

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN
TAMBUN SELATAN KABUPATEN BEKASI**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Syarat Kelulusan Srata 1
Program Studi Ilmu Pemerintahan



Disusun Oleh :

Ghifari Achmad Saehabudin

NPM : 41183506160020

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM '45' BEKASI**

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber, baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ghifari Achmad Saehabudin

NPM : 41183506160020

Tanda Tangan :



Tanggal : 27 Juli 2023

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tambun Selatan

Di persiapkan dan disusun oleh :

Ghifari Achmad Saehabudin

NPM : 41183506160020

Telah diujikan dihadapan Dewan Penguji

Pada tanggal : 27 Juli 2023

Dan telah dinyatakan Lulus/ Disahkan :

Bekasi

Pada tanggal 27 Juli 2023

Dewan Penguji :

Ketua : Muhammad Fadil, S.IP., M.Si.

Sekretaris : Elvira Suryani, S.IP., M.Si.

Anggota : Yanto Supriyatno, Drs., M.Si.

Ainur Rofieq, S.IP., M.IP.



(.....)

(.....)

(.....)

ABSTRAK

Ghifari Achmad Saehabudin, 41183506160020, 2023, Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi. Program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam “45” Bekasi.

Pelayanan ialah tugas utama yang hakiki dari sebuah aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan merupakan tolok ukur yang sudah dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan publik sebagai kewajiban dan janji pada penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah serta terjangkau dan terukur.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis statistic, analisis statistic yang digunakan adalah analisis statistic deskriptif. Analisis deskriptif, mendeskripsikan atau memberikan gambaran data dalam bentuk table agar lain dengan mudah memperoleh gambaran mengenai sifat (karakteristik). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan cara pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan serta mendeskripsikan peristiwa peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara faktual, sistematis, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan.

Sesuai dengan temuan masalah dapat disimpulkan bahwa sebagai pelayanan publik di kecamatan Tambun Selatan yang telah memberikan pelayanan masyarakat pada unit kerja/kantor pelayanan publik pada instansi pemerintah yang berada di kecamatan Tambun Selatan yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Dengan adanya kemampuan pelayanan yang baik dan koordinasi yang rapih akan mempengaruhi suatu keberhasilan aparat atau pegawai dalam peningkatan efektifitas pelayanan.

Kata Kunci: Pelayanan, Kualitas, Publik, Tambun Selatan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat serta kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi”, guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam “45” Bekasi. Penulis menyadari kelemahan serta keterbatasan yang ada sehingga dalam menyelesaikan skripsi ini memperoleh bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Ainur Rofieq, S.IP., M.IP. selaku pembimbing Fakultas Ilmu Sosial dan Politik jurusan Ilmu Pemerintahan yang membimbing dan mengarahkan penulis dalam pembuatan skripsi ini
2. Muhammad Fadil, M.Si., selaku ketua program Studi Ilmu Pemerintahan
3. Drs. Yanto Supriyatno, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan ilmunya kepada penulis
5. Kedua Orang Tua tercinta, selaku orang tua penulis yang selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk penulis, yang tiada henti selalu memberikan doa dan ridha nya kepada penulis

Bekasi, 27 Juli 2023

Ghifari Achmad Saehabudin

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
BAB I	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Signifikasi Penelitian.....	7
1.4.1 Signifikasi Akademis	7
1.4.2 Signifikasi Praktis.....	13
BAB II Kerangka Teori.....	14
2.1 Kerangka Teori.....	14
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	14
2.1.2 Prinsip prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	16
2.1.3 Standar Pelayanan Publik.....	17
2.1.4 Indikator Pelayanan Publik.....	19
2.1.5 Administrasi Kependudukan.....	20
2.1.6 Jenis Jenis Pelayanan Publik.....	21
2.1.7 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik.....	26
2.1.8 Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	29
2.1.9 Kualitas Pelayanan Publik.....	31
2.2 Kerangka Pemikiran.....	34
2.3 Asumsi Penelitian.....	35

2.4 Definisi Operasional.....	
-------------------------------	--

BAB III METODLOGI PENELITIAN37

3.1 Paradigma Penelitian.....	38
3.1.1 Paradigma Positivisme.....	39
3.2 Metode Penelitian.....	39
3.3 Desain Penelitian.....	40
3.4 Populasi dan sampel.....	41
3.5 Teknik Perolehan Data.....	41
3.5.1 Teknik Perolehan Data.....	42
3.6 Teknik Analisis Data.....	44
3.7 Uji Keabsahan Data.....	45
3.8 Tempat dan Waktu Penelitian.....	46
3.8.1 Jadwal Penelitian.....	46
3.9 Keterbatasan Penelitian.....	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....48

4.1 Pemerintahan Tambun Selatan.....	48
4.1.1 Kondisi Geografis.....	48
4.1.2 Kondisi Demografi.....	49
4.1.3 Visi dan Misi Kec Tambun Selatan.....	54
4.1.4 Kondisi Pegawai Kantor Kecamatan.....	56
4.1.5 Struktur Organisasi dan Tata Kerja.....	57
4.2 Pembahasan.....	59
4.2.1 Indikator Tangible.....	59
4.2.2 Indikator Reability.....	63
4.2.3 Indikator Responsivitas.....	66
4.2.4 Indikator Assurance.....	71

4.2.5 Indikator Empathy.....	
------------------------------	--

BAB V

KESIMPULAN.....	
------------------------	--

5.1 Simpulan.....	
-------------------	--

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Tanggapan Responden Indikator Tangible.....	64
Tabel 4.2 Mengukur Pelayanan dalam segi Tangible.....	66
Tabel 4.3 Data Rekapitulasi Tangible.....	67
Tabel 4.4 Data Rekapitulasi Reability.....	68
Tabel 4.5 Hasil Tanggapan mengenai Raeability	69
Tabel 4.6 Data Rekapitulasi Reability.....	71
Tabel 4.7 Hasil Tanggapan Mengenai Responivitas.....	72
Tabel 4.8 Kemampuan Pegawai dalam kebutuhan masyarkat.....	74
Tabel 4.9 Data Rekapitulasi Responsivitas	75
Tabel 4.10 Memberikan Pelayanan Indikator Assurance	77
Tabel 4.11 Pelaksanaan sesuai SOP	78
Tabel 4.12 Data Rekapitulasi Assurance	80
Tabel 4.13 Mutu pelayanan dalam indikator Empathy	81
Tabel 4.14 Laporan pegawai dengan Indikator Empathy	83
Tabel 4.15 Data Rekapitulasi Indikatr Empathy	85

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ghifari Achmad Saehabudin

Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 17 Juli 1998

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Kp Cijengol RT 01 RW 01 Kec Setu Kab Bekasi
17320

Nama Ayah : Dudi Achmad Saehabudin

Nama Ibu : Eli Sumiati

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK Rimbani Bekasi Timur Regensi 2003-2004
2. SDN Cijengkol 02 Kab. Bekasi lulus Tahun 2004-2010
3. SMPN 1 Setu Kab. Bekasi lulus Tahun 2010-2013
4. SMAN 1 Setu Kab. Bekasi lulus Tahun 2013-2016
5. Masuk Fakultas Ilmu Sosial dan Politik UNISMA “45” Bekasi Jurusan Ilmu Pemerintahan Tahun 2016

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tambun Selatan

Penyusun : Ghifari Achmad Sachabudin

NPM : 41183506160020

Bekasi, 27 Juli 2023

Menyetujui :

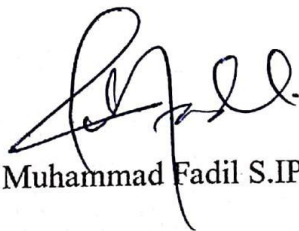
Pembimbing,



Ainur Rofieq S.IP. M.Si,

Mengetahui :

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



Muhammad Fadil S.IP., M.Si.

new_GHIFARI_ACHMAD_SAEHABUDIN_41183506160020_2.d...

ORIGINALITY REPORT

30%

SIMILARITY INDEX

27%

INTERNET SOURCES

11%

PUBLICATIONS

21%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

digilibadmin.unismuh.ac.id

Internet Source

5%

2

repository.untag-sby.ac.id

Internet Source

4%

3

docplayer.info

Internet Source

3%

4

Submitted to Universitas Muhammadiyah
Magelang

Student Paper

2%