

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KELURAHAN BINTARA KECAMATAN BEKASI
BARAT KOTA BEKASI**



SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana Strata Satu Program Studi Ilmu
Pemerintahan



Oleh :

IMAN GUMELAR

NPM: 41183506170032

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI**

2024

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Iman Gumelar

NPM : 41183506170032

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Bintara
Kecamatan Bekasi Barat Kota Bekasi

Menyatakan bahwa:

1. Karya tulisan saya, skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan/atau doktoral), baik di Universitas Islam “45” Bekasi maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulisan ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, yang dibimbing oleh Dosen Pembimbing Skripsi yang ditentukan atau Dosen lain yang kompeten.
3. Karya tulis ini berbeda dari:
 - a. Fabrikasi, yaitu tindakan membuat data dari yang tidak ada menjadi seolah-olah ada (pemalsuan hasil penelitian) yaitu mengarang, mencatat dan/atau mengumumkan hasil penelitian tanpa pembuktian telah melakukan proses penelitian;
 - b. Falsifikasi, yaitu pengubahan data dengan bermaksud agar sesuai yang dikehendaki peneliti (pemalsuan data penelitian) yaitu manipulasi bahan penelitian, peralatan atau proses mengubah atau tidak mencatumkan data atau hasil sedemikian rupa, sehingga penelitian itu tidak disajikan secara akurat dalam catatan penelitian;
 - c. Plagiarisme, yaitu mencuri gagasan, pemikiran, proses, objek dan hasil penelitian, baik dalam bentuk data atau kata-kata, termasuk bahan yang diperoleh melalui penelitian terbatas (bersifat rahasia), usulan rencana penelitian, dan atau naskah orang lain tanpa menyatakan penghargaan.

4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam "45" Bekasi.

Bekasi, 24 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Iman Gumelar

NPM: 41183506170032

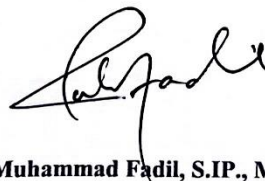
PERSETUJUAN

Judul : Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Bintara
Kecamatan Bekasi Barat Kota Bekasi

Penyusun : Iman Gumelar
NPM : 41183506170032

Bekasi, 24 Juli 2024

Menyetujui :
Pembimbing,



Muhammad Fadil, S.IP., M.Si.

Mengetahui
Ketua Program Studi



Muhammad Fadil, S.IP., M.Si.

PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI

Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Bintara Kecamatan Bekasi Barat
Kota Bekasi



Dipersiapkan dan disusun oleh:

Iman Gumelar

41183506170032

Telah diujikan dihadapan Dewan Penguji

Pada Tanggal: 24 Juli 2024

Dan dinyatakan Lulus / Disahkan :

Di Universitas Islam "45" Bekasi

Pada Tanggal : 24 Juli 2024

| | | | |
|---------------|---|---------------------------------|--|
| Dewan Penguji | : | | |
| Ketua | : | Muhammad Fadil, S.IP., M.Si. |  |
| Sekretaris | : | Yanto Supriyatno, Drs., M.Si. |  |
| Anggota | : | 1. Ainur Rofieq, S.IP., M.IP |  |
| | | 2. Elvira Suryani, S.IP., M.Si. |  |

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran ALLAH *Subhanahu wa Ta'ala*, yang telah melimpahkan Rahmat, Taufiq, Hidayah dan Inayah-Nya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Bintara Kecamatan Bekasi Barat Kota Bekasi**”. Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan pada Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam “45” Bekasi.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, khususnya kepada :

1. Bapak Muhamad Fadil, S.IP., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam “45” Bekasi dan selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan bagi peneliti.
2. Bapak Dr. Amin, M.Si. selaku Rektor Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Bapak Yanto Supriyatno, Drs., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Bapak Ainur Rofieq, S.IP., M.IP selaku Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Islam “45” Bekasi.
5. Ibu Elvira Suryani, S.IP., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik peneliti.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi peneliti.
7. Keluarga Besar Pegawai Kantor Kelurahan Bintara Kota Bekasi yang telah senantiasa mengarahkan, mendampingi, membimbing, dan memberikan informasi selama penelitian berlangsung.

8. Teman-teman Ilmu Pemerintahan Angkatan 2017 khususnya Kelas A yang senantiasa ada untuk memberikan dukungan serta semangat bagi peneliti dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
9. Bagi semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Bekasi, 24 Juli 2024

Iman Gumelar

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, puji dan syukur kehadiran ALLAH *Subhanahu wa Ta'ala* yang telah melimpahkan Rahmat, Taufiq, Hidayah dan Inayah-Nya bagi peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini. Peneliti persembahkan skripsi ini kepada keluarga, terutama kepada kedua orang tua terbaik yang peneliti cintai dan sayangi dengan sepenuh hati, Bapak Hidayat dan Mamah Faridah yang telah menjadi orang tua terhebat sejagad raya, yang membesarkan dan merawat dengan penuh kasih sayang dan penuh kesabaran, serta yang selalu bekerja keras tanpa kenal lelah agar anak-anaknya dapat mengenyam pendidikan setinggi mungkin, dan yang senantiasa berdoa untuk segala kebaikan dan kesuksesan anak-anaknya di dunia maupun di akhirat. Teruntuk saudara-saudara kandung, Mba Suci, Mba Yuli, Aa Giwang, dan Alya, terima kasih karena telah selalu ada, dan selalu memberikan dukungan serta semangat kepada peneliti selama menjalani perkuliahan dan dalam menyelesaikan skripsi ini. Dan terakhir untuk keluarga besar Alm.Adi Sulaeman Kartaatmadja dan Alm.Daud Tabrani untuk dukungannya kepada peneliti.

MOTTO

“Man Jadda Wa Jadda, Man Shabara Zhafira.”

“People's Dream Don't Ever End.”

“Lebih baik terlambat daripada tidak sama sekali.”

RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Iman Gumelar
Tempat Tanggal Lahir : Bekasi, 29 Juni 1997
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat : Kavling Munggang RT.008/RW.004 Bintara
Bekasi Barat Kota Bekasi 17134
Perguruan Tinggi : Universitas Islam “45” Bekasi
Fakultas/Program Studi : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Program
Studi Ilmu Pemerintahan
NPM : 41183506170032
No. Telepon : 081296714414
Alamat E-mail : ig290697@gmail.com

B. Pendidikan Formal

- SDN Bintara XI : Lulus Tahun 2009
- SMPN 14 Kota Bekasi : Lulus Tahun 2012
- SMKN 1 Kota Bekasi : Lulus Tahun 2015
- Diterima sebagai Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam “45” Bekasi pada tahun 2017.

PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai Civitas akademik Universitas Islam “45” Bekasi, saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Iman Gumelar

NPM : 41183506170032

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui memberikan kepada Universitas Islam “45” Bekasi **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non – exclusive Royalti – Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **“Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Bintara Kecamatan Bekasi Barat Kota Bekasi”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Islam “45” Bekasi berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi

Pada tanggal : 24 Juli 2024

Yang menyatakan

(Iman Gumelar)

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN BINTARA KECAMATAN BEKASI BARAT KOTA BEKASI

Iman Gumelar

ig290697@gmail.com

Instansi (Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam “45” Bekasi)

ABSTRAK

Dalam memenuhi kebutuhannya seluruh lapisan masyarakat memerlukan yang namanya pelayanan publik. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas utama atau tugas pokok yang diselenggarakan oleh pemerintah. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah pada intinya bertujuan untuk meningkatkan dan menciptakan kesejahteraan masyarakat. Kelurahan Bintara Kota Bekasi pada tahun 2022 meraih penghargaan yakni terpilih menjadi pemenang pada lomba kinerja kelurahan tingkat Kota Bekasi tahun 2022. Hal tersebut merupakan salah satu bentuk hasil ataupun upaya dari pihak Kelurahan serta Pemerintah Kota Bekasi guna memotivasi dan memicu untuk meningkatkan lagi kinerja kelurahan serta memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Kantor Kelurahan Bintara diberdayakan untuk meningkatkan kualitas layanan untuk melayani masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bintara Kota Bekasi.

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Sumber penelitian ini diperoleh dari data primer yang bersumber dari informan, dokumen, dan peristiwa dan data sekunder yang bersumber dari buku, artikel, jurnal, dan penelitian yang terkait dengan bidang kajian. Teknik perolehan data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

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

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN
BINTARA KECAMATAN BEKASI BARAT KOTA BEKASI**

Iman Gumelar

ig290697@gmail.com

Instansi (Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam “45” Bekasi)

ABSTRACT

In fulfilling their needs, all levels of society require public services. Public services provided to the community are one of the main tasks organized by the government. Public services provided by the government essentially aim to improve and create public welfare. Bintara Urban Village in Bekasi City in 2022 won an award, namely being selected as the winner in the urban village performance competition at the Bekasi City level in 2022. This is one of the results or efforts from the Bintara Urban Village and the Bekasi City Government to motivate and trigger to improve the performance of the Urban Village and provide the best service for the community. The Bintara Urban Village Office is empowered to improve the quality of services to serve the community. The purpose of this research is to analyze the quality of public services at the Bintara Urban Village Office, Bekasi City.

In this study using qualitative descriptive research methods. The sources of this research are primary data sourced from informants, documents, and events and secondary data sourced from books, articles, journals, and research related to the field of study. Data acquisition techniques were obtained through observation, interviews, and documentation.

Keywords : *Quality Service, Public Service, Urban Village*

DAFTAR ISI

| | |
|---|--------------|
| PERNYATAAN ORISINALITAS | i |
| PERSETUJUAN | iii |
| PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| PERSEMBAHAN | vii |
| MOTTO | viii |
| RIWAYAT HIDUP | ix |
| PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH | x |
| ABSTRAK | xi |
| ABSTRACT | xii |
| DAFTAR ISI | xiii |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah | 7 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4. Signifikansi Penelitian | 7 |
| 1.4.1. Signifikansi Akademik | 7 |
| 1.4.2. Signifikansi Praktis | 11 |
| 1.5. Sistematika Penulisan | 11 |
| BAB II KERANGKA TEORI | 13 |
| 2.1. Definisi Pelayanan Publik | 13 |
| 2.2. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik | 14 |
| 2.3. Standar Pelayanan Publik | 17 |
| 2.4. Jenis-jenis Pelayanan | 18 |
| 2.5. Kualitas Pelayanan Publik | 19 |
| 2.6. Kerangka Pemikiran | 19 |
| 2.7. Asumsi Penelitian | 22 |

| | |
|--|-----------|
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 23 |
| 3.1. Paradigma Konstruktivisme | 23 |
| 3.2. Metode Penelitian Kualitatif | 23 |
| 3.3. Desain Penelitian Studi Kasus | 24 |
| 3.4. Sumber dan Teknik Perolehan Data | 24 |
| 3.4.1. Sumber Data | 24 |
| 3.4.2. Teknik Perolehan Data | 25 |
| 3.4.3. Teknik Perekrutan Informan | 26 |
| 3.5. <i>Goodness</i> dan <i>Quality Criteria</i> Penelitian (Uji Keabsahan Data) | 26 |
| 3.5.1. <i>Trustworthiness</i> | 27 |
| 3.5.2. Otentisitas | 27 |
| 3.6. Tempat dan Waktu Penelitian | 28 |
| 3.7. Jadwal Penelitian | 28 |
| 3.8. Keterbatasan Penelitian | 28 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 29 |
| 4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian | 29 |
| 4.1.1. Kota Bekasi | 29 |
| 4.1.2. Visi dan Misi Kota Bekasi | 29 |
| 4.1.3. Wilayah Administrasi Kota Bekasi | 33 |
| 4.1.4. Kelurahan Bintara | 34 |
| 4.1.5. Struktur Organisasi Kelurahan Bintara | 35 |
| 4.1.6. Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan Bintara | 36 |
| 4.1.7. Kondisi Umum Pegawai | 40 |
| 4.2. Pembahasan | 42 |
| 4.2.1. <i>Reliability</i> (Keandalan) | 43 |
| 4.2.2. <i>Assurance</i> (Jaminan) | 46 |
| 4.2.3. <i>Tangible</i> (Tampilan/Wujud Fisik) | 49 |
| 4.2.4. <i>Empathy</i> (Empati) | 54 |
| 4.2.5. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) | 57 |
| BAB V KESIMPULAN | 59 |
| 5.1. Kesimpulan | 59 |
| 5.2. Rekomendasi | 60 |
| 5.2.1. Rekomendasi Akademik | 60 |

| | |
|--|-----------|
| 5.2.2 Rekomendasi Praktis | 61 |
| DAFTAR PUSTAKA | 62 |
| LAMPIRAN..... | 65 |
| DOKUMENTASI | 87 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1. 1 Dugaan Maladministrasi | 3 |
| Tabel 3.1 Data Informan Peneliti | 26 |
| Tabel 3.2 Jadwal Penelitian..... | 28 |
| Tabel 4.1 Wilayah Administrasi Kota Bekasi..... | 33 |
| Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Kantor Kelurahan Bintara | 40 |
| Tabel 4.3 Pegawai Kantor Kelurahan Bintara Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 41 |
| Tabel 4.4 Pegawai Kantor Kelurahan Bintara Berdasarkan Jabatan..... | 41 |
| Tabel 4.5 Aset Sarana dan Prasaran Kantor Kelurahan Bintara | 42 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. 1 Jumlah Laporan Masyarakat Dari Tahun Ke Tahun | 2 |
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran | 20 |
| Gambar 4.1 Peta Wilayah Kel.Bintara Kec.Bekasi Barat Kota Bekasi | 34 |
| Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kelurahan Bintara | 35 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1. Pedoman Wawancara | 65 |
| Lampiran 2. Hasil Wawancara Lurah Bintara Kota Bekasi | 67 |
| Lampiran 3. Hasil Wawancara Sekretaris Lurah Bintara Kota Bekasi | 69 |
| Lampiran 4. Hasil Wawancara KASI Pemerintahan & Ketertiban Umum | 71 |
| Lampiran 5. Hasil Wawancara KASI Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan | 73 |
| Lampiran 6. Hasil Wawancara KASI Kesejahteraan Sosial | 75 |
| Lampiran 7. Hasil Wawancara Masyarakat 1 | 77 |
| Lampiran 8. Hasil Wawancara Masyarakat 2 | 79 |
| Lampiran 9. Hasil Wawancara Masyarakat 3 | 81 |
| Lampiran 10. Hasil Wawancara Masyarakat 4 | 83 |
| Lampiran 11. Hasil Wawancara Masyarakat 5 | 85 |