

**“STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN ADMINISTRATIF SUBSIDI BBM  
TERHADAP NELAYAN DENGAN PENDEKATAN  
*CITIZENT CHARTER*”**

**(STUDI KASUS DI DINAS PERIKANAN KABUPATEN PASURUAN)**

**DIAJUKAN UNTUK MENGAJUKAN PERSYARATAN MEMPEROLEH**

**GELAR SARJANA (S1)**



**Muhammad Rosul Wahidi**

**2019.69.08.0004**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

**2023**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : STRATEGI MENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRATIF SUBSIDI BBM TERHADAP NELAYAN DENGAN PENDEKATAN *CITIZENT CHARTER* (STUDI KASUS DI DINAS PERIKANAN KABUPATEN PASURUAN)

Disusun Oleh : Muhammad Rosul Wahidi

Nim : 201969080004

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Prodi : Administrasi Publik


Konsentrasi : Pelayanan Publik

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan didepan Tim Penguji

Pasuruan, Agustus 2023

Menyetujui

Kepala Program Studi  
  
Agus Prianto, S.Sos, M.PA)  
NIP.Y. 069.06.04.046

Dosen Pembimbing  
  
(Agus Prianto, S.Sos, M.PA)  
NIP.Y. 069.06.04.046

## TANDA PENGESAHAN

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

HARI : JUMAT

TANGGAL : 25 AGUSTUS 2023

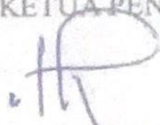
JAM : 10.55 – 11.30 WIB

JUDUL : STRATEGI MENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
ADMINISTRATIF SUBSIDI BBM TERHADAP NELAYAN  
DENGAN PENDEKATAN *CITIZENT CHARTER* (STUDI KASUS  
DI DINAS PERIKANAN KABUPATEN PASURUAN)

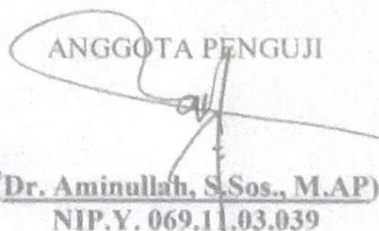
### DINYATAKAN LULUS

#### MAJELIS PENGUJI

KETUA PENGUJI

  
(Dr. Khumaidi, S.Pd., M.Si)  
NIP.Y. 069.08.03.030

ANGGOTA PENGUJI

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

#### MENGESAHKAN,

  
Dewan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik  
  
(Dr. Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AP)  
NIP.Y. 069.11.03.037

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Rosul Wahidi

NIM : 201969080004

Fakultas : Ilmu Sosial Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

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

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan tulisan orang lain, maka saya bersedia menerima segala resiko dengan penuh tanggung jawab.

Pasuruan, 29 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



**(Muhammad Rosul Wahidi)**  
**NIM.201969080004**

## **MOTTO**

*Tidak ada hidup yang tidak menantang, karena besok  
hari adalah hal baru bagi siapapun.*

*(Bung Roksul)*

## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

Karya ini saya persembahkan kepada Ibuku tercinta Sumarlik, Ayahku Mashadi dan kakak adik sekeluarga Bani Jono, Bani Ali yang senantiasa memberikan support doa dan harapan terbaiknya kepadaku. *Thankyou for everything,* semoga Allah memberi rahmat yang luas,  
aamiin.

## **CURRICULUM VITAE**



### **DATA PRIBADI**

Nama : Muhammad Rosul Wahidi

NIM 201969080004

Tempat dan tanggal lahir : 23 Mei 2000

### **PENDIDIKAN**

1. SDN GERBO 1
2. SMPN 1 PURWODADI
3. SMKN TUTUR
4. UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN

## ABSTRAK

Muhammad Rosul Wahidi. Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Yudharta Pasuruan, 2023. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administratif Subsidi Bbm Terhadap Nelayan Dengan Pendekatan *Citizen Charter*. Pembimbing: Agus Priyanto, S.Sos, M.PA

Kualitas pelayanan merupakan suatu upaya pemenuhan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan administrasi subsidi BBM nelayan Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan diukur dengan menggunakan 5 dimensi menurut Fitzsimmons dalam Sedamaryanti (2009) yang dikutip oleh Meirinawati dan Indah Prabawati dalam jurnalnya (Meirinawati & Prabawati, 2015) menyebutkan beberapa dimensi kualitas pelayanan, yakni antara lain *reliability, responsiveness, empathy, assurance, tangible*. Kemudian dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan tersebut peneliti menggunakan strategi pendekatan *Citizen Charter* menurut Maani dalam (Maani, 2010) menyebutkan bahwa terdapat 3 unsur pokok didalam *Citizen Charter*, yakni antara lain visi misi pelayanan, standar pelayanan dan survey pelanggan.

Penelitian ini mengkaji tentang sejauh mana kualitas pelayanan administrasi subsidi BBM nelayan Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan dan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan administrasi subsidi BBM nelayan Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan Milles dan Huberman dalam buku (Ridder et al., 2014) yang mengemukakan 4 tahapan dalam teknik analisis data yakni meliputi, *data collection, data reduction, data display, conclusion/verification*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi subsidi BBM nelayan di Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan dengan diukur menggunakan dimensi pelayanan yakni *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible* bahwa masih kurang optimal. Sedangkan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan pendekatan *Citizen Charter* dengan beberapa unsur pelayanan Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan yakni visi dan misi pelayanan, standar pelayanan dan survey pelanggan.

***Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Strategy dan Citizen Charter.***



## ABSTRACT

Muhammad Rosul Wahidi. Public Administration Study Program, Yudharta University, Pasuruan, 2023. Strategies for Improving the Quality of Fuel Subsidy Administrative Services for Fishermen Using the Citizen Charter Approach. Advisor : Agus Priyanto, S.Sos, M.PA

Service quality is an effort to provide services that exceed customer expectations. The administrative quality of fuel subsidies for fishermen at the Pasuruan Regency Fisheries Service is measured using 5 dimensions according to Fitzsimmons service in Sedamaryanti (2009) cited by Meirinawati and Indah Prabawati in their journal (Meirinawati & Prabawati, 2015) Mentions several dimensions of service quality, namely among others reliability, responsiveness , empathy, assurance, real. Then in an effort to improve the quality of service, researchers used the Citizen Charter strategy approach according to Maani in (Maani, 2010) stated that there are 3 main elements in a Citizen Charter, which include service vision and mission, service standards and customer surveys.

This study examines the extent to which the quality of administrative services for fuel subsidies for fishermen at the Pasuruan District Fisheries Office and strategies for improving the quality of these services. This study aims to identify, describe and analyze the quality of administration services for fuel subsidies for fishermen at the Fisheries Office in Pasuruan Regency. This study used qualitative research methods. Methods of data collection is done by observation, interviews, and documentation. The data analysis technique uses Milles and Huberman in the book (Ridder et al., 2014) which suggests 4 stages in the data analysis technique which include data collection, data reduction, data presentation, conclusion/verification.

The results of this study indicate that the quality of administrative services for fishermen's fuel subsidy at the Pasuruan District Fisheries Office is measured using service dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, it is evident that it is still not optimal. While the strategy to improve service quality uses the Citizen Charter approach with several service elements from the Pasuruan District Fisheries Service, namely service vision and mission, service standards and customer surveys.

***Keywords: Service Quality, Strategy And Citizens Charter.***

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkat, rahmat dan kasih sayang-Nya yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Subsidi BBM Nelayan Dengan Pendekatan Citizent Charet (Studi Kasus Di Kabupaten Pasuruan)”. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat meraih gelar sarjana di Universitas Yudharta Pasuruan serta skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti maupun para pembaca dalam memberikan kontribusi pengetahuan bidang ilmu administrasi publik. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penulisan skripsi sehingga dapat diselesaikan dengan baik. Karena tanpa bantuan dan dukungan tersebut, maka tidak mudah rasanya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Izinkan penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Kholid Murtadlo, S.E., M.E selaku rektor Universitas  
Yudharta Pasuruan

2. Ibu Dr. Any Urwatul Wusko., S.Sos., M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan
3. Bapak Agus Prianto, M.PA selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Yudharta Pasuruan sekaligus dosen pembimbing atas ilmu yang diberikan sehingga peneliti dapat menyempurnakan penelitian ini
4. Bapak Dr. Khumaidi, S,PdI., M.Si selaku dosen penguji seminar hasil dan ketua penguji ujian skripsi atas ilmu yang diberikan sehingga bisa menyempurnakan penelitian
5. Bapak Dr. Aminullah, S.Sos., M.AP selaku anggota penguji ujian skripsi atas ilmu yang diberikan sehingga bisa menyempurnakan penelitian
6. Bapak selaku Kepala Bidang Perikanan Tangkap Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan yang telah memberikan waktu dan tempat peneliti untuk menggali data dalam penelitian, sehingga dapat turut menyempurnakan penelitian ini
7. Ibu Dianah selaku selaku Seksi Pemberdayaan Nelayan Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan yang telah bersedia di wawancarai oleh peneliti, sehingga dapat turut menyempurnakan penelitian ini
8. Bapak Muhsin selaku nelayan Desa Kalirejo Kecamatan Kraton Kabupaten Pasuruan yang telah memberikan waktu dan tepatnya dalam proses wawancara peneliti, sehingga dapat turut

menyempurnakan penelitian ini

9. Bapak Fajar selaku nelayan Desa Jatirejo Kecamatan Lekok Kabupaten Pasuruan yang telah memberikan waktu dan tepatnya dalam proses wawancara peneliti, sehingga dapat turut menyempurnakan penelitian ini

Akhir kata penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh sebab itu mohon kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak, dengan harapan semoga skripsi ini dapat membawa manfaat bagi para pembaca.

Pasuruan, 29 Agustus 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>TANDA PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>CURRICULUM VITAE</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II</b> .....	<b>8</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Peneliti Terdahulu.....	8
2.2 Kerangka Teoritis .....	15
2.2.1 Administrasi Publik .....	15
2.2.2 Manajemen Publik .....	20
2.2.3 <i>New Public Service</i> .....	23
2.2.4 Pelayanan Publik.....	34

2.2.5	<i>Citizen Charter</i> .....	38
2.3	Kerangka Pemikiran .....	43
<b>BAB III .....</b>		<b>44</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>		<b>44</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	44
3.2	Fokus Penelitian.....	45
3.3	Lokasi Penelitian.....	45
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	45
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	46
<b>BAB IV .....</b>		<b>51</b>
<b>PEMBAHASAN.....</b>		<b>51</b>
4.1	Penyajian Data .....	51
4.1.1	Infografis dan Pelayanan Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan .....	51
4.1.2	Kualitas Pelayanan Administrasi Subsidi BBM Untuk Nelayan Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan .....	75
4.1.3	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administratif Subsidi BBM Nelayan Dengan Perspektif <i>Citizen Charter</i> .....	91
4.2	Analisis Dan Interpretasi .....	98
4.2.1	Kualitas Pelayanan Administratif Subsidi BBM Nelayan Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan .....	98
4.2.2	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administratif Subsidi BBM Nelayan Dengan Perspektif <i>Citizen Charter</i> .....	109
<b>BAB V .....</b>		<b>117</b>
<b>PENUTUP .....</b>		<b>117</b>
5.1	Kesimpulan .....	117
5.2	Saran .....	118
<b>DAFTAR PUSATAKA.....</b>		<b>119</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>121</b>
	<i>Lampiran I</i> .....	121
	<i>Lampiran II</i> .....	126