

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PTSP
(PELAYANAN TERPADU SATU PINTU) DAN DUKCAPIL
(KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL) DI KANTOR
KELURAHAN CENGKARENG TIMUR**

SKRIPSI

**SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MEMPEROLEH GELAR
SARJANA ILMU PEMERINTAHAN (S.IP)**



Disusun oleh

Hendrik Widiarto

2265201092

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH TANGERANG**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **PENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN
CENGKARENG TIMUR**

Diajukan oleh : **Hendrik Widiarto**

NPM : **22-65-201-092**

Program Studi : **Ilmu Pemerintahan**

Skripsi disetujui :

Tangerang, 21 Agustus 2023

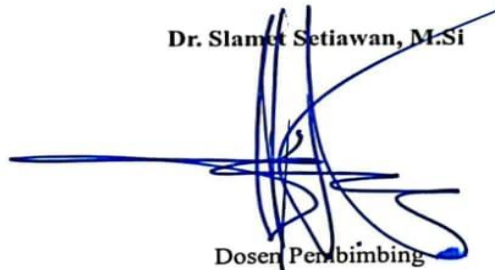
Mengetahui

Yusuf Fadli, M. Soc., Sc



Ketua Program Studi

Dr. Slamet Setiawan, M.Si



Dosen Pembimbing

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PTSP (PELAYANAN TERPADU SATU PINTU) DAN DUKCAPIL (KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL) DI KANTOR KELURAHAN CENKARENG TIMUR

Oleh : Hendrik Widiarto

NPM : 2265201092

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Telah diujikan di depan Tim Penguji

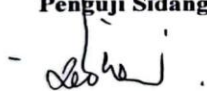
Pada Tanggal 25 Agustus 2023

Dosen Pembimbing




Dr. Slamet Setiawan, M.Si
NIDN : 0414065701

Penguji Sidang 1



Ahmad Chumaedi, M.Si
NIDN : 0431128005

Penguji Sidang 2



Jeni Minan, M.Soc.Sc
NIDN : 0415068002

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



Yusuf Fadli M.Sos.Sc
NIDN : 0420018008

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Cukuplah Allah menjadi penolong kami, dan Allah adalah sebaik-baiknya pelindung”

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Ayah Ibu dan Adik Tercinta
2. Keluarga Besar
3. Seluruh orang-orang yang sudah membantu dalam penulisan skripsi ini.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hendrik Widiarto

NPM : 2265201092

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Tempat/Tanggal Lahir: Bogor, 2 Agustus 2000

Alamat : Jalan Bangun Nusa, Cengkareng Timur, Jakarta Barat

Dengan ini menyatakan bahwa:

- A. Tugas akhir dalam bentuk Skripsi yang berjudul:
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PTSP
(PELAYANAN TERPADU SATU PINTU) DAN DUKCAPIL
(KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL) DI KANTOR
KELURAHAN CENGKARENG TIMUR.

Adalah benar disusun/dibuat oleh saya sendiri dan jika kemudian hari diketahui berdasarkan bukti-bukti yang kuat ternyata Skripsi tersebut dibuatkan orang lain atau diketahui bahwa Skripsi tersebut merupakan plagiat/mencontek/menjiplak hasil karya ilmiah orang lain, dengan ini saya siap menerima pembatalan/pencabutan Gelar Akademik dan siap mengulang kembali penyusunan Skripsi dari awal

- B. Bahwa seluruh dokumen (fotokopi ijazah, fotokopi transkrip nilai) dan lain-lain sebagai persyaratan sidang adalah Asli milik saya pribadi dan dapat saya pertanggungjawabkan keasliannya

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 24 Agustus 2023

Pembuat Pernyataan

(Hendrik Widiarto)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT. Atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul : Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Dan Dukcapil (Kependudukan Dan Pencatatan Sipil) Di Kantor Kelurahan Cengkareng Timur. Naskah skripsi ini sebagai persembahan akhir dari perkuliahan yang telah penulis jalani dan sebagai prasyarat untuk meraih. Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.Ip) pada Program Sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang.

Selama penyusunan naskah skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala-kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Keluarga (Ayah Sunarso dan Ibu Herlina) yang selalu memberikan dukungan berupa moril dan materil serta Do'a kepada Penulis sehingga naskah skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Dr. H. Ahmad Amarullah, M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Tangerang.
3. Bapak Dr. H. Achmad Kosasih, M.M., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang.
4. Bapak Nurhakim, S.sos., M.Si., selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang.
5. Ibu Fitria Santi, S.Ag., M.Ikom., selaku Dekan II Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosil dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang.
6. Bapak Yusuf Fadli, M.Soc., Sc., selaku Kepala Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang dan juga sekaligus yang telah membimbing Penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan ini.
7. Bapak Dr. Slamet Setiawan, M.Si selaku dosen pembimbing penulis, atas kesediaan dan kesempatan yang diberikan beliau di tengah kesibukan yang begitu padat untuk memberikan pikiran dan pandangan-pandangannya pada penulisan selama proses penyusunan naskah skripsi ini.
8. Saya juga berterimakasih kepada Elsa Aula Islami yang selalu mensupport saya dari awal hingga akhir penulisan ini selesai .
9. Seluruh Staff Pengajar, Staff Administrasi dan Perpustakaan di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang yang telah bersedia berbagi ilmu dan membantu sepenuh kesabaran dan kasih saying yang tulus.

10. Saya juga berterimakasih kepada para Pegawai Negeri Sipil Kelurahan Cengkareng Timur yang telah membantu saya selama proses penyusunan naskah skripsi ini.

Sebagai penutup kata pengantar ini, tak lupa penulis dengan senang hati dan terbuka atas kritik dan saran yang membangun agar penulis dapat memperbaikinya. Harapan penulis semoga naskah skripsi ini dapat dilanjutkan kepada tahap selanjutnya.

Tangerang, 24 Agustus 2023

Penyusun
(Hendrik Widiarto)

ABSTRAK

Judul penelitian ini adalah “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Cengkareng Timur “. Hal ini dipilih karena Pelayanan publik secara keseluruhan masih menunjukkan kinerja yang kurang optimal dalam memenuhi kewajiban dan tanggung jawabnya, khususnya dalam memberikan pelayanan kember pada masyarakat. Penelitian ini menggunakan motede deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang diperoleh melalui studi pustaka dan studi lapangan berupa wawancara dan observasi. Penelitian ini dilakukan di kelurahan cengkareng timur dan objek penelitiannya yaitu bagaimanakah kualitas pelayanan public yang ada di kelurahan cengkareng timur. Data dianalisis dengan cara memilah data, kemudian data ditampilkan dan akhirnya disimpulkan sesuai dengan permasalahan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada dikelurahan cengkareng timur sudah baik namun ada satu kekurangan dari pelayanan yang ada di kelurahan cengkareng timur yaitu hasil pencetakan E-KTP waktu penyelesaian nya masih terbilang cukup lama dan Upaya peningkatan kualitas pelayanan yang ada di kelurahan cengkareng timur dengan memanfaatkan Teknologi berupa pelayanan secara online. Kesimpulan yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah pelayanan publik di kantor kelurahan cengkareng timur sudah sesuai standar pelayanan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 dan kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan cengkareng timur sudah baik dengan memenuhi setiap dimensi indikator kualitas pelayanan publi yang baik serta dan kantor kelurahan cengkareng timur berupaya meningkatkan kualitas pelayanan public dengan cara membuat website pelayanan secara online.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik, Peningkatan Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

The title of this research is "Improving the Quality of Community Services in Cengkareng Timur Village". This was chosen because public services as a whole are still showing less than optimal performance in fulfilling their obligations and responsibilities, especially in providing twinning services to the community. This study uses a descriptive method with a qualitative approach. Sources of data obtained through literature and field studies in the form of interviews and observations. This research was conducted in the Cengkareng Timur subdistrict and the object of the research was how is the quality of public services in the Cengkareng Timur subdistrict. The data were analyzed by sorting the data, then the data was displayed and finally concluded according to the research problem. The results showed that the quality of service in the Cengkareng Timur sub-district was good, but there was one drawback of the service in the Cengkareng Timur sub-district, namely the results of printing the E-KTP, the completion time was still quite long and efforts to improve the quality of services in the Cengkareng Timur sub-district by utilizing technology in the form of online services. The conclusion that can be obtained from this study is that public services at the Cengkareng Timur sub-district office are in accordance with service standards according to the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 15 of 2014 and the quality of public services at the Cengkareng Timur sub-district office is good by fulfilling each dimension indicator. good public quality and the Cengkareng Timur sub-district office is trying to improve the quality of public services by creating an online service website.

Keywords: Public Service, Public Service Quality, Service Quality Improvement

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Fokus Penelitian.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.5.1 Manfaat Individu.....	4
1.5.2 Manfaat Praktis	5
1.5.3 Manfaat Akademik.....	5
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Al-quran atau Hadist.....	6
2.2 Penelitian Terdahulu	7
2.3 Landasan Teori.....	13
2.3.1 Teori Peningkatan	13
2.3.2 Teori Kualitas.....	14
2.3.3 Pengertian pelayanan publik	15
2.3.4 Indikator kualitas pelayanan publik	16
2.3.5 Standar Pelayanan Publik.....	18
2.4 Kerangka Pemikiran.....	19
BAB III	22

METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	22
3.1.1 Lokasi penelitian.....	22
3.1.2 Waktu Penelitian.....	22
3.2 Metode Penelitian.....	22
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.3.1 Data Primer.....	24
3.3.2 Data Sekunder.....	24
3.4 Teknik Analisis Data.....	24
3.5 Teknik Keabsahan Data.....	26
BAB IV.....	28
PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....	28
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	28
4.1.1 Sejarah Singkat.....	28
4.1.2 Aspek Geografis.....	28
4.1.3 Demografis.....	29
4.1.4 Sosial dan Budaya.....	30
4.1.5 Topografi.....	31
4.1.6 Visi dan Misi.....	31
4.1.7 Struktur Organisasi.....	32
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	33
4.2.1 Penerapan standar pelayanan di kelurahan cengkareng timur menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014.....	33
4.2.2 Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Cengkareng Timur.....	41
4.2.3 Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Cengkareng Timur.....	52
BAB V.....	55
KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 2. 4 Kerangka Pemikiran	21
Tabel 4 .1 .7 Struktur Organisasi Kelurahan Cengkareng Timur	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat izin Penelitian.....	60
Lampiran 2 : Surat Keterangan Penelitian	61
Lampiran 3 : Pedoman Wawancara	62
Lampiran 4 : Transkrip Wawancara.....	67
Lampiran 5 : Dokumentasi.....	93
Lampiran 6 S: Peta Lokasi.....	97
Lampiran 7 : Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	98
Lampiran 8 : CV	100