

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DALAM PROSES PEMBUATAN KTP**
(Studi Kasus di Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten
Pasuruan)

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN MEMPEROLEH GELAR
SARJANA (S1)



Adinda Nabila A.

NIM:201769080015

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN
TAHUN 2021**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PROSES
PEMBUATAN KTP(Studi Kasus di Kelurahan Ledug Kecamatan
Prigen Kabupaten Pasuruan)

Disusun oleh : Adinda Nabila A

NIM : 201769080015

Fakultas : Ilmu Sosial Ilmu Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi : Kebijakan Publik

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan di depan tim penguji Pasuruan,

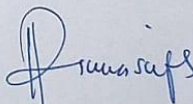
Menyetujui,

 KAPRODI

(Agus Prianto, S.Sos. M.PA)

NIK. 069.06.04.046

PEMBIMBING


(Dr. Rossa Ilma Silvia, S.H., M.Hum)

NIP. Y. 069.06.03.022

TANDA PENGESAHAN

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI,
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK UNIVERSITAS YUDHARTA
PASURUAN, PADA :

HARI : Kamis

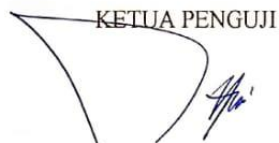
TANGGAL : 26 Agustus 2021

JAM : 15:00-16:00

JUDUL : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PROSES
PEMBUATAN KTP (Studi Kasus di Kelurahan Ledug Kecamatan
Prigen Kabupaten Pasuruan)

DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI KETUA PENGUJI

KETUA PENGUJI


(Dr. Hambali, S.PdI., M.Si)

NIK. 069.08.03.029

ANGGOTA PENGUJI


(Agus Prianto, S.Sos M.PA)

NIK. 069.06.04.046



MENGESAHKAN,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik

(Dr. Any Urwatul W. S.Sos., M.AB)

NIP. Y.069.11.03.037

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adinda Nabila A.

NIM : 201769080015

Fakultas : Ilmu Sosial Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan/copy paste tulisan orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 11 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan,



Adinda Nabila a

NIM. 201769080015

MOTTO

"Orang-orang hebat di bidang apapun bukan baru bekerja karena mereka terinspirasi, namun mereka menjadi terinspirasi karena mereka lebih suka bekerja. Mereka tidak menyia-nyiakan waktu untuk menunggu inspirasi."

(Ernest Newman)

PERSEMBAHAN

Karya ini aku persembahkan untuk Ibuku tersayang, suamiku tercinta Adik-Adikku, serta keluarga kecilku atas kebahagiaan, kasih sayang dan ketulusan yang telah diberikan. Terima kasih untuk semuanya, semoga Allah memberi rahmat dan

Barokah yang luas.

Aminn

CURRICULUM VITAE

DATA PRIBADI

Nama : Adinda Nabila A.

NIM : 201769080015

Tempat dan Tanggal Lahir : Surabaya, 31-maret-1999

PENDIDIKAN

1. TK NGEMBE BANGIL tahun 2005

2. SDN LEDUG 1 tahun 2011

3. MTS MIFTAHUL HUDA LEDUG tahun 2014

4. SMKN 1 PRIGEN tahun 2017

5. UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN tahun 2017-sekarang

ABSTRAK

Adinda Nabila a Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Yudharta Pasuruan, 2021. Kualitas pelayanan public dalam proses prmbuatan ktp(studi kasus di kangtor kelurahan ledug kecamatan prigen kabupaten pasuruan).

Pembimbing: Dr. Rossa Ilma Silvia, S.H., M.Hum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ledug, Faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis dan akurat. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Pelayanan yang maksimal berkaitan dengan proses kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat, khususnya dalam proses pelayanan pengurusan KTP belum adanya sebuah cerminan pelayanan yang maksimal dari aparatur pemerintah dalam hal ketanggapan, kehandalan, jaminan, dan berwujud dalam hal menunjang pelayanan kepada masyarakat. Karena itu peneliti menyarankan agar pemerintah memiliki ketanggapan memberikan pelayanan secara cepat, kecermatan dalam

memberikan pelayanan harus lebih ditingkatkan dan harus mengevaluasi pelayanan yang diberikan dalam hal berwujud terhadap sarana dan prasarana.

Hasil penelitian menunjukkan hasil bahwa di Kantor kelurahan, ledug kecamatan prigen ini dapat melayani dengan maksimal apabila petugas yang ada di kantor kelurahan ledug memadai/lengkap

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan Publik, pelayanan publik*

ABSTRACT

Adinda Nabila a Public Administration Science Study Program, University of Yudharta Pasuruan, 2021. Quality of public services in the process of making ID cards (a case study at the Ledug sub-district office, Prigen sub-district, Pasuruan district). Supervisor: Dr. Rossa Ilma Silvia, S.H., M. Hum

This study aims to determine the quality of public services at the Ledug Village Office, the supporting and inhibiting factors of service at the Ledug Village Office, Prigen District, Pasuruan Regency. The method of this research is descriptive research with a qualitative approach. Qualitative descriptive research is research that aims to describe and describe events and phenomena that occur in the field and present data systematically and accurately. Data collection is carried out by observation, interview, and documentation techniques. Researchers used source triangulation to check the validity of the research data. Data analysis in this study used three components consisting of data presentation and drawing conclusions.

Maximum service is related to the process of public service activities to the community, especially in the process of managing KTP, there is no reflection of maximum service from government officials in terms of responsiveness, reliability, assurance, and tangibility in terms of supporting services to the community. Therefore, researchers suggest that the government has a responsiveness to provide services quickly, accuracy in providing services must be improved and must evaluate the services provided in terms of tangible facilities and infrastructure.

The results showed that at the kelurahan office, this prigen subdistrict ledug can serve optimally if the officers at the ledug kelurahan office are adequate/complete.

Keywords: Quality of Public Services, public services

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya untuk Allah Swt, dengan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang **berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di dalam proses pembuatan ktp(studi kasus di kantor kelurahan ledug kecamatan prigen kabupaten pasuruan) ”** tanpa halangan yang berarti. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa jurnal ini tidak dapat tersusun baik tanpa bantuan pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Dan demikian penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Romo KH. Sholeh Bahruddin selaku pengasuh Pondok Pesantren Ngalah.
2. Ibukku fitrotul azizah tersayang, suamiku hasfi akbar adli tercinta, mbahku satu-satunya yang selalu mendoakan setiap langkah-langkahku dan adik-adikku (Alvin keyca & kaelin) tersuayang, tergemoy, termeleset tapi selalu support kakaknya
3. Bapak Dr. H. Kholid Murtadlo, SE, ME selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
4. Ibu Any Urwatul Wusko, S.Sos, M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Yudharta Pasuruan.
5. Bapak Agus Prianto, M.PA selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Yudharta Pasuruan.
6. Ibu Dr. Rossa Ilma Silvia, S.H., M.Hum selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan mahasiswa dalam penyusunan Skripsi ini.

7. Bapak Ginoto,SE selaku Kepala Kantor Kelurahan ledug Kecamatan Prigen yang telah menerima dan mengizinkan mahasiswa untuk melakukan Penelitian di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan.
8. Ibu Ninuk Sub. Bagian Administrasi di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan.
9. Mas Kholiq, sub Bagian Umum di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan.
10. Dan juga teman-teman seangkatan administrasi publik yang tidak bisa kami sebutkan satu per satu yang memberikan dukungan dan semangat, agar bisa terselesaikannya Skripsi ini

Akhir kata kami mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila dalam penyusunan skripsi ini masih ada kesalahan baik sengaja maupun tidak disengaja. Penulis menyadari bahwa jurnal ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini sangat penulis harapkan. Semoga karya ini bermanfaat bagi kita semua dan Semoga segala bantuan dan dukungan yang diberikan kepada penulis mendapatkan Ridho dari Allah SWT. Amin.

Pasuruan, 11 Agustus 2021

Adinda Nabila a

NIM. 20176908001

DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I..... 1

PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1

1.2 Rumusan Masalah 2

1.3 Tujuan Penelitian 4

1.4 Manfaat Penelitian 4

1.4.1 Manfaat bagi Peneliti 4

1.4.2 Manfaat secara Teoritis 4

1.4.3 Manfaat bagi Pemerintah 4

1.4.4 Manfaat bagi Masyarakat 5

BAB II 6

KAJIAN PUSTAKA 6

2.1 Kajian Teori 6

1. tangible/berwujud..... 6

2. reliability/kehandalan 6

3. responsive/tanggap 6

4. assurance/jaminan 7

5. emphaty/empati 7

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	8
2.1.2 Jenis Pelayanan Publik	9
2.1.2.1 pelayanan administratif	10
2.1.2.2 pelayanan barang.....	10
2.1.2.3 pelayanan jasa	10
2.1.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik	12
2.1.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	13
2.1.5 Azas, Prinsip, dan Standar Pelayanan Publik.....	14
2.1.6 Kualitas Pelayanan Publik.....	19
2.1.7 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	20
2.2 Penelitian terdahulu.....	29
2.3 kerangka pemikiran.....	36
BAB III.....	38
METODE PENELITIAN	38
3.1 Jenis penelitian	38
3.2 Fokus penelitian	38
3.3 Lokasi penelitian	38
3.4 Jenis dan sumber data.....	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data	39
3.5.1 Observasi	39
3.5.2 Wawancara	40
3.5.3 Dokumentasi.....	41
3.6 Teknik Analisis Data	42

3.6.1	Reduksi data	42
3.6.2	Penyajian data.....	42
BAB IV	43
HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1	gambaran umum.....	43
4.1.1	profil kantor kelurahan ledug kecamatan prigen.....	43
4.1.2	visi kantor kelurahan ledug kecamatan prigen.....	50
4.1.3	Misi kantor kelurahan ledug kecamatan prigen	50
4.1.4	kualitas pelayanan	51
4.1.5	tugas pokok dan fungsi kantor kelurahan ledug kecamatan prigen	52
4.1.6	dimensi tangible/berwujud	58
4.1.7	dimensi reliability.....	59
4.1.8	dimensi responsive/tanggap	60
4.1.9	assurance/jaminan	61
4.1.10	emphaty/empati	61
4.1.11	faktor faktor yang mempengaruhi pelayanan.....	72
4.2	Pembahasan.....	74
4.2.1	kualitas pelayanan publik dalam proses pembuatan ktp(studi kasus di kelurahan ledug kecamatan prigen kabupaten pasuruan)	74
4.2.2	faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan public dalam proses pembuatan ktp(studi	

kasus di kantor kelurahan ledug kecamatan prigen kabupaten pasuruan).....	76
BAB V	78
PENUTUP	78
5.1 kesimpulan	78
5.2 saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80