

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN  
KERENG BANGKIRAI KOTA PALANGKA RAYA**

**SKRIPSI**



Oleh :

**ESTI WIDI ASTUTI  
NIM. 17.11.018231**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA  
TAHUN 2021**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN  
KERENG BANGKIRAI KOTA PALANGKA RAYA**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana pada Program Studi  
Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

**ESTI WIDI ASTUTI**  
**NIM. 17.11.018231**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA  
TAHUN 2021**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN  
KERENG BANGKIRAI KOTA PALANGKA RAYA**

Oleh :

**ESTI WIDI ASTUTI**

**17.11.018231**


Telah dipertahankan di depan Penguji  
Pada Tanggal 8 Januari 2021  
Dinyatakan telah memenuhi syarat

**Komisi Pembimbing,**



**SIRAJUL RAHMAN, M.I.KOM**

Palangka Raya, 08 Januari 2021  
Universitas Muhammadiyah Palangka Raya  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Dekan



**Dr.H. MUHAMAD YUSUF, S.Sos.,M.AP**

## IDENTITAS TIM PENGUJI

### EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN KERENG BANGKIRAI KOTA PALANGKA RAYA

Oleh :

ESTI WIDI ASTUTI  
NIM: 17.11.018231

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji  
Pada Tanggal, 08 Januari 2021  
Dan telah direvisi dengan baik

Ketua Tim Penguji :

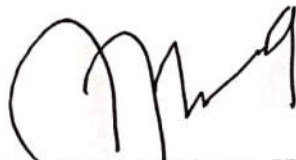


REZA PAHLAWAN, S.IP., M.IP

Anggota Tim Penguji :



1. SHANTY, M.AP



2. SIRAJUL RAHMAN, M.I.KOM

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan serta daftar pustakanya.

Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini dikemudian hari dapat dibuktikan terdapat unsur plagias, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Palangka Raya, 8 Januari 2021

Mahasiswa,



Nama : Esti Widi Astuti

NIM : 17.11.018231

Program Studi Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Palangka  
Raya

## HALAMAN PERSEMBAHAN

### Skripsi ini dipersembahkan untuk yang tercinta :

1. Ibunda tercinta Juwita dan ayahanda tercinta Suryadiansyah. Yang selalu memberikan dukungan baik dalam bentuk materi maupun moril. Karya ini saya persembahkan untuk kalian, sebagai wujud rasa terima kasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian sehingga saya dapat menggapai cita-cita.
2. Kakak tercinta Yunita, tiada waktu yang paling berharga dalam hidup selain menghabiskan waktu dengan kamu. Terima kasih untuk bantuan dan semangatnya, semoga awal dari kesuksesan saya ini dapat membanggakan kamu.
3. Keluarga besar FISIP dosen yang selalu memberikan semangat dan khususnya kepada dosen pembimbing Bapak Sirajul Rahman, M.I.KOM yang bijaksana dan sangat baik terhadap saya, terimakasih karena sudah menjadi orang tua kedua saya di kampus. Terimakasih atas bantuannya, nasehatnya, dan ilmunya yang selama ini dilimpahkan pada saya dengan rasa tulus.
4. Teman-teman mahasiswa angkatan 2017 kelas akhir pekan, Prodi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
5. Untuk sahabatku Yanika Septiani, Asni, Erpan, Okta Viani Safitri, S.Pd, Riana Trisna Wardani, S.Sos, dan Asyifatul Maslikah, S.Sos yang selalu memberikan dukungan semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga Kita Selalu Sukses dan diberi kelancaran dalam menanggapi cita-cita kita.

Dengan penuh hormat:

Almater Program Studi Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Palangkaraya beserta seluruh Civitas Akademika.

## RIWAYAT HIDUP

Esti Widi Astuti, lahir di Mandomai pada tanggal 24 Agustus 1996, merupakan putri kedua dari dua bersaudara pasangan bapak Suryadiansyah yang berprofesi sebagai ASN di SMAN 1 Kapuas Barat dan Ibu Juwita bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga, kakak bernama Yunita berstatus sudah menikah dan bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga. Saat ini peneliti tinggal di Jalan Manduhara 1 Perumahan Kingland Blok A BTN No.26A.

Pendidikan yang telah ditempuh yaitu di Desa Saka Mangkahai SDN 1 Kapuas Barat tamat tahun 2008, dilanjutkan ke Sekolah SMPN 2 Kapuas Barat tamat tahun 2011 dan dilanjutkan ke Sekolah SMAN 1 Kapuas Barat tamat tahun 2014. Setelah lulus sekolah menengah atas, saya bekerja di Perumahan BTN developer yang ada di kota Palangka Raya dari tahun 2017 dan sampai sekarang. Saya melanjutkan pendidikan S-1 perguruan tinggi di Universitas Muhammadiyah Palangkaraya pada angkatan 2017 sampai sekarang.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, penulis bersyukur kehadiran Allah SWT/Tuhan Yang Maha Esa yang atas karuniaNya dapat menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul "Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya" dengan baik.

Penulisan Skripsi ini merupakan karya ilmiah yang dihasilkan atas dukungan, didikan dan bantuan dari berbagai pihak dalam rangkaian studi program Sarjana pada Administrasi Negara UMPalangka Raya.

Sehubungan dengan hal tersebut maka dalam kesempatan ini penulis haturkan terima kasih dan semoga Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, memberikan ganjaran yang setimpal kepada yang telah membantu:

1. Bapak Dr. Sonedi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.
2. Bapak Dr. H.M. Yusuf, S.Sos.,M.AP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.
3. Bapak Irwani,S.Sos., M.A.P selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.
4. Bapak Sirajul Rahman, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing yang sangat Baik.
5. Kantor Kelurahan Kereng Bangkirai yang telah menyediakan tempat penulis untuk melakukan Penelitian.
6. Para Dosen Penguji
7. Bapak Syamsurizal M.S.Pt Lurah Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya.
8. Kepada orang tua saya yang tercinta, serta seluruh keluarga yang senantiasa mendukung, memberikan perhatian dan mendo'akan keberhasilan studi penulis.
9. Kepada para Bapak/ibu Dosen serta para Sahabat dan teman-teman Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Angkatan 2017 yang senantiasa memberikan dukungan dan semangatnya kepada penulis.
10. Kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan memberikan banyak inspirasi kepada penulis.

Sebagai makhluk sosial yang masih banyak kekurangan, penulis tiada artinya tanpa bantuan orang lain, oleh karenanya sekali lagi penulis haturkan terima kasih, semoga Allah SWT membalas dengan limpahan Rahmat dan HidayahNya bagi kita semua. Aamiin.

Palangka Raya, Januari 2021

Penulis,

Esti Widi Astuti



## RINGKASAN

Esti Widi Astuti: Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya. Skripsi Program Studi Administrasi Negara Jurusan Administrasi Negara FISIP Universitas Muhammadiyah Palangka Raya. Pembimbing (I). Sirajul Rahman, M.I.Kom

*Kata Kunci: Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya.*

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan proses Pelayanan di Kantor Kelurahan Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan metode penelitian kualitatif. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan skunder yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun fokus penelitian ini membahas tentang Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan proses pelayanan yang diberikan oleh pihak Kelurahan Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya tepatnya pada Surat Domisili/Penduduk bisa dikatakan baik meski ada sebagian yang masih dianggap kurang baik. Dari teori yang peneliti gunakan menunjukkan bahwa yang menjadi masalah yaitu masih adanya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kelurahan Kereng Bangkirai yang relatif rendah, jangka waktu pelayanan kelurahan kereng bangkirai yang relatif lama, petugas tidak selalu ada di loket pelayanan, pegawai Kelurahan yaitu Lurah dan Sekretaris tidak selalu ada di Kantor Kelurahan, petugas pelayanan kurang ramah dan respon kurang baik, dan sarana dan prasarana. Disarankan kepada kantor Kelurahan Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya kedepannya dapat menyelesaikan masalah yang ada agar pihak penyelenggara pelayanan sesuai visi dan misi.

*Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Kantor Kelurahan Kereng Bangkirai, Kota Palangka Raya*

## SUMMARY

Esti Widi Astuti: Effectiveness of Public Services at the Village Office Kereng Bangkirai, Palangka Raya City. Essay Department of State Administration Study Program State Administration of Social and Political Sciences University Muhammadiyah Palangka Raya. Advisor (I). Sirajul Rahman, M.I.Kom

The purpose of this study is to describe the service process in the Kereng Bangkirai Urban Village Office, Palangka Raya City. This type of research used in this research is descriptive with qualitative research methods. The types of data in this study are primary and secondary data obtained through interviews, observation and documentation. The focus of this research discusses the effectiveness of public services at the Kereng Bangkirai Village Office, Palangka Raya City.

Based on the results of the study, it shows that the overall service process provided by the Kelurahan Kereng Bangkirai, Palangka Raya City, to be precise, on the Domicile / Resident Letter can be said to be good even though some are still considered not good. From the theory that the researcher uses, it shows that the problem is that there are still complaints from the public about the relatively low quality of service in the Kereng Bangkirai Village, the relatively long service period of the Kereng Bangkirai Village, the officers are not always at the service counter, Village employees, namely the Head of the Village and the Secretary are not always at the Kelurahan office, service officers are less friendly and respond poorly, and facilities and infrastructure. It is recommended that the Kereng Bangkirai Urban Village office be able to solve existing problems in the future so that service providers are in accordance with the vision and mission.

Keyword : *Effectiveness, Public Service, At the Kereng Bangkirai Village Office, Palangka Raya City*

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah, peneliti mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah swt. Atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya”** dapat di selesaikan. Salawat dan salam semoga tercurah kepada Rasulullah saw dan keluarganya serta para sahabatnya.

Alhamdulillah berkat upaya dan optimisme yang didorong oleh kerja keras yang tidak kenal lelah, serta bantuan dari berbagai pihak, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyusun skripsi ini sebagai karya ilmiah yang merupakan salah satu syarat memperoleh gelar keserjanaan dari program studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.

Penulis menyadari begitu banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Cita-cita memberikan karya terbaik kepada umat dan bangsa belum bisa terpenuhi dengan segala kekurangan yang penulis miliki. Dengan penuh kelapangan, penulis menerima segala kritik dan saran untuk membangun karya-karyakedepannya.Insyaallah.

Palangkaraya, Januari 2021

Penulis  
Esti Widi Astuti

## DAFTAR ISI

|  |           |
|--|-----------|
| HALAMAN JUDUL.....                                     | i         |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                                | ii        |
| IDENTITAS TIM PENGUJI.....                             | iii       |
| PERNYATAAN ORISINALITAS.....                           | iv        |
| HALAMAN PERSEMBAHAN.....                               | v         |
| RIWAYAT HIDUP.....                                     | vi        |
| UCAPAN TERIMA KASIH.....                               | vii       |
| RINGKASAN.....   | viii      |
| SUMMARY.....   | ix        |
| KATA PENGANTAR.....                                    | x         |
| DAFTAR ISI.....  | xi        |
| DAFTAR TABEL.....                                      | xii       |
| DAFTAR GAMBAR.....                                     | xiii      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                          | <b>1</b>  |
| A. Latar Belakang.....                                 | 1         |
| B. Identifikasi Masalah.....                           | 4         |
| C. Pembatasan Masalah.....                             | 5         |
| D. Rumusan Masalah.....                                | 5         |
| E. Tujuan Penelitian.....                              | 5         |
| F. Manfaat Penelitian.....                             | 5         |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>                      | <b>7</b>  |
| A. Efektivitas Pelayanan Publik.....                   | 7         |
| 1. Pengertian Efektivitas.....                         | 7         |
| 2. Pengukuran Efektivitas.....                         | 9         |
| B. Pelayanan Publik.....                               | 12        |
| C. Kualitas Pelayanan.....                             | 15        |
| D. Gambaran Umum Kantor Kelurahan Kereng Bagkirai..... | 21        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>                  | <b>39</b> |
| A. Jenis Penelitian.....                               | 39        |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian.....                    | 39        |
| C. Informan Peneliti.....                              | 39        |
| D. Fokus Penelitian.....                               | 40        |
| E. Teknik Pengumpulan Data.....                        | 40        |
| F. Teknik Analisis Data.....                           | 41        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>     | <b>43</b> |
| A. Hasil Penelitian.....                               | 43        |
| B. Pembahasan Hasil Penelitian.....                    | 49        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>                 | <b>53</b> |
| A. Kesimpulan.....                                     | 53        |
| B. Saran.....  | 54        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                                  |           |
| <b>LAMPIRAN</b>  |           |

## DAFTAR TABEL

Halaman

|       |   |    |
|-------|---|----|
| Tabel | 1.2 Jumlah Pegawai Kantor Kelurahan ..... | 34 |
|-------|---|----|



## DAFTAR GAMBAR

|        |   | Halaman |
|--------|---|---------|
| Gambar | 2.1 Struktur Organisasi di Kantor Kelurahan Kereng Bangkirai .... | 23      |
| Gambar | 2.2 Alur Pelayanan di kantor Kelurahan Kereng Bangkirai .....     | 37      |



## DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, 2014. *Metode penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Barata, Atep, Adya. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Binaman Presindo. Jakarta-Moenir H.A.S. 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Kristiadi. J.B. *Perspektif Administrasi Publik Menghadapi Abad XXI*. Penebar
- Keputusan MENPAN No.63/2003 prinsip penyelenggaraan pelayanan
- Lukman, Mediya, *Badan Layanan Umum dari Birokrasi Menuju Korporasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara (2013)
- Moenir H.A.S, 2002. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nawawi. H. 2007. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta. Gajah Mada University Pers.
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Susanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York. Bandung.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar : Yogyakarta.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik. Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: Refika Aditama
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Swadaya. Jakarta Lubis & Husain, 1987. *Efektivitas Pelayanan Publik*, Pustaka
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Wasistiono, Sadu. 2001. *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alqa Print.

Widjaja,A.W. *Etika Administrasi Negara*.Jakarta:PT.Bumi Aksara, (2004)

Moleong, Lexy, J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 225 tahun 2004 tentang pedoman umum Penyusunan indeks kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi pemerintah. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik

