

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI UMUM**

(Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Kedungkandang Unit Pelayanan Pasukan
Antar Surat)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Disusun oleh:

Anindita Fachnurizzah Rahmadini

19031000055



PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

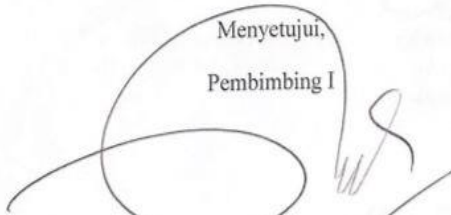
2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul : **Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Umum**
(Studi Kasus pada Kantor Kecamatan Kedungkandang
Unit Pelayanan Pasukan Antar Surat)
2. Disusun Oleh : Anindita Fachnurizzah Rahmadini
3. NIM : 19031000055
4. Program Studi : Administrasi Publik
5. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
6. Universitas : Universitas Merdeka Malang

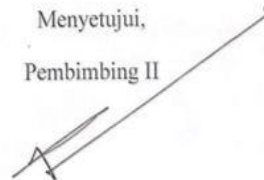
Malang, 27 Januari 2023

Menyetujui,
Pembimbing I



(Drs. Bambang Noorsetya, MS.)

Menyetujui,
Pembimbing II



(Akbar Pandu Dwinugraha, S.AP., M.AP)



Dekan
(Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh Anindita Fachnurizzah Rahmadini ini telah di presentasikan di hadapan Tim Penguji pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 03 Februari 2023

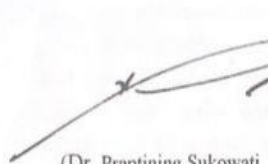
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka
Malang

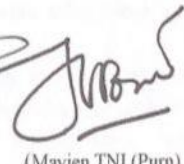
Susunan Tim Penguji

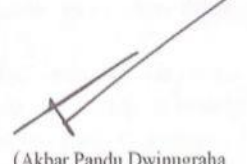
Ketua,

Sekretaris,

Anggota


(Dr. Praptining Sukowati,
SH., M.Si)


(Mayjen TNI (Purn)
Drs. Wibisono
Poespithadi, M.Sc.,
M.Si)


(Akbar Pandu Dwinugraha,
S.AP., M.AP)

Mengesahkan


Dekan FISIP Unmer Malang,

(Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB)

PERNYATAAN ORIGINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anindita Fachnurizzah Rahmadini

NPM : 19031000055

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 akademik Sarjana Strata I
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulis 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 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 lewat Keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor: Kep.12.A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 Juli 2016.

Malang, 27 Januari 2023

Yang menyatakan



Anindita F.R

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“The Object Of Education Is To Prepare The Young To Educate Themselves Throughout Their Lives.”

-Robert Maynard Hutchins-

Skripsi ini kupersembahkan kepada kedua orangtua saya dan kakak adek saya yang senantiasa memberikan kasih sayang dan dukungan sehingga memotivasiku untuk selalu berjuang dalam hidup. Serta kepada semua sahabat dan teman-teman kerja saya yang selalu memberikan support kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Big Love.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan karunia dan hidayah-Nya yang diberikan kepadahambanya. Shalawat serta Salam penulis kirimkan kepada junjungan Nabi kita Muhammad SAW sang pemilik semua kalimat, penghulu semua makhluk yang senantiasa ikhlas dan sabar dalam menuntun umatnya kearah lebih baik.

Penulisan Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang. Judul yang penulisajikan adalah “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Umum (Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Kedungkandang Unit Pelayanan Pasukan Antar Surat)”.

Dalam penyusunan dan penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan kerendahan dan keikhlasan hati menyampaikan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Bapak Candra Dinata, S.Sos, M.PA selaku Ketua Program Studi Administasi Publik FISIP Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Drs. H. Bambang Noorsetya, M.Si selaku Pembimbing 1 yang selalu memberikan bimbingan, arahan, nasehat, dan waktunya selama penelitian dan penulisan skripsi ini.

4. Bapak Akbar Pandu Dwinugraha, S.AP., M.AP selaku Pembimbing 2 yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dan waktunya selama penelitian dan penulisan skripsi ini.
5. Para dosen pengajar Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Merdeka Malang atas bimbingan, didikan, dan motivasi yang diberikan selama kurang lebih 3,5 tahun perkuliahan beserta para staf jurusan.
6. Bapak Teddy , Bapak Lutfi, Bapak Dimas, Bapak Chusnul, dan Mas Yudis selaku bagian dari Tim Pasukan Antar Surat yang sudah membantu saya untuk memberikan informasi yang dibutuhkan selama penelitian.
7. Mama, Papa, Mbak Puput dan juga Adek Rafli atas do'a, dukungan, kasih sayang dan kesabaran dalam mendidik dan merawat.
8. Camit, Ekie, Fanda, Kinan, Fifi, dan sahabat-sahabat penulis lainnya yang selama ini sudah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis.
9. Dinny, Vina, Sisca, Mba Putri dan sahabat-sahabat seperjuangan saya lainnya yang selama ini sudah saling support dan saling membantu dalam penulisan skripsi ini.
10. Teman spesial saya yang setiap harinya selalu memberikan penulis semangat dan support dalam penulisan skripsi ini.
11. Teman-teman kelas Administrasi Publik B Angkatan 2019 yang saya cintai.
12. Serta semua yang telah berjasa dalam penulisan Skripsi saya yang tidak bisa saya sebut satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua. Sebagai penutup penulis sadar akan segala kekurangan yang ada, oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan, dan terkhusus bagi para pembaca.

Amin.

Malang, 27 Januari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORIGINALITAS NASKAH SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR BAGAN.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II.....	6
KERANGKA DASAR TEORI	6
A. Konsep Pelayanan.....	6
1. Pengertian Pelayanan	6
2. Jenis-jenis Pelayanan	7
3. Faktor Pendukung Pelayanan.....	8
B. Konsep Kualitas Pelayanan	9
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2. Ukuran atau Dimensi Kualitas Pelayanan.....	10

C. Konsep Pelayanan Publik	12
1. Pengertian Pelayanan Publik	12
2. Tujuan Pelayanan Publik	12
3. Standar Pelayanan Publik	13
4. Unsur-unsur Pelayanan Publik	14
5. Asas-asas Pelayanan Publik	15
6. Ruang Lingkup Pelayanan Publik	16
D. Pasukan Antar Surat (PAS)	17
E. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	18
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	18
2. Faktor Penentu Kualitas Pelayanan Publik	19
3. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	19
BAB III	22
METODELOGI PENELITIAN	22
A. Jenis Penelitian	22
B. Fokus Penelitian	23
C. Informan Penelitian	24
D. Teknik Pengumpulan Data	24
E. Teknik Analisis Data	28
F. Lokasi Penelitian	29
BAB IV	31
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	31
B. Penyajian Data	50
C. Pembahasan Hasil Penelitian	77
BAB V	85
PENUTUP	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Penduduk Kecamatan Kedungkandang	33
Tabel 2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama	34
Tabel 3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Umur dan Kelamin	35
Tabel 4 Tugas Bagian-Bagian Pemerintah Kecamatan Kedungkandang.....	37
Tabel 5 Sarana Pendidikan.....	42
Tabel 6 Sarana Ibadah.....	43
Tabel 7 Daftar Sarana dan Prasarana Kantor Kecamatan Kedungkandang	45
Tabel 8 Peralatan Kantor Pelayanan PAS	47
Tabel 9 Program Kerja PAS	49
Tabel 10 Realisasi Program Kerja PAS	50
Tabel 11 Standart Operasional Prosedur PAS.....	54
Tabel 12 Data Surat Terlayani	60
Tabel 13 Estimasi dan Realisasi Waktu Pelaksanaan PAS	62
Tabel 14 Sarana dan Prasarana PAS	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Skema Analisis Data	29
Gambar 2 Peta Kecamatan Kedungkandang	32
Gambar 3 Ruang Pelayanan	45
Gambar 4 Sepeda Motor Dinas PAS	46
Gambar 5 Pamflet PAS	48
Gambar 6 Pamflet PAS	48
Gambar 7 Buku Ekspedisi.....	61
Gambar 8 Surat Sampai di Rumah Pelanggan.....	65
Gambar 9 Petugas PAS Saat Memakai Atribut.....	71
Gambar 10 Informasi PAS di Sosial Media.....	72

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Kedungkandang	37
Bagan 2 Struktur Organisasi Pasukan Antar Surat.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengajuan Judul Skripsi.....	92
Lampiran 2 Penunjukan Dosen Pembimbing.....	93
Lampiran 3 Berita Acara Bimbingan.....	94
Lampiran 4 Surat Ijin Penelitian.....	96
Lampiran 5 Draft Wawancara Penelitian.....	97
Lampiran 6 Hasil Cek Plagiasi.....	100
Lampiran 7 Foto Bersama Informan.....	101

ABSTRAK

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Administari Umum, Pasukan Antar Surat.

Anindita Fachnurizzah Rahmadini Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang. 2023. Pembimbing : H. Bambang Noorsetya dan Akbar Pandu Dwinugraha. Skripsi dengan judul “*Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Umum (Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Kedungkandang Unit Pelayanan Pasukan Antar Surat)*”.

Salah satu tujuan pelayanan publik kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Kedungkandang adalah kepuasan dalam penerimaan layanan. Pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas menetapkan adanya Standar Pelayanan Minimal yang didukung oleh ketersediaan Standar Operasional Prosedur. Penetapan Standar Pelayanan Publik tujuannya untuk menciptakan pelayanan yang efisien , efektif, transparan dan berkualitas kepada pengguna layanan. Kepuasan masyarakat merupakan keberhasilan tersendiri bagi instansi pemerintah khususnya yang bergerak di bidang pelayanan. Jika layanan yang diberikan tidak memuaskan, opini publik akan memburuk.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Kedungkandang khusunya pada unit pelayanan Pasukan Antar Surat. Melalui sistem pelayanan serta faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan publik di kantor Kecamatan Kedungkandang. Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis serta masyarakat Kecamatan Kedungkandang tentang pelayanan publik dan dapat dijadikan referensi sebagai

penelitian berikutnya. Serta dapat dijadikan bahan evaluasi dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Kedungkandang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui data sekunder, observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini dilaksanakan di kantor Kecamatan Kedungkandang Kota Malang. Informan dalam penelitian ini yaitu Petugas Pasukan Antar Surat. Serta masyarakat yang pernah menggunakan layanan Pasukan Antar Surat.

Hasil penelitian terhadap kualitas pelayanan administrasi umum di kantor Kecamatan Kedungkandang Unit Pelayanan Pasukan Antar Surat diukur dengan menggunakan 5 faktor penentu kualitas pelayanan publik yaitu Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan juga Bukti Langsung. Pelayanan publik yang dilakukan oleh kantor Kecamatan Kedungkandang melalui layanan Pasukan Antar Surat sudah efektif karena telah mendapatkan penilaian yang baik dari masyarakat berdasarkan kelima faktor penentu yang digunakan peneliti.

ABSTRACT

Keywords : Quality of Service, General Administration, Troops Between Mail.

Anindita Fachnurizzah Rahmadini Publik Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Merdeka University, Malang. 2023. Supervisors : H. Bambang Noorsetya and Akbar Pandu Dwinugraha. Thesis with thr title *“Efforts to Improve the Quality of Public Administration Services (Study at the Kedungkandang District Office Service Unit of Mail Troops)”*.

One of the goals of public service to the Kedungkandang District Office is satisfaction in receiving services. The government in realizing quality public services establishes Minimum Services Standards supported by the availability of Standard Operating Procedures. The aim of setting Public Services for service users. Community satisfaction is a separate success for government agencies, especially those engaged in the service sector. If the services provided are not satisfactory, public opinion will deteriorate.

This study aims to determine the quality of public services in the Kedungkandang District office, especially in the Delivery Troop service unit. Through the service system as well as the supporting factors and inhibiting factors of public services at the Kedungkandang Disrtrict office. This research is useful for adding insight anda knowledge to the author and the people of Kedungkandang District abotu public service and can be used as a reference for

further research. And can be used as evaluation material in public services at the Kedungkandang District Office.

This study uses a qualitative approach with data collection techniques through secondary data, observation, interviews and documentation. This research was conducted at the Kedungkandang District office, Malang city. The informants in this study were the Mail Delivery Troop Officers. As well as people who have used the services of the Inter-Mail Troop.

The results of research on the quality of public administration services at the Kedungkandang Sub-District Office of the Mail Troop. Service Unit are measured using 5 determinants of the quality of public services, namely Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and also Direct Evidence. Public services carried out by the Kedungkandang District office through the Mail Delivery Troop service have been effective because they have received good ratings from the community based on the five determinants used by researchers.