

PERAN PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN

(Studi Implementasi Tentang Pelayanan Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berdasarkan KEPMEN PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Pada Kantor Kecamatan Klojen Kota Malang)

SKRIPSI

Disusun Oleh

FERLISNIAWATI

19031000067



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **Peran Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan**(Studi Implementasi Tentang Pelayanan Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berdasarkan KEPMEN PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Pada Kantor Kecamatan Klojen Kota Malang)

Disusun Oleh : Ferlisniawati

Nim : 19031000067

Program Studi : Administrasi Publik

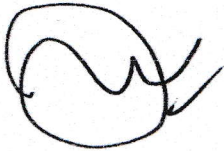
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Merdeka Malang

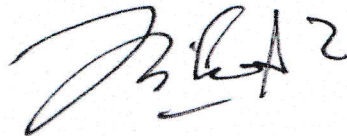
Disetujui pada tanggal :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



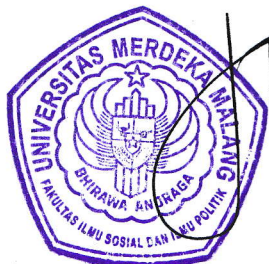
Dr.Dwi Suharnoko. M.Si



Dr.Hj.Hartini Djamikowati. M.Si

Menyetujui,

Dekan




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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh Ferlisniawati ini telah Dipresentasikan Di Hadapan Tim Penguji

Hari : Jumat

Tanggal : 3 Februari 2023

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Merdeka Malang

Susunan tim penguji

Ketua

Dr. Hj. Sri Hartini J, M.Si

Sekretasi,

Dr. Dwi Suharnoko, M.Si

Anggota

Drs. H. Titot Edy Suroso, M.Si

Mengesahkan
Dekan FISIP Unmer Malang,



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

PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ferlisniawati
NPM : 19031000067
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 ke samaan dengan karya-karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan oleh lain
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naska 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 mengertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sisdiknasi pasal: 25 ayat 2 dan pasal 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, 3 Februari 2023

Yang menyatakan,

Penulis



Ferlisniawati

MOTTO

JADILAH PEREMPUAN YANG MANDIRI, PUNYA CITA-CITA, DAN BISA
DIANDALKAN

-TERE LIYE

*Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang.
(Amsal 23:18).*

Skripsi Ini Kupersembahkan Untuk:

Papa dan Mama Tercinta,
Keluarga Besarku, Imran Tahir,
Sahabatku, serta
Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat dan rahmat nya, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar semata-mata tidak hanya usaha penulis sendiri, melainkan bantuan yang tulus dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE, M.Si selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.
2. Dr. Yuntawati F., S.Sos.,M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
3. Chandra Dinata, S.Sos., MPA selaku Ketua Program Studi Adminitrasi Publik.
4. Dr. Dwi Suharnoko, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran terbaik dalam penyelesaian skripsi.
5. Dr. Hj. Sri Hartini Djamikowati, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi.
6. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama menempuh kuliah di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
7. Agus Tri Putranto Selaku Sekretasi Kecamatan Klojen.
8. Laode Muhamad Arif Mahendra Selaku Kasubbag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Klojen.
9. Udin dan Rini Selaku Masyarakat Kecamatan Klojen.
10. Kedua orang tua penulis Papa dan Mama tercinta dan tersayang atas segala kasih sayang, doa, semangat, dorongan, bimbingan, dan nasehat yang luar biasa dan memberikan penulis dukungan baik secara moral dan finansial.

11. Seluruh keluarga besar yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi, inspirasi dalam penyusunan skripsi ini hingga terselesaikan dengan lancar.
12. Terima Kasih Kepada Imran Tahir yang selalu memberi semangat, motivasi, serta dukungan dan selalu meningkatkan akan tanggung jawab sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
13. Sahabat-sahabat terbaik (Diana Priyanto, Firda Aulya, Lolalita Sukma Kurdiana) yang selalu berkenan saling membantu, mendukung dan mengingatkan akan tanggung jawab menyelesaikan tulisan ini.
14. Terima kasih Untuk Teman-teman kontrakan Gamalama II yang senantiasa memberikan perhatian, semangat, dan motivasi dalam penyelesaian skripsi.
15. Seluruh pihak yang turut membantu dan mendukung penulis dalam penyelesaian skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan ataupun kelemahan, oleh karena itu penulis menerima segala kritik dan saran yang berguna untuk penulis sebagai pembelajaran penulis kedepannya. Penulis berharap skripsi ini dapat berguna bagi generasi yang membaca. Penulis juga meminta maaf apabila ada kesalahan pada skripsi ini.

Malang, 3 Februari 2023

Yang menyatakan,
Penulis

Ferlisniawati

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Manfaat Penelitian	12
BAB II KERANGKA DASAR TEORI	
2.1. Konsep Kebijakan Publik	14
2.1.1. Pengertian Kebijakan Publik	14
2.1.2. Bentuk Kebijakan Publik	15
2.1.3. Tujuan Kebijakan Publik	16
2.1.4. Tahapan-Tahapan Kebijakan Publik	18
2.2. Implementasi Kebijakan Publik	20
2.2.1. Pengertian Implementasi Kebijakan	20
2.2.2. Pendekatan Implementasi Kebijakan	22
2.2.3. Model Implementasi Van Meter dan Van Horn	26
2.3. Konsep Peran	35
2.3.1. Pengertian Peran	35
2.3.2. Struktur Peran	37
2.3.3. Jenis Peran	38
2.4. Konsep Kinerja	39
2.4.1. Pengertian Kinerja	39
2.4.2. Faktor-Faktor Yang Menghambat Kinerja	40
2.4.3. Indikator Kinerja	41
2.5. Pelayanan Publik	42
2.5.1. Pengertian Pelayanan Publik	42
2.5.2. Tujuan Pelayanan Publik	44
2.5.3. Unsur-Unsur Pelayanan Publik	45
2.5.4. Asas-Asas Pelayanan Publik	46
2.5.5. Ruang Lingkup Pelayanan Publik	48
2.5.6. Standar Pelayanan Publik	51
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	53
3.2. Fokus Penelitian	53
3.3. Informan Penelitian	54
3.4. Teknik Pengumpulan Data	55
3.5. Teknik Analisis Data	57

3.6. Keabsahan Data.....	60
3.7. Lokasi Penelitian	66
3.8. Jadwal Penelitian.....	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	68
4.1.1. Sejarah Kantor Kecamatan Klojen.....	68
4.1.2. Visi dan Misi Kantor Kecamatan Klojen	73
4.1.3. Susunan Organisasi Kantor Kecamatan Klojen	74
4.1.4. Tugas Pokok dan Fungsi	75
4.1.5. Keadaan Pegawai Kantor Kecamatan Klojen	88
4.1.6. Data Urutan Kepangkatan Pegawai Kecamatan Klojen	88
4.1.7. Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Klojen	91
4.1.8. Prestasi Kerja Kecamatan Klojen.....	96
4.2. Penyajian Data	96
4.2.1. Peran Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelayanan Publik	97
a. Prosedur dan Persyaratan Pelayanan	97
b. Meningkatkan Kemampuan Pemberi Pelayanan	115
c. Memperbaiki Sarana dan Prasarana.....	118
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian	124
4.3.1. Peran Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik	124
a. Prosedur dan Persyaratan Pelayanan	124
b. Meningkatkan Kemampuan Pemberi Pelayanan	127
c. Memperbaiki Sarana dan Prasarana.....	128
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	130
5.2. Saran.....	131
DAFTAR PUSTAKA.....	132
LAMPIRAN	134

DAFTAR TABEL

Tabel.1 Jenis Pelayanan.....	5
Tabel. 2 Jumlah Masyarakat Kecamatan Klojen	11
Tabel. 3 Jadwal Penelitian	67
Tabel. 4 Jumlah Pegawai Menurut Status Kepegawaian.....	88
Tabel. 5 Jumlah Pegawai Menurut Jenis Kelamin.....	88
Tabel. 6 Data Aparatur Sipil Negara(ASN) Kecamatan Klojen Kota Malang berdasarkan Pangkat.....	90
Tabel. 7 Jenis Pelayanan dibidang Pelayanan Umum	93
Tabel. 8 Jadwal Jam Kerja pada Kantor Kecamatan Klojen Kota Malang	95
Tabel. 9 Kegiatan pelatihan Aparatur Sipil Negara Kecamatan Klojen Kota Malang	116
Tabel. 10 Data fasilitas Saranan dan Prasarana Kantor Kecamatan Klojen.....	120

DAFTAR GAMBAR

Gambar. 1 Tahapan dalam proses pembuatan kebijakan public.....	18
Gambar. 2 Model Implementasi kebijakan publik Van Meter dan Van Horn	34
Gambar. 3 Analisis data model interaksi Milen, Huberma dan Saldana ...	57
Gambar. 4 Kantor Kecamatan Klojen Kota Malang.....	68
Gambar. 5 Peta wilayah Kecamatan Klojen Kota Malang	72
Gambar. 6 Bagan struktur organisasi Kecamatan Klojen Kota Malang	75
Gambar. 7 Tempat pelayanan umum kantor Kecamatan Klojen KotaMalang.....	92
Gambar. 8 Melakukan wawancara kepada masyarakat	94
Gambar. 9 Foto bersama Sekcam Kecamatan Klojen.....	97
Gambar. 10 SOP surat keterangan usul rencana tempat pendirian sekolah PAUD,SD Swasta, SMP Swasta	102
Gambar. 11 SOP surat pengantar penyelenggaraan dan pendirian tempat sekolah non formal	103
Gambar. 12 SOP pengantar petunjuk/keramaian tingkat kecamatan ...	104
Gambar. 13 SOP pengantar menutup jalan wilayah kecamatan	105
Gambar. 14 SOP pemberian surat domisili usaha penanaman modal/ perindustrian.....	106
Gambar. 15 SOP pencatatan/ register surat pernyataan ahli waris	107
Gambar. 16 SOP legalisir dokumen yang dikeluarkan oleh kecamatan ..	108
Gambar. 17 SOP pembuatan surat dispensasi nikah.....	109
Gambar. 18 SOP pembuatan surat tunjangan suami/istri/anak (model c)	110
Gambar. 19 SOP pembuatan surat keterangan/pernyataan	111
Gambar. 20 SOP surat keterangan pendaftaran TNI/POLRI.....	112
Gambar. 21 Melakukan wawancara kepada kasubbang umum dan kepegawaian	115
Gambar. 22 Kegiatan pelatihan Aparatur Sipil Negara (ASN) kecamatan Klojen kota malang	117
Gambar. 23 Melakukan wawancara kepada kasubbang umum dan kepegawaian kecamatan klojen	119
Gambar. 24 Kondisi ruang tunggu dan suasana loket pelayanan yang lama	121
Gambar. 25 Kondisi ruang tunggu dan suasana loket pelayanan yang sekarang.....	122
Gambar. 16 Fasilitas pada ruang tunggu pelayanan.....	123

DAFTAR LAMPIRAN

1. Berita Acara Bimbingan Skripsi ----- 134
2. Surat Keterangan Permohonan Ijin Penelitian ----- 136

ABSTRAK

Ferlisniawati, Nim 19031000067, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang, Dosen Pembimbing I Dr.Dwi Suharnoko. M.Si dan Dosen Pembimbing II Dr.Hj. Hartini Djamikowati. M.Si. Judul Skripsi: Peran Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan(Studi Implementasi Tentang Pelayanan Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berdasarkan KEPMEN PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Pada Kantor Kecamatan Klojen Kota Malang).

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsi dan mengetahui peranan pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik pada kantor kecamatan klojen. Metode penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah pendekatan pemecahan masalah dengan berdasarkan uraian yang tidak berwujud angka. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data di dalam penelitian ini mengunakan 4 komponen yang terdiri dari pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Peneliti menggunakan credibility, transferability, dependability, dan confirmability untuk mengecek keabsahan data penelitian.

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa peran pegawai dalam meningkatkan pelayanan pada kantor kecamatan klojen yang meliputi prosedur dan persyaratan pelayanan, kemampuan pemberi pelayanan, sarana dan prasarana pada kantor kecamatan klojen sudah cukup baik. Dengan memperjelas prosedur dan persyaratan yang ada dapat mudah dipahami oleh masyarakat dan untuk memudahkan masyarakat untuk mengetahui persyaratan pelayan masyarakat bisa melihat langsung diwebsite resmi kantor kecamatan klojen tanpa harus bolak balik melengkapi persyarakatan, dengan mengikutsertakan para pegawai dalam bimtek atau pun sosialisasi terkait pelayanan baik itu dilingkungan kecamatan klojen maupun kegiatan-kegiatan diluar, tersediannya tempat pelayanan yang baru yang lebih layak untuk digunakan meskipun sarana dan prasarana yang belum lengkap.

Rekomendasi yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini adalah yaitu dengan diadakannya sosialisai kepada masyarakat terkait persyaratan pelayanan agar mudah dipahami oleh masyarakat. Mengikuti sosialisasi, pelatihan dan bimtek agar dapat mengetahui peran pegawai dalam pelayanan dan apa saja yang bisa diterapkan agar pelayanan publik dapat tercapai dengan lebih maksimal.

Kata Kunci : Pegawai, Pelayanan publik

ABSTRACT

Ferlisniawati, Nim 19031000067, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Merdeka University Malang, Advisor I Dr.Dwi Suharnoko. M.Si and Supervisor II Dr.Hj. Hartini Djamikowati. M.Sc. Thesis Title: The Role of Employees in Improving Services (Implementation Study of Employee Services in Improving Public Services Based on KEPMEN PAN Number 63/KEP/M.PAN/7/2003 at the Klojen District Office, Malang City).

This study aims to describe and determine the role of employees in improving public services at the Klojen sub-district office. This research method is research with a qualitative approach. Qualitative research is a problem solving approach based on an intangible description of numbers. Data collection was carried out by interview, observation and documentation techniques. Data analysis in this study used 4 components consisting of data collection, data condensation, data presentation and drawing conclusions. Researchers use credibility, transferability, dependability, and confirmability to check the validity of research data.

From the results of this study it can be seen that the role of employees in improving services at the Klojen sub-district office which includes service procedures and requirements, the ability of service providers, facilities and infrastructure at the Klojen sub-district office is quite good. By clarifying the existing procedures and requirements it can be easily understood by the community and to make it easier for the public to find out the requirements for public servants to see directly on the official website of the Klojen sub-district office without having to go back and forth to complete the requirements, by involving employees in technical guidance or socialization related to good services in the environment Klojen sub-district as well as outside activities, the availability of new service places that are more suitable for use even though the facilities and infrastructure are not yet complete.

Recommendations that can be drawn from the results of this study are by holding outreach to the community regarding service requirements so that they are easily understood by the public. Participate in socialization, training and technical guidance so that you can find out the role of employees in service and what can be applied so that public services can be achieved more optimally.

Keywords: Employees, Public services