

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR KECAMATAN BOYOLANGU  
KABUPATEN TULUNGAGUNG**

**S K R I P S I**

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



**Disusun oleh :**

**HEDIK ISWANTO  
NPM 20.61404.200001**

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

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR KECAMATAN BOYOLANGU  
KABUPATEN TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**

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



**OLEH :**

**HEDIK ISWANTO  
NPM 20.61404.200001**

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

**Drs. ANDRI WAHYUDI, M.Si**  
**NIDN. 07147066402**

**Dra. ANGKASAWATI, M.Si**  
**NIDN. 0731086301**

Mengetahui

Dekan,

**Dra. NUNUN NURHAJATI, M.Si**  
**NIDN. 0707116701**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR KECAMATAN BOYOLANGU  
KABUPATEN TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**

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



**OLEH :**

**HEDIK ISWANTO  
NPM 20.61404.200001**

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

**Drs. ANDRI WAHYUDI, M.Si**  
**NIDN. 07147066402**

**Dra. ANGKASAWATI, M.Si**  
**NIDN. 0731086301**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR KECAMATAN BOYOLANGU  
KABUPATEN TULUNGAGUNG**

Yang Dipersiapkan Dan Disusun Oleh:

**HEDIK ISWANTO  
NPM 20.61404.200001**

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji  
Pada Tanggal .....

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Pembimbing Utama,

Anggota Tim Penguji Lain,

**Drs. ANDRI WAHYUDI, M.Si**  
NIDN. 07147066402

**Drs. SLAMET HARIYANTO, MM**  
NIDN. 0720066102

Pembimbing Pendamping,

**Dra. ANGKASAWATI, M.Si**  
NIDN. 0731086301

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 “ **Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Boyolangu Kabupaten 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. Bapak Drs. Andri Wahyudi, M.Si. selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan saran, bimbingan dan motivasi penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Dra. Angkasawati, M.Si selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan arahan dan 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 Kecamatan Boyolangu Kabupaten 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 sekripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal ini disebabkan keterbatasan ilmu pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karenan itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan dari semua pihak untuk perbaikan penulisan sekripsi ini.

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

Tulungagung, Mei 2022  
Penulis

**HEDIK ISWANTO**

## DAFTAR ISI

Cover.....	i
Cover Dalam .....	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Gambar.....	viii
Pernyataan Orisinalitas Skripsi .....	x
Abstraksi .....	xi
BAB I     PENDAHULUAN.....	1
A.    Latar Belakang.....	1
B.    Rumusan Masalah.....	7
C.    Tujuan Penelitian .....	7
D.    Manfaat Penelitian .....	8
BAB II    KAJIAN PUSTAKA .....	10
A.    Penelitian Terdahulu .....	10
B.    Pelayanan Publik .....	15
1.  Pengertian Pelayanan Publik .....	15
2.  Jenis Pelayanan Publik .....	18
3.  Unsur – Unsur Pelayan Publik.....	19
4.  Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	19
5.  Azab, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik.....	21
6.  Kualitas Pelayanan Publik .....	25
7.  Dimensi Kualitas Pelayanan Publik .....	27
C.    Kecamatan .....	32
1.  Pengertian Kecamatan .....	32
2.  Kedudukan Kecamatan.....	33
3.  Klasifikasi Kecamatan.....	35
D.    Kerangka Pemikiran .....	36
BAB III   METODOLOGI PENELITIAN.....	37
A.    Pendekatan Penelitian .....	37
B.    Fokus Penelitian.....	38
C.    Lokasi Penelitian .....	39
D.    Jenis Sumber Data .....	39
1.  Data Primer .....	39
2.  Data Sekunder.....	40
E.    Instrumen Penelitian .....	40
F.    Teknik Pengumpulan Data .....	41
G.    Teknik Analisa Data .....	42
H.    Keabsahan Data .....	44

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	45
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	45
1.	Profil Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.	45
2.	Kantor Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung	50
a.	Visi dan Misi Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.....	50
b.	Tugas Pokok, Fungsi dan Organisasi .....	50
1.	Kedudukan .....	50
2.	Susunan Organisasi.....	51
3.	Tugas dan Fungsi .....	52
c.	Kepegawaian Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.....	60
B.	Hasil Penelitian.....	65
1.	Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung .....	66
a.	Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud).....	66
b.	Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	71
c.	Dimensi <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan).....	77
d.	Dimensi Assurance (Jaminan).....	82
e.	Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati).....	84
2.	Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.....	88
a.	Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik.....	88
b.	Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik.....	90
C.	Pembahasan .....	90
1.	Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung .....	90
a.	Dimensi <i>Tangibel</i> (Bukti Fisik).....	91
b.	Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	93
c.	Dimensi <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan).....	95
d.	Dimensi Assurance (Ketanggapan) .....	96
e.	Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati) .....	97
2.	Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.....	98
a.	Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan publik.....	98
b.	Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik.....	100
BAB V	PENUTUP .....	102
A.	Kesimpulan .....	102
B.	Saran .....	104
DAFTAR PUSTAKA	.....	105

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Pemikiran .....	36
Gambar 2	Peta Wilayah Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.	46
Gambar 3	Struktur Organisasi Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung .....	60
Gambar 4	Kantor Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung .....	63
Gambar 5	Sekretariat dan Ruang Pelayanan Kantor Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung .....	63
Gambar 6	Ruang Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung .....	64
Gambar 7	Ruang Pelayanan E – KTP Kantor Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung .....	64
Gambar 8	Ruang Pelayanan PPAT Kantor Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung .....	65

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Data Kepegawaian Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung Tahun 2022.....	61
---------	---	----


## 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



  
**HEDIK ISWANTO**  
**NPM 20.61404.200001**

## ABSTRAK

**Judul: Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung Oleh: Hedik Iswanto NPM. 2061404200001, Program Studi: Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tulungagung.**

Kualitas pelayanan publik merupakan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Terlebih pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah seperti pelayanan pada Kecamatan. Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung. Dengan menggunakan ukuran kualitas pelayan publik 5 (lima) dimensi *Tangibel*, *Realiability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Emphaty* beserta indikatornya. Tujuan penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan berdasar dimensi tersebut serta mengetahui faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.

Metode penelitian menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian dilihat dari dimensi Bukti Fisik, belum sepenuhnya di laksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan. Dimensi Kehandalan namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Dimensi Ketanggapan telah sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *Responsiviness*. Dimensi jaminan dengan indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Dari hasil wawancara, tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *Assurance*. Dimensi Empati, indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan, terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan. Faktor pendukung pelayanan adalah semangat yang diberikan pegawai, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Terdapat faktor pendukung lain seperti fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Kecamatan**

## **ABSTRACT**

**Title: Quality of Public Service at the Boyolangu District Office, Tulungagung Regency By: Hedik Iswanto NPM. 2061404200001, Study Program: Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Tulungagung University.**

The quality of public services is a demand from the community as service users. Moreover, services organized by government agencies such as services to the District. This study discusses the quality of public services at the Boyolangu District Office, Tulungagung Regency. By using a measure of the quality of public service 5 (five) dimensions Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy and their indicators. The purpose of this study is to analyze the quality of service based on these dimensions and to determine the factors that influence the quality of public services at the Boyolangu District Office, Tulungagung Regency.

The research method uses descriptive qualitative research. The results of the study seen from the dimensions of Physical Evidence, have not been fully implemented, namely regarding the comfort of the service place. Dimensions of Reliability but there are indicators that have not run according to community expectations, namely regarding the expertise of employees in using service aids. The Responsiveness dimension has been in accordance with the wishes of the community, as evidenced by the fact that there are no complaints from service users regarding the indicators in the Responsiveness dimension. The dimension of guarantee with indicators of timely guarantee and guarantee of cost certainty has been implemented in accordance with the wishes of the community. From the interviews, there were no complaints from service users regarding indicators in the Assurance dimension. The Empathy dimension, indicators of prioritizing the interests of service users, friendly manners, non-discrimination, and respect have been implemented, there are indicators that have not run according to community expectations, namely regarding the unfriendliness of service employees in serving service users. Supporting factors for service are the enthusiasm given by employees, holding coordination meetings or some kind of evaluation every three months and then providing awareness to serve the community sincerely and in accordance with conscience. There are other supporting factors such as facilities in the form of tools to facilitate the service process. The inhibiting factor for the implementation of public services at the Boyolangu District Office, Tulungagung Regency is the lack of employee resources and the lack of infrastructure.

**Keywords: Service Quality, Public Service, District**