

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
KELURAHAN SETIA ASIH KECAMATAN TARUMAJAYA**

SKRIPSI

OLEH :

MUHAMAD LUTFI MAULANA

202010325111



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan
Setia Asih Kecamatan Tarumajaya

Nama Mahasiswa : Muhamad Lutfi Maulana

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325111

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Ujian Sidang : 16 Juli 2024

Jakarta, 25 Juli 2024

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I



Ir. Djuni Thamrin, M.Sc., Ph D
NIDN. 0307066401

Dosen Pembimbing II



Matdio Siahaan, SE, MM
NIDN. 0413047002

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan
Setia Asih Kecamatan Tarumajaya

Nama Mahasiswa : Muhamad Lutfi Maulana

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325111

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 16 juli 2024

Jakarta, 25 Juli 2024
MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Joseph Martinio Jocrien Renwarin, SE., MM

NIDN. 0313036802

Sekretaris Tim Penguji : Dr. Hadita. S.Pd., MM

NIDN. 0329048302

Penguji : Ir. Djuni Thamrin, M.Sc., Ph.D

NIDN. 0307066401

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M
NIDN. 0327037601

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak
NIDN. 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhamad Lutfi Maulana
Nomor Pokok Mahasiswa : 20201325111
Tempat, Tanggal Lahir : Pemalang, 22 Oktober 2002
Alamat : Ds. Pegirangan Rt 1 Rw 5, Jalan Okem, Kecamatan Bantarbolang Kabupaten Pemalang

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Setia Asih Kecamatan Tarumjaya ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberi izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan Skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 20 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Muhamad Lutfi Maulana

202010325111

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Kelurahan Setia Asih Kecamatan Taruma Jaya Kabupaten Bekasi.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah 1 orang pegawai Pelayanan Umum sebagai informan kunci, dan kurang lebih 17 orang masyarakat pengguna jasa pelayanan sebagai informan pendukung. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bagaimana Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Setia Asih Kecamatan Taruma Jaya ialah dengan menggunakan 3 aspek penting yaitu (1) Aksesibilitas (2) Kualitas Pelayanan (3) Kepuasan Masyarakat dan rendahnya kualitas pelayanan publik di Kelurahan Setia Asih Kecamatan Taruma Jaya disebabkan oleh beberapa indikator yang ada dalam dimensi, *Reliability*, dan *Empathy* belum diterapkan sesuai dengan standar pelayanan. Adapun indikator yang belum berjalan sesuai dengan standar pelayanan yaitu (1) Dimensi Keandalan (*Reliability*) yaitu kurang menguasainya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan. (2) Dimensi empathy (empati) yaitu kurang ramahnya pegawai dalam proses pelayanan atau masih terlihat cuek.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, publik.

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the quality of public services and the factors that influence public services in Setia Asih Village, Taruma Jaya District, Bekasi Regency.

This research is qualitative descriptive research, namely research that aims to describe and describe events and phenomena that occur in the field and present data systematically, factually and accurately regarding facts or phenomena that occur in the field. Data collection techniques were carried out using observation, interviews and documentation techniques. The research informants in this study were 1 Public Service employee as a key informant, and approximately 17 community service users as supporting informants. Data analysis in this research uses three components consisting of data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of the research show that the analysis of the quality of public services in Setia Asih Village, TarumaJaya District is by using 3 important aspects, namely (1) Accessibility (2) Service Quality (3) Community Satisfaction and the low quality of public services in Setia Asih Village, TarumaJaya District is caused by several existing indicators in dimensions, Reliability, and Emphaty have not been implemented in accordance with service standards. The indicators that are not yet in accordance with service standards are (1) the Reliability Dimension, namely the employee's lack of mastery in using service tools. (2) The empathy dimension, namely whether employees are less friendly in the service process or still appear indifferent.

Keywords: Quality, Service, public.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya yang diberikan kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Didalam penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) studi Manajemen Ekonomi dan Bisnis.

Penelitian ini dengan judul, **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN SETIA ASIH KECAMATAN TARUMAJAYA”**. Dalam menyusun skripsi ini, saya mendapatkan dukungan secara moril, dan memperoleh bimbingan dari berbagai pihak.

Pada nantinya semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi saya pada khususnya dan para pembaca pada umumnya. Saya menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, namun semoga menjadi kontribusi positif bagi kita semua. Selanjutnya dengan rendah hati kami meminta kritik dan saran dari pembaca untuk skripsi ini supaya selanjutnya dapat saya revisi kembali. Karena saya sangat menyadari, bahwa skripsi yang telah saya buat ini masih memiliki banyak kekurangan.

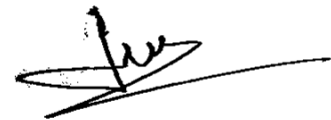
Oleh karena itu saya, mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.D., D.Crim (HC)., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak., selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. Ibu Dr. Dovina Navianti S.T., M.M selaku Kaprodi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Jumawan S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik.

5. Bapak Ir. Djuni Thamrin, M.Sc., Ph.D selaku dosen pembimbing I yang telah menyetujui dan menerima skripsi penulis.
6. Bapak Matdio Siahaan, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang telah menyetujui dan menerima skripsi penulis.
7. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Wanai dan Ibu Jaetun yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan selama pembuatan skripsi ini.
8. Teman rumah, Teman Nongkrong Dan Main yang memberi Semangat serta motivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Mereka juga memberikan hiburan sehingga penulis tidak penat dalam menyusun skripsi.
9. Kevin Firmansyah, Anggi, Dzacky, Teman dekat saya yang mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.

Jakarta, 20 juni 2024



Muhamad Lutfi Maulana

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	5
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	5
1.4 MANFAAT PENELITIAN	5
BAB II TELAAH PUSTAKA	8
2.1 Telaah Teoritis	8
2.1.1 Konsep Kualitas dan Teori	8
2.1.1.1 Konsep Kualitas.....	8
2.1.1.2 Pelayanan Publik	11
2.1.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	13
2.1.1.4 Indikator Pelayanan Publik.....	15
2.1.2 Kelurahan.....	17
2.1.2.1 Konsep Kelurahan	17
2.1.2.2 Telaah Empiris.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Desain Penelitian	29

3.2 Populasi dan Sampel.....	29
3.2.1 Populasi.....	29
3.2.2 Sampel	30
3.3 Tempat dan Waktu.....	30
3.3.1 Tempat Penelitian	30
3.3.2 Waktu Penelitian.....	30
3.4 Situasi Sosial.....	30
3.5 Teknik Pengambilan Data.....	31
3.5.1 Observasi	31
3.5.2 Wawancara	32
3.5.3 Dokumentasi	34
3.6 Analisis Data.....	34
3.6.1 Reduksi Data.....	35
3.6.2 Penyajian Data.....	35
3.6.3 Kesimpulan Atau Verifikasi	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Hasil Penelitian.....	37
4.1.1 Deskripsi Tempat Penelitian.....	37
4.1.2 Sejarah singkat kantor kelurahan setia asih	37
4.1.3 Visi dan Misi.....	40
4.1.4 Bagan struktur organisasi kelurahan setia asih	41
4.2 Jenis pelayanan di kelurahan Setia Asih.....	42
4.3 Deskripsi hasil penelitian.....	43
4.3.1 Analisis kualitas pelayanan publik di Kelurahan Setia Asih	44
4.3.2 Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.....	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.2.2 Telaah Empiris.....	18
Tabel 4.1.2 Data pegawai beserta jabatan.....	39



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 : Tempat Penelitian	37
--------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Uji Plagiarisme.....	62
Lampiran 2: Uji Referensi	63
Lampiran 3: Buku Pembimbing.....	67
Lampiran 4: Pedoman Wawancara	70
Lampiran 5: Dokumentasi	75
Lampiran 6: Surat Riset Penelitian	76
Lampiran 7: Daftar Riwayat Penulis	77

