

PERAN PEMERINTAH KELURAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK

(Studi di Kantor Kelurahan Kutoanyar Kecamatan Tulungagung)

S K R I P S I

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Dalam Administrasi Publik
Pada Universitas Tulungagung**



Disusun oleh :

**INTAN ARIYANTI DANJAR
NPM 18.61404.100040**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TULUNGAGUNG
2022**

PERAN PEMERINTAH KELURAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK

(Studi di Kantor Kelurahan Kutoanyar Kecamatan Tulungagung)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Dalam Administrasi Publik
Pada Universitas Tulungagung



Oleh :

INTAN ARIYANTI DANJAR
NPM 18.61404.100040

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Dra. NUNUN NURHAJATI. M.Si
NIDN. 0707116701

LAILY PURNAWATI, SIP., M.Si
NIDN. 0723018201

Mengetahui

Dekan,

Dra. NUNUN NURHAJATI. M.Si
NIDN. 0707116701

PERAN PEMERINTAH KELURAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK

(Studi di Kantor Kelurahan Kutoanyar Kecamatan Tulungagung)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Dalam Administrasi Publik
Pada Universitas Tulungagung



OLEH :

**INTAN ARIYANTI DANIAR
NPM 18.61404.100040**

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Dra. NUNUN NURHAJATI, M.Si
NIDN. 0707116701

LAILY PURNAWATI, SIP., M.Si
NIDN. 0723018201

PERAN PEMERINTAH KELURAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK

(Studi di Kantor Kelurahan Kutoanyar Kecamatan Tulungagung)

Yang Dipersiapkan Dan Disusun Oleh

**INTAN ARIYANTI DANJAR
NPM 18.61404.100040**

Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji
Pada Tanggal

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Susunan Tim Penguji

Pembimbing Utama,

Anggota Tim Penguji Lain,

Dra. NUNUN NURHAJATI, M.Si
NIDN. 0707116701

Dr. MUHARSONO, M.Si
NIDN. 0714046001

Pembimbing Pendamping,

LAILY PURNAWATI, SIP.,M.Si
NIDN. 0723018201

Mengetahui

Dekan,

Dra. NUNUN NURHAJATI.MSi
NIDN. 0707116701

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Atas segala karunianya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan Kepada Nabi Muhammad SAW dan umatnya.

Sehubungan dengan selesainya penulisan skripsi yang berjudul **“Peran Pemerintah Kelurahan Dalam Pelayanan Publik (Studi di Kantor Kelurahan Kutoanyar Kecamatan Tulungagung) ”**, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Muharsono, M.Si. selaku Rektor Universitas Tulungagung.
2. Ibu Dra. Nunun Nurhajati, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Ibu Laily Purnawati, S.IP., M.Si. selaku Ketua Progam Studi Administrasi Publik.
4. Ibu Dra. Nunun Nurhajati. M.Si. selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan saran, bimbingan dan motivasi penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Laily Purnawati, SIP.,M.Si. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan arahan dan koreksi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu Dosen, serta seluruh staf karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tulungagung yang telah berkenan membantu penulis selama menempuh perkuliahan di Universitas Tulungagung.
7. Pihak Kantor Kelurahan Kutoanyar Kecamatan Tulungagung yang telah memberikan izin, waktu, dan tempat untuk penelitian, dan bimbingan selama penelitian.
8. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam seluruh proses perkuliahan di Universitas Tulungagung terimakasih atas doa dan motivasinya.

Penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal ini disebabkan keterbatasan ilmu pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan dari semua pihak untuk perbaikan penulisan skripsi ini.

Penulis berharap semoga hasil penulisan ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Tulungagung, Mei 2022

Penulis

INTAN ARIYANTI DANIAR

DAFTAR ISI

Cover.....	i
Cover Dalam	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Tabel	x
Pernyataan Orisinalitas Skripsi	xi
Abstraksi	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Penelitian Pendahuluan.....	11
B. Peran	17
1. Pengertian Peran.....	17
C. Pelayanan Publik.....	20
1. Pengertian Pelayananana Publik	20
2. Jenis Pelayanan Publik.....	22
3. Unsur – unsur Pelayanan Publik	23
4. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	24
5. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik.....	25
6. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	30
D. Kelurahan.....	32
1. Pengertian Kelurahan	32
2. Struktur, Tugas, Fungsi dan Kedudukan Kelurahan	33
E. Kerangka Pemikiran	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
A. Pendekatan Penelitian	37
B. Fokus Penelitian.....	38
C. Lokasi Penelitian.....	39
D. Jenis dan Sumber Data.....	39
1. Data Primer	40
2. Data Sekunder	40
E. Instrument Penelitian	40
F. Teknik Pengumpulan Data.....	41
G. Teknik Analisa Data	43

H. Keabsahan Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	46
1. Profil Kelurahan Kutoanyar Kecamatan Tulungagung.....	46
2. Kantor Kelurahan Kutoanyar Kecamatan Tulungagung.....	49
a. Visi dan Misi Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung	49
b. Tugas Pokok, Fungsi dan Organisasi	50
1). Kepala Kelurahan	50
2). Sekretaris Kelurahan	52
3). Bendahara.....	53
4). Kepegawaian	55
5). Pelayanan Publik	55
6). Kasi Pemerintahan.....	56
7). Kasi Pemberdayaan Masyarakat	59
8). Kasi Trantib.....	61
9). Perangkat PPKBD	65
c. Kepegawaian Kantor Kelurahan Kutoanyar Kecamatan Tulungagung.....	67
B. Hasil Penelitian	69
1. Peran Pemerintah Kelurahan Kutoanyar Kecamatan Tulungagung	70
a. Peran Sebagai Fasilitator	70
b. Peran Sebagai Mobilisator.....	72
c. Peran Sebagai Regulator	74
2. Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Pemerintah Kelurahan Kutoanyar Kecamatan Tulungagung	76
C. Pembahasan	77
1. Peran Pemerintah Kelurahan Kutoanyar Kecamatan Tulungagung	77
a. Peran Sebagai Fasilitator	77
b. Peran Sebagai Mobilisator.....	78
c. Peran Sebagai Regulator	78
2. Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Pemerintah Kelurahan Kutoanyar Kecamatan Tulungagung	79
BAB V PENUTUP	81
A. Kesimpulan	81
1. Peran Pemerintah Kelurahan Kutoanyar Kecamatan Tulungagung	81
a. Peran sebagai Fasilitator.....	81
b. Peran sebagai Mobilisator	81
c. Peran sebagai Regulator	82

2. Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Pemerintah Kelurahan Kutoanyar Kecamatan Tulungagung	82
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	85

Daftar Gambar

Gambar 1	Kerangka Pemikiran	36
Gambar 2	Komponen-Komponen Analisa Data Model Interaktif	44
Gambar 3	Peta Wilayah Kelurahan Kutoanyar Kecamatan Tulungagung ..	49
Gambar 4	Struktur Organisasi Kelurahan Kutoanyar Kecamatan Tulungagung	66
Gambar 5	Kantor Kelurahan Kutoanyar Kecamatan Tulungagung	68
Gambar 6	Fasilitas Sarana dan Prasarana Kantor Kelurahan Kutoanyar Kecamatan Tulungagung	68
Gambar 7	Fasilitas Sarana dan Prasarana Kantor Kelurahan Kutoanyar Kecamatan Tulungagung	69
Gambar 8	Kegiatan Pemberian Makanan Tambahan, Cek Tensi, Dan Kolesterol Di Posyandu Lansia Kelurahan Kutoanyar Kecamatan Tulungagung	71
Gambar 9	Penimbangan, pengukuran Tinggi Badan dan Pemberian Makanan Tambahan Posyandu Balita Kelurahan Kutoanyar Kecamatan Tulungagung	71
Gambar 10	Rapat Koordinasi Penanganan Covid-19 Di Kelurahan Kutoanyar Kecamatan Tulungagung	73
Gambar 11	Patroli Bersama Tiga Pilar Kelurahan Kutoanyar Kecamatan Tulungagung	74
Gambar 12	Warga Lansia Kelurahan Kutoanyar Mengikuti Vaksinasi di Posyandu Kelurahan Kutoanyar Kecamatan Tulungagung...	75
Gambar 13	Wawancara dengan Kepala Kelurahan Kutoanyar	77

Daftar Tabel

Tabel 1	Data Kepegawaian Kantor Kelurahan Kutoanyar Kecamatan Tulungagung Tahun 2022	67
---------	---	----

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain, untuk mendapatkan karya ilmiah atau pendapat yang pernah tertulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam sebuah naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Tulungagung, 12 Mei 2022



INTAN ARIYANTI DANIAR
NPM 18.61404.100040

ABSTRAK

Judul: Peran Pemerintah Kelurahan Dalam Pelayanan Publik (Studi di Kantor Kelurahan Kutoanyar Kecamatan Tulungagung Oleh: Intan Ariyanti Daniar NPM 18.61404.100040, Program Studi: Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tulungagung.

Undang-undang No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, membawa perubahan dalam paradigma penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah Daerah diberi kewenangan dan tanggung jawab yang lebih besar dalam mengatur dan mengurus rumah tangganya untuk memajukan kesejahteraan hidup masyarakat. Pemerintah Kelurahan Kutoanyar Kecamatan Tulungagung sebagai salah satu bagian dari pemerintah daerah memiliki peran penting dalam pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran pemerintah Kelurahan Kutoanyar Kecamatan Tulungagung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mengetahui faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Kutoanyar Kecamatan Tulungagung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peran dari Pemerintah Kelurahan Kutoanyar Kecamatan Tulungagung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terdiri dari 3 (tiga) indikator antara lain peran sebagai fasilitator, peran sebagai mobilisator dan peran sebagai regulator.

Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan peran Pemerintah Kelurahan Kutoanyar Kecamatan Tulungagung sebagai fasilitator telah berjalan dengan baik. Pihak Kelurahan sangat adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Peran mobilisator dimaksudkan adalah mengarahkan atau menggerakkan untuk melakukan sesuatu yang berkaitan dengan sebuah pembangunan guna untuk kepentingan bersama. Peran regulator disini diartikan bahwa Pemerintah Kelurahan Kutoanyar menyiapkan arah untuk menyeimbangkan penyelenggaraan pembangunan (menerbitkan peraturan-peraturan dalam rangka efektivitas dan tertib administrasi pembangunan) secara umum peran regulator yang diimplementasikan pemerintah Kelurahan Kutoanyar telah berjalan dengan baik. Terdapat 2 (dua) faktor yang mempengaruhi peran Pemerintah Kelurahan Kutoanyar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yakni faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal sekaligus menjadi faktor yang mendukung keberhasilan pelayanan merupakan faktor dari pemerintah Kelurahan. Faktor eksternal dikategorikan sebagai faktor yang menghambat keberhasilan pelayanan adalah responsivitas dari masyarakat yang belum semuanya menerima peran regulator dari Pemerintah Kelurahan untuk menyampaikan dan melaksanakan kegiatan bersama.

Kata Kunci : Peran, Pemerintah Kelurahan, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Title: The Role of the Village Government in Public Service (Study at the Kutoanyar Village Office, Tulungagung District By: Intan Ariyanti Daniar NPM 18.61404.100040, Study Program: Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Tulungagung University.

Law No.23 of 2014 concerning Regional Government, brought a change in the paradigm of governance. Regional governments are given greater authority and responsibility in regulating and managing their households to promote the welfare of people's lives. The Kutoanyar Village Government, Tulungagung District as one part of the local government has an important role in public services. This study aims to analyze the role of the government of Kutoanyar Village, Tulungagung District in providing services to the community and determine the factors that influence the implementation of public services in Kutoanyar Village, Tulungagung District in providing services to the community. The role of the Kutoanyar Subdistrict Government, Tulungagung District in providing services to the community consists of 3 (three) indicators, including the role of facilitator, role of mobilizer and role of regulator.

This research method is descriptive research with a qualitative approach. The results showed that the role of the Kutoanyar Village Government, Tulungagung District as a facilitator has been going well. The Kelurahan is very adaptive to the needs of the community. The role of the mobilizer is meant to direct or move to do something related to a development for the common good. The role of the regulator here means that the Kutoanyar Sub-District Government prepares a direction to balance the implementation of development (issuing regulations in the context of effectiveness and orderly development administration). There are 2 (two) factors that influence the role of the Kutoanyar Village Government in providing services to the community, namely internal factors and external factors. Internal factors as well as factors that support the success of services are factors from the Kelurahan government. External factors categorized as factors that hinder the success of the service are the responsiveness of the community who have not all accepted the role of regulator from the Village Government to convey and carry out joint activities.

Keywords: Role, Village Government, Public Service