (Itamarito, Eci Claresta, Roselin Natalina Ester, Theresia Magdalena, Happy Nataly) , Grup Sobat Missqueen (Itamarito, Velda Yolanda, Elsa Natalina, Bayu Sutaata).
10. Anggota Paduan Suara Mahasiswa Bahana Suara Merdeka (Tante Sasa, Kak Marcha, Eriko, Aidil, Mas Dicha, dan yang lainnya) terimakasih atas dukungannya selama penulisan hingga penyelesaian skripsi ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI.....	iii
MOTTO :	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAKSI.....	xi
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II KERANGKA DASAR TEORI	8
2.1 Kajian Teori.....	8
A. Pengertian Pelayanan Publik	8
B. Pelayanan Publik Menurut para Ahli	10
C. Asas dan Ciri-Ciri Pelayanan Publik	10
D. Standar Pelayanan Publik.....	11
E. Kinerja Pelayanan Publik	13
F. Kriteria Penyelenggaraan Pelayanan Publik	14
G. Definisi Aparatur Sipil Negara	14
H. Jenis-Jenis Aparatur.....	15
I. Tugas dan Fungsi Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Malang	15
J. Tugas dan Fungsi Aparatur Sipil Negara	17
K. Definisi Upaya.....	18
L. Jenis-Jenis Upaya	18
M. Manajemen Pengaduan Masyarakat.....	19

BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Jenis Penelitian	20
3.2 Fokus Penelitian	20
3.3 Informan Penelitian.....	22
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.5 Teknik Analisis Data	26
3.6 Lokasi Penelitian.....	29
3.7 Jadwal Penelitian.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	31
4.2 Penyajian Data.....	46
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	69
BAB V PENUTUP.....	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jabatan dan Golongan Pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Malang	41
Tabel 4.2 Tenaga Pendukung Operasional Kegiatan (TPOK) Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Malang	43
Tabel 4.3 Sarana Dan Prasarana Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Malang	45
Tabel 4.4 Waktu Penyelesaian Layanan	56
Tabel 4.5 Produk Pelayanan	61
Tabel 4.6 Sarana Dan Prasarana Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Malang	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Berikut peta lokasi Bagian Umum Sekretariat daerah Kota Malang.....	31
Gambar 4.2 Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Malang.....	30
Gambar 4.3 Struktur Organisasi.....	33
Gambar 4.4 Prosedur Pelayanan Bagian Umum	52

ABSTRAKSI

Andi Lore Nicho, 17031000005 dibimbing oleh Dosen Pembimbing I yakni Dr. H. Sukardi, M.Si dan dosen Pembimbing II yakni Drs. H. Titot Edy Suroso, MS. Menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ UPAYA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT ” (Studi Kasus di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Malang).

Aparatur Sipil Negara atau sering di singkat ASN merupakan profesi seseorang dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dalam melayani masyarakat. Tugas pelayanan kepada masyarakat ini telah tertulis dalam Undang-Undang Dasar 1945 lebih tepatnya dalam alinea keempat yang berbunyi “ Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia, yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia “. Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat, pelayanan publik merupakan suatu unsur yang sangat penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan dalam melayani keperluan atau kebutuhan seseorang yang mempunyai kepentingan pada sebuah organisasi atau lembaga pemerintahan. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengertian publik adalah mengenai orang atau masyarakat serta berhubungan dengan memengaruhi suatu negara, bangsa, atau komunitas. Publik biasanya dilawankan dengan swasta atau pribadi seperti pada perusahaan publik atau suatu jalan. Kualitas pelayanan (*service quality*) telah menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*Customer satisfaction*).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisa Upaya Aparatur Sipil Negara dalam memberikan Pelayanan kepada Masyarakat di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Malang. Kegunaan penelitian ini adalah untuk memberikan sumbangan pemikiran dan teori-teori tentang Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Publik, Jenis-Jenis Aparatur dan mengetahui upaya Aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang berkaitan dengan riset, yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah wawancara, observasi, dan dokumen. Teknik yang digunakan dalam analisis data yaitu menggunakan teknik reduksi data, penyajian

data, dan penarikan kesimpulan. Lokasi penelitian yang dipilih adalah sesuai judul skripsi yaitu “ Upaya Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat “ (Studi Kasus di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Malang).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Upaya Aparatur Sipil Negara dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat sudah berjalan dengan baik dan dengan akan tetapi masih ditemukan beberapa kendala-kendala yang terjadi didalam pelaksanaannya.

Kata Kunci : Aparatur Sipil Negara, Pelayanan Publik, Upaya

ABSTRACT

Nicho, Andi Lore, 17031000005 advised by First Advisor is Dr. H. Sukardi, M.Si and Second Advisor is Drs. H. Titot Edy Suroso, MS. Finish this research with the title “THE STATE CIVIL APPARATUS (ASN) EFFORT TO GIVE SERVICE FOR SOCIETY” (Case study in General Department of Secretariat Malang City Region).

State Civil Apparatus (ASN) is a profession to do task and responsibility to serve society. The task of this society service written on Constitution of Republic Indonesia 1945, the details in fourth paragraph that is explain, “To protect the whole people of Indonesia and the entire homeland of Indonesia, and in order to advance general prosperity, to develop the nation’s intellectual life, and to contribute to the implementation of a world order based on freedom, lasting peace and social justice”. In the government institute that has an orientation to general prosperity, public service is an important part. The service means an activity to serve someone’s needs that has important needs in the organization or government institute. The Public Service is activity or activity combination within fulfill service needs based on regulation for every citizens and society on service and goods and/or administrative service that provide by public service organization. The meaning of public is a people or society and related with influence the country, state, or community. The Public is always opposite with private institution such as in the public company or certain road. The service quality is the factor determines to protect continuity of bureaucracy government organization or company organization. The good service and appropriate for customer needs, those are important to create customer satisfaction.

The purpose of this research is to describe and analyze the state civil apparatus (ASN) effort to give service for society in General Department of Secretariat Malang City Region. The function of this research is to give contribution and theories about Public Service, Standard or Public Service, The Kinds of Apparatus, and to know the effort of State Civil Apparatus to give service for society.

The method of this research is qualitative research. The qualitative research is a research related by research that has descriptive characteristic and inclined used analysis. The technic that used to collect data are interview, observe, and document. The technic that used in data analysis are reduction data, present data, and conclusion draw. The research location chosen as the title of this research is ““The State Civil Apparatus (ASN) Effort to Give Service for Society” (Case study in General Department of Secretariat Malang City Region).

The result of this research show that The Effort of State Civil Apparatus to Give Service for Society already work good, however the researcher still found some obstacles in the implementation.

Keywords: State Civil Apparatus, Public Service, Effort.