

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MEKANISME
PERBAIKAN ATAU PERGANTIAN KARTU KELUARGA
(KK) DI KECAMATAN PURWOSARI KABUPATEN
PASURUAN**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN
MEMPEROLEH GELAR SARJANA (S1)**



Israyati Rifqoh

2017.69.08.0020

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

2021

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MEKANISME
PERBAIKAN ATAU PERGANTIAN KARTU KELUARGA
(KK) DI KECAMATAN PURWOSARI KABUPATEN
PASURUAN**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN
MEMPEROLEH GELAR SARJANA (S1)**



Israyati Rifqoh

2017.69.08.0020

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

2021

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DALAM MEKANISME PERBAIKAN
ATAU PERGANTIAN KARTU
KELUARGA (KK) DI KECAMATAN
PURWOSARI KABUPATEN
PASURUAN

Disusun Oleh : Israyati Rifqoh
NIM : 201769080020
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Politik
Jurusan : Administrasi Publik
Konsentrasi : Manajemen Pelayanan

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan
di depan tim penguji
Pasuruan, Kamis 19 Agustus 2021

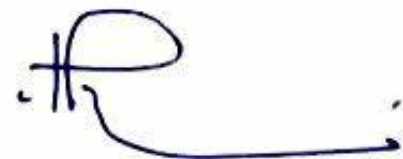
Menyetujui,

Kaprodi,



(Agus Prianto, M.PA)
NIP. Y. 0690684046

Pembimbing,



(Dr. Khumaidi, M.SI)
NIP. Y. 0690803030

TANDA PENGESAHAN

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

HARI : KAMIS
TANGGAL : 19 AGUSTUS 2021
JAM : 10.00 WIB
JUDUL : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM
MEKANISME PERBAIKAN ATAU PERGANTIAN
KARTU KELUARGA (KK) DI KECAMATAN
PUROWSARI KABUPATEN PASURUAN

DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI

KETUA PENGUJI



(Dr. Aminullah, S.Sos., M.AP)
NIP.Y.069.11.03.039

ANGGOTA PENGUJI



(A'an Warul Ulum, S.Pd., M.KP)
NIP.Y.069.17.09.001

MENGESAHKAN

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik



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

NIP.Y.069.11.03.037

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tanglin di bawah ini :

Nama : Israyati Rifqoh
NIM : 201769080020
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Politik
Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 19 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan,



A handwritten signature in blue ink is written over a 10,000 Rupiah stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '10000', 'MERAH TEMPEL', and the serial number '9E25BAJX368612042'.

Israyati Rifqoh
NIM. 201769080020

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim, dengan mengucap segala puji bagi Allah yang telah memberikan nikmat dan tuntunan-Nya serta sholawat kepada nabi Muhammad SAW. Karya sederhana ini saya persembahkan kepada:

Keluarga besarku, terutama Ayah dan Ibu yang selalu mendoakan. Terima kasih atas pengorbanan yang diberikan selama ini, semoga Allah membalas kebaikan Ibu dan Ayah dengan kebahagiaan di dunia dan akhirat.

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain) dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”

(Q.S Al-Insyirah: 6-8)

“Dan barang siapa memudahkan orang yang kesusahan, maka Allah ta’ala akan memudahkan urusannya di dunia akhirat”

(HR. Muslim)

“Dokter tidak berjanji kamu minum obat langsung sembuh
Dosen tidak berjanji kamu kuliah langsung kaya raya
Tapi ada satu janji yang benar-benar terbukti
Perbaiki SHOLATMU maka allah akan memperbaiki hidupmu”

CURICULUM VITAE

DATA PRIBADI

1. Nama : Iarayati Rifqoh
2. NIM : 201769080020
3. TTL : Mojokerto, 07 Feb 1999

PENDIDIKAN

1. TK Al Muslimat 2005
2. MI Sabilul Ulum 2011
3. Mts. Darut Taqwa 2 2014
4. MA Darut Taqwa 2017
5. Universitas Yudharta Pasuruan Jurusan Administrasi Publik (2017-sekarang)



ABSTRAK

Israyati Rifqoh. Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Yudharta Pasuruan. 2020. Kualitas Pelayanan Publik dalam mekanisme perbaikan atau pergantian Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Purwosari Kabupaten Pasuruan. Pembimbing Khumaidi, M.SI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam mekanisme perbaikan atau pergantian kartu keluarga (KK) dan faktor pendukung penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Purwosari Kabupaten Pasuruan.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dengan menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan.

Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam mekanisme perbaikan atau pergantian kartu keluarga (KK) di Kecamatan Purwosari Kabupaten Pasuruan dengan menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Parasuram yaitu dimensi *Reability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empaty* (empati), *Tangibles* (produk-produk jasa) sudah bisa dikatakan berkualitas karena dari beberapa faktor sudah baik

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan publik, Kartu Keluarga

ABSTRACT

Israyati Rifqoh. Public Administration Science Study Program, University of Yudharta Pasuruan. 2020. The quality of public services in the mechanism for repairing or replacing Family Cards (KK) in Purwosari District, Pasuruan Regency. Advisor Khumaidi, M.SI

This study aims to determine the quality of public services in the mechanism of repair or replacement of family cards (KK) and the supporting factors that hinder the implementation of public services in Purwosari District, Pasuruan Regency.

This research is a qualitative descriptive study, namely research that aims to describe and describe events and phenomena that occur in the field by presenting data in a systematic, factual and accurate manner about the facts or phenomena that occur in the field.

The results of this study indicate that the quality of public services in the mechanism of repair or replacement of family cards (KK) in Purwosari District, Pasuruan Regency using the theory of service quality according to Parasuram, namely the dimensions of Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles can be said to be of good quality because of several factors it is good

Keywords: Quality, Public Service, Family Card

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim, Syukur alhamdulillah kami haturkan kepada kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat, hidayah, serta inayah-Nyalah kami dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik dalam mekanisme perbaikan atau pergantian Kartu Keluarga (KK)”. Skripsi ini disusun sebagai persyaratan akhir penyelesaian program Sarjana S1 Ilmu Administrasi Publik Universitas Yudharta Pasuruan.

Dalam penyusunan Skripsi ini penulis mendapat banyak saran, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak. Hal tersebut merupakan pengalaman yang tidak dapat di ukur secara materi. Penyusunan Skripsi ini tidak dapat terlaksana tanpa adanya bantuan dari semua pihak, oleh karena itu kami mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Kholid Murtadlo, SE, ME selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
2. Ibu Any Urwatul Wusko, S.Sos, M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Yudharta Pasuruan.
3. Bapak Agus Prianto, M.PA selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas yudharta pasuruan.
4. Bapak Khumaidi M.,Si selaku Dosem Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan mahasiswa dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Bapak Dr. Aminullah, S.Sos, M.AP serta Bapak A'an Warul Ulum M.Kp yang telah meluangkan waktu untuk menguji kami
6. Orang tua serta adik yang senantiasa memberi do'a, motivasi serta dukungan.
7. Bapak Sugeng Hariyadi, SE. MM selaku Camat Kecamatan Purwosari, yang telah menerima dan mengizinkan mahasiswa untuk melakukan penelitian di Kecamatan Purowosari
8. Bapak Kasiyan selaku Sub. Bagian pemerintahan di Kecamatan Purwosari
9. Pak maullimin selaku pegawai di bagian pelayanan di Kecamatan Purwosari
10. Teman- teman Administrasi Publik angkatan 2017 yang sudah menemani 4 tahun hingga akhir dalam mengerjakan skripsi.
11. Muhammad Febriansyah, Sry Astutik, Nur Chumairo, Lulu'ul Hidayah support system paling setia.

12. Saudaraku dan adik adik ku kamar i.07

Semoga segala bantuan dan dukungan yang diberikan kepada penulis mendapatkan Ridho dari Allah SWT. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam Skripsi ini, dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki. Sehingga masih banyak kekurangan dalam penulisan maupun penggunaan bahasa. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun guna kebaikan skripsi ini

Akhir kata kami mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kesalahan baik sengaja maupun tidak disengaja, semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua khususnya bagi penulis sendiri.

Penulis, 10 Agustus 2021

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	i
SAMPUL DALAM.....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO	vii
CURICULUM VITAE.....	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Peneliti	6
1.4 Manfaat Peneliti	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Teori	9
2.1.1 Administrasi Publik.....	9
2.1.2 Manajemen Publik	11
2.1.3 Pelayanan Publik.....	12
2.1.4 Azas Pelayanan Publik.....	14
2.1.5 Kualitas Pelayanan	17

2.1.6 Penelitian Terdahulu	20
2.1.7 Kerangka Pemikiran.....	30
BAB III	31
METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Fokus Penelitian	32
3.3 Lokasi Penelitian	32
3.4 Jenis dan Sumber Data	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data	34
3.6 Teknik Analisis Data	36
BAB IV	39
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	39
4.2 Penyajian data.....	49
4.3 Analisis dan Pembahasan	70
BAB V.....	83
PENUTUP.....	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kajian Teori.....	16
Tabel 2.2	Matrik Penelitian.....	28
Tabel 4.1	Kelurahan dan Desa di Kecamatan Purwosari.....	44
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk Kecamatan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.3	Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelurahan.....	46
Tabel 4.4	Ringkasan Penyajian Data	72
Tabel 4.5	Reability.....	75
Tabel 4.6	Responsivees.....	77
Tabel 4.7	Assurance.....	78
Tabel 4.8	Empaty.....	80
Tabel 4.9	Tangibles.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikir.....	36
Gambar 3.1	Model Analisis.....	43
Gambar 4.1	Peta Wilayah.....	47
Gambar 4.2	Struktur	52
Gambar 4.3	Alur Pelayanan.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Dokumentasi.....	91
Lampiran 2	Surat Izin Melakukan Penelitian.....	92
Lampiran 3	Surat Pernyataan Telah Selesai Melakukan Penelitian.	93
Lampiran 4	Pedoman Wawancara.....	94
Lampiran 5	Data Pengguna layanan Perbaikan atau Peragantian Kartu Keluarga (KK).....	99