TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN PEMENANG KABUPATEN MERANGIN PROVINSI JAMBI



TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh

Gelar Magister Administrasi Publik

Disusun Oleh :

HABAZOH

NIM. 530042319

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2023

ABSTRACT

ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE QUALITY IN THE PAMENANG DISTRICT OFFICE

Habazoh
habazohut@gmail.com
Graduate Studies Program
Indonesia Open University

This study uses a qualitative-descriptive method and is intended to provide an overview and analysis relating to community services at the Pamenang District Office. This research is motivated by the existence of a program from the central government, namely the creation of e-KTPs for all Indonesian citizens. As a form of public service, people want fast and satisfying service. Meanwhile, the reality of the service that the community receives is far from what they expected, as evidenced by the low quality of e-KTP services, the fact that it takes a long time to make e-KTPs, the constraints on the equipment used in serving them, and the many other complaints received by the community. collecting research data using questionnaires and interviews conducted with officers and the community. Questionnaires and interviews were conducted based on 5 dimensions: tangible, reliable, responsive, assured, and empathic. The research results show that it has not been optimally implemented. This is indicated by the fact that there are still inconsistencies in the application of Pamenang District Head Decree Number 11 of 2020 concerning Standard Operating Procedures, which aim to realize quality service.

Keywords: *Analysis; Quality;Public Service*

ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN PAMENANG KABUPATEN MERANGIN PROVINSI JAMBI

Habazoh
habazohut@gmail.com
Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bertujuan untuk memberi gambaran dan menganalisa berkaitan dengan pelayanan masyarakat pada Kantor Kecamatan Pamenang. Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya program dari pemerintah pusat yaitu pembuatan e-KTP untuk seluruh warga Negara Indonesia. Sebagai salah satu bentuk pelayanan publik, maka masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat dan memuaskan. Sedangkan realita pelayanan yang diterima masyarakat jauh dari yang mereka harapkan, dan rendahnya kualitas pelayanan e-KTP seperti dibutuhkan waktu yang tidak sebentar untuk mengurus pembuatan e-KTP, adanya kendala perangkat yang digunakan dalam melayani dan banyaknya keluhan-keluhan lain yang diterima masyarakat. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner dan wawancara yang dilakukan dengan petugas dan masyarakat. Kuesioner dan wawancara yang dilakukan untuk didasarkan pada 5 dimensi yaitu, *Tangible, Reliability, Responsivenees, Assurance* dan *Emphaty.* Hasil peneltian menunjukkan belum optimal dilaksanakan. Hal ini ditandai dengan masih ditemukan inkonsistensi dalam penerapan Keputusan Camat Pamenang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Standar Operasional Prosedur yang bertujuan untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

Kata kunci: Analisis; Kualitas;Pelayanan Publik

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecmatan Pamenang Kabupaten Merangin Provinsi Jambi adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya Penjiplakan(plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Jambi, Januari 2023

Yang Menyatakan



Habazoh
NIM. 530042319

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR LAYAK UJI

Yang bertandatangan di bawah ini, saya sebagai Pembimbing TAPM dari Mahasiswa :

Nama	: Habazoh
NIM	: 530042319
Program studi	: Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik
Judul TAPM	: Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Pamenang Kabupaten Merangin Provinsi Jambi

Menyatakan dengan sesuggunya bahwa TAPM dari mahasiswa yang bersangkutan sudah selesai sekitar 90 % sehingga dinyatakan sudah layak Uji untuk Ujian Sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM).

Demikian keterangan ini dibuat untuk menjadikan periksa.

Jambi, Januari 2023

Pembimbing II,	Pembimbing I,
Dr.ManiFestatiBroto,M.Ed.	**Dr.FahmiRasyid,M.A.P.**
NIP. 196002231986032001	NIP. 198003142007011001

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG

Nama	: Habazoh
NIM	: 530042319
Program studi	: Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik
Judul TAPM	: Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Pamenang Kabupaten Merangin Provinsi Jambi

TAPM telah dipertahankan di hadapan panitia penguji Tugas Akhir Program Semester (TAPM) Program Studi Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik, Pasca Sarjana Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal	: Jum'at / 10 Februari 2023
Institusi	: Pasca Sarjana Universitas Terbuka Jambi
Waktu	: 09.30 WIB s/d 11.00 WIB

Telah dinyatakan **LULUS**

Panitia Penguji TAPM

	Tanda Tangan
Ketua Komisi Penguji Dr. Hj. Rulinawaty, S.Sos., M.Si.	.....
Penguji Ahli Prof. Dr. Sangkala, M.Si.	.....
Pembimbing I Dr.Fahmi Rasyid,M.A.P.	.....
Pembimbing II Dr.Mani Festati Broto,M.Ed.	..... 21/3-2023

PERSETUJUAN TAPM PASCA UJIAN SIDANG

Judul TAPM	: Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Pamenang Kabupaten Merangin Provinsi Jambi
Penyusun TAPM	: Habazoh
NIM	: 530042319
Program Studi	: Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik
Hari/ Tanggal	: Jum'at / 10 Februari 2023

Menyetujui,

Pembimbing II,	Pembimbing I,
Dr.ManiFestatiBroto,M.Ed.	**Dr.FahmiRasyid,M.A.P.**
NIP. 196002231986032001	NIP. 198003142007011001

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu, Program Magister Ilmu Administrasi Bidang Administrasi Publik	Dekan Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik
Dr. Hj. Rulinawaty, S.Sos., M.Si.	Muhammad Husni Arifin, S.Ag., M.Si., Ph.D.
NIP. 197803242001122002	NIP. 197708282005011002

DAFTAR PUSTAKA

Agus, A., Barker, S., & Kandampully, J. (2007). An exploratory study of service quality in the Malaysian Public service sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*, *24*(2), 177–190. https://www.researchgate.net/publication/243460847_An_exploratory_study_of_service_quality_in_the_Malaysian_public_service_sector

Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.

Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2009). *Effective Public Relations* (9th ed.). Kencana.

Djoyowirono. (2005).*Pengembangankinerjaorganisasi*. CahayaPress.

Dubrin, J. A. (1990). *Essential Management*. International Student Education

Fattah, N.(2008). *LandasanManajemen Pendidikan*. RemajaRosdakarya

Faulina RF, N., Hardianto, W. T., & Purwatiningsih, A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Good Corporate Governance (Studi Inovasi Program O-Ranger di PT Pos Persero Kota Malang). *Reformasi*, *10*(2), 209–216. https://www.researchgate.net/publication/348556700_ANALISIS_KUALITAS_PELAYANAN_PUBLIK_UNTUK_MEWUJUDKAN_GOOD_CORPORATE_GOVERNANCE_STUDI_INOVASI_PROGRAM_O-RANGER_DI_PT_POS_PERSERO_KOTA_MALANG/link/600433c992851c13fe189b70/download

Ferdian, E., Argenti, G., & Marsingga, P. (2021). Analisis kualitas pelayanan publik bagian kependudukan. *Kinerja*, *18*(3), 357–362. https://www.researchgate.net/publication/356834617_Analisis_kualitas_pelayanan_publik_bagian_kependudukan_Analysis_of_the_quality_of_public_services_for_the_population/link/61af4fbafb3b7258a0a2e3a2/download

Graham Jr, C. B., & Hays, S. W. (1986). *Managing The Public Organization*. CQ Press.

Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media.

Harsono, B. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. *Public Administration Journal*, *3*(1), 20–38. https://journal.moestopo.ac.id/index.php/paj/article/view/777/441

Hasanah, S. N., Damanhuri, & Juwandi, R. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Konteks Pembuatan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang Pada Tahun 2021. *Jurnal Kewarganegaraan*, *6*(1), 91–103. https://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/view/2095/pdf

Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Raja Grafindo Persada.

Henry, N. (1995). *Public Administration and Publick Affairs* (D. Luciana (trans.)). Rajawali.

Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju.

Indradi, S.S. (2006). *Dasar-Dasar dan Teori Administrasi Publik*. Agritek YPN

Malang.
Kasmir. (2006). *Manajemen Perbankan*. Kencana Prenada Media Group.
Klau, L. (2016). *Faktor-Faktor yang Menghambat Kualitas Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Ngada*. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Terbuka, Jakarta
Kurniadi, B.D. (2010). *Pengaturan Kecamatan di Indonesia Pasca desentralisasi*. Laporan Hasil Penelitian Pusat Studi Ekonomi dan Kebijakan Publik UGM dan Bappeda Kutai Kertanegara. Yogyakarta
Kusuma, A. C., & Sulfani. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Servqual (Service Quality) (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Tembong Kota Serang). *Jurnal Manajemen*, *5*(2), 1–8. https://journal.stiem.ac.id/index.php/jurman/article/view/359/284
Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP AMP YKPN.
Mandacan, A., & Merina, B. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Satlantas Polres Sleman. *Jurnal Enersia Publika*, *5*(2), 419–427. https://ejournal.up45.ac.id/index.php/Jurnal_Enersia_Publika/article/view/953
Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook* (T. R. Rohidi (trans.); 3rd ed.). UI Press.
Moekijat. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Mandar Maju.
Moenir, H.A.S. (2002). *Manajemen Kantor*. Yudistira
Moenir H.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara.
Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
Mulyono, D. (2017). Analisis Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tanggerang Selatan. *Jurnal Mozaik*, *9*(2), 94-100
Nigro, F. A., & Nigro, L. G. (1999). *Administrasi Publik*. Rineka Cipta.
Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., &Berry, L. (2011). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research. *Journal Of Marketing*, *49*.
Pasolong, H. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
Permana, M. A., & Masni, M. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Kantor Keuchik Gampong Empee Trieng Berdasarkan Asas Penyelenggaraan Pemerintah Pada Pelayanan Umum. *Jurnal Riset Dan Pengabdian Masyarakat*, *1*(2), 233–242. https://journal.ar-raniry.ac.id/index.php/jrpm/article/view/930/661
Pudjiastuti, N. (2016). Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur Provinsi Kalimantan Timur (Suatu Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Kaliorang). *Legalitas: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, *1*(1), 49–58. http://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/LG/article/view/2419/2394
Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu.
Ramseook Munhurun, P., & Bhiwajee, S. L. (2010). Service Quality In The Public Service. *International Journal Of Management And Marketing Research*, *3*(2), 37–50. http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/ijmmre/ijmmr-v3n1-2010/IJMMR-V3N1-2010-3.pdf

Ratminto & Winarsih, A.S. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.

Ridwan, I. H. J., & Sudrajat, M. A. S. (2020). *Hukum administrasi Negara dan kebijakan pelayanan publik*. Nuansa Cendekia.

Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara). *Jurnal Administrasi Publik*, *1*(1), 22–34. https://ojs.uma.ac.id/index.php/adminpublik/article/view/945/955

Rizki, D.M. (2016). *Pengaruh Kompetensi Aparatur, Sarana dan Prasarana Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Kantor SAMSAT Kabupaten Ciamis)*. Artikel Penelitian. Universitas Galuh

Saraswati, A.B. (2019). *Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai, dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten*. Naskah Publikasi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang, Semarang

Sari, Y., Chotib, H. M., Susanto, J., Anggrain, Z., & Sunaryo, J. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Bungo Dani Kabupaten Bungo. Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan Masyarakat Madani, 9(1), 53-62.

Siagian, S.(2001). *Kerangka Dasar IlmuAdministrasi*. RienekaCipta.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Edisi Revi). Alfabeta.

Suharmiati, Handayani, L., dan Kristiana, L. 2012. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keterjangkauan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Daerah Terpencil Perbatasan di Kabupaten Sambas (Studi Kasus di Puskesmas Sajingan Besar). *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, *15*(3), 223-231

Suriasumantri, J. S. (2009). *Filsafat Ilmu: Sebuah Pengantar Populer*. Pustaka Sinar Harapan.

Syafri, W. (2012). *Studi tentang Administrasi Publik*. Erlangga.

Syafruddin, T. (2018). Faktor-Faktor Penghambat dan Pendukung Kualitas Pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu. *Jurnal Administrasi Publik*, *2*(1)

Syukur, F. (2011).*Manajemen PendidikanBerbasis pada Madrasah*. PustakaRizki Putra

Terry, G. R. (2006). *Guide to Management*(J. Smith. D.F.M (trans.)). BumiAksara.

Thoha, M. (1991). *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Rajawali.

Tjiptono, F.& Chandra, G. (2007). *Service, Quality, & Satisfaction*. Andi Ofset.

Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). Andi Offset.

Veranita, M., & Maolani, D. Y. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung. *JISPO: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, *8*(2), 277–290. https://journal.uinsgd.ac.id/index.php/jispo/article/view/3957

White, L. D. (1955). *Introduction to the Study of Public Administration*. Macmillan.

Wibawa, S. (2009). *Administrasi Negara; Isu-Isu Kontemporer*. Graha Ilmu.

Wijaya, A. F., & Danar, O. R. (2014). *Manajemen Publik: Teori dan Praktek*. UB Press.

Zulian, Y. (2004). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia.

Sumber Lain

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 1999 Tentang Pembentukan Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi, dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 35 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penyusunan Pola Karier Pegawai Negeri Sipil

Keputusan Camat PamenangNomor 11 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Publik/Standar Operasional Prosedur (SOP)