

**STRATEGI PELAYANAN PUBLIK DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR  
KELURAHAN BARATAJAYA KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat Pencapaian  
Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Negara



Oleh :

**TEDDY SUKOCO**

**NBI 1111800048**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2022**

**STRATEGI PELAYANAN PUBLIK DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR  
KELURAHAN BARATAJAYA KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat Pencapaian  
Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Negara



Oleh :

**TEDDY SUKOCO**

1111800048

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2022**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Ibu dan ayah telah melalui banyak perjuangan dan rasa sakit. Tapi saya berjanji tidak akan membiarkan semua itu sia-sia. Saya ingin melakukan yang terbaik untuk setiap kepercayaan yang diberikan. Saya akan tumbuh, untuk menjadi yang terbaik yang saya bisa. Pencapaian Skripsi ini adalah persembahan istimewa saya untuk ayah dan ibu. Serta untuk orang-orang dan sahabat terdekatku yang tersayang, Dan untuk Almamater Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Kebanggaanku.

## **MOTTO**

*“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan.  
Tidak ada kemudahan tanpa doa”*

## RIWAYAT HIDUP

### **Biodata Diri**

Nama : Teddy Sukoco  
Tempat, Tanggal Lahir : Yogyakarta, 09 Mei 2000  
Nomor Telepon : 08980564415  
E-mail : [teddysukoco46@gmail.com](mailto:teddysukoco46@gmail.com)



### **Riwayat Pendidikan**

SD Negeri 01 Teladan Kraton, Yogyakarta : Tahun 2006 – 2012  
SMP Negeri 12 Surabaya : Tahun 2012 – 2015  
MAN Surabaya : Tahun 2015 – 2018  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya : Tahun 2018

### **Riwayat Organisasi**

Anggota Tim UKS Sehat Lingkungan SMP Negeri 12 Surabaya (2012 – 2015)  
Anggota UKMKI Untag Surabaya (2018 – 2019)

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama : Teddy Sukoco  
NBI 1111800048**

**Judul : Strategi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan  
di Kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya**

**Surabaya, 21 Juni 2022**

**Mengetahui,  
Di Setujui Oleh  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Dosen Pembimbing I**



**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P  
NPP. 20120.87.0103**



**Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM  
NPP. 20120.93.0298**

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

**Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 21 Juni 2022**

**Dewan Penguji :**

**1. Dr. Dra. Rachmawati Novaria, M.M.**  
**Ketua**

**2. Prof. Dr. Agus Sukristvanto, M.S.**  
**Anggota I**

**3. Yusuf Harivako, S.AP., M.AP.**  
**Anggota II**

**Mengesahkan**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**Dekan**



**Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P.**  
**NPP. 20120.87.0103**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang Bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Teddy Sukoco

NBI : 1111800048

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas  
Pelayanan di Kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah di publikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 13 Juni 2022

Yang membuat pernyataan



60.000 RUPIAH  
TEL. 20  
METERAI  
TEMPEL  
DAAA8AJX937871770

Teddy Sukoco



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. SEMOLOWARU 45  
SURABAYATELP. 031 593  
1800 (Ext. 311)  
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Teddy Sukoco  
NBI/ NPM : 1111800048  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Negara  
Jenis Karya : ~~Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek~~\*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

**"Strategi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya"**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada tanggal : 13 Juni 2022

\*Coret yang tidak  
perlu

vii

Yang Menyatakan,  
  
  
TEDDY SUKOCO



## RINGKASAN

Teddy Sukoco, 2022, **Strategi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya**, Dr.Dra Rachamawati Novaria., MM. 81 hal + xiv

---

Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dimana dilakukan oleh suatu organisasi ataupun lembaga instansi dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu diperlukan strategi dalam pelayanan publik yang dimana dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan, baik dalam ruang lingkup administratif maupun masyarakat. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis kekuatan kelemahan, ancaman dan peluang untuk mengetahui, mendeskripsikan serta menganalisis strategi pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Baratajaya, Kota Surabaya. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan menerapkan analisis SWOT.

Hasil dan pembahasan *Strenght* (kekuatan) dengan memberikan berbagai jenis pelayanan publik, *Weakness* (kelemahan) terdapat beberapa pegawai kurang disiplin dan server pelayanan online terkadang error, *Opportunities* (peluang) Pelayanan Yang Diberikan memiliki dasar hukum yang sesuai dengan kebijakan Pemerintahan Kota Surabaya dan Sesuai Dengan SOP pelayanan serta lokasi yang strategis dan *Threat* (Ancaman) masyarakat tidak kooperatif dalam mengurus pelayanan. Strategi yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya antara lain: Meningkatkan inovasi pelayanan dengan memanfaatkan media online, menyediakan komputer di lingkup kelurahan untuk mendukung dan membantu proses kinerja serta pelayanan, melakukan maintenance pada program atau aplikasi pelayanan yang digunakan pada sistem pelayanan online yang error, Melakukan kegiatan pembiasaan disiplin pegawai, Melakukan pelayanan prima secara door to door dengan mendatangi rumah warga yang mengurus permohonan pelayanan, memberi arahan daan sosialisasi serta memandu masyarakat untuk tertib secara administrasi dengan bersikap baik dalam ruang lingkup pelayanan.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Strategi, SWOT**

## SUMMARY

*Teddy Sukoco, 2022, Public Service Strategy in Improving Service Quality at the Baratajaya Sub-District Office, Surabaya City, Dr.Dra. Rachmawati Novaria.,MM. 81 hal + xiv*

---

*Public service is any activity carried out by an organization or agency in order to meet the needs of the community. Therefore, a strategy is needed in public services which is in order to improve the quality of services, both in the administrative and community scope. The purpose of this research is to identify and analyze the strengths, weaknesses, threats and opportunities to find out, describe and analyze public service strategies in improving service quality at the Baratajaya Village Office, Surabaya City. The data analysis technique used is descriptive qualitative method by applying SWOT analysis. Results and discussion of Strengths (strengths) by providing various types of public services, Weaknesses (weaknesses) there are some undisciplined employees and online service servers sometimes error, Opportunities (opportunities) The services provided have a legal basis in accordance with the policies of the Surabaya City Government and in accordance with Standard SOP services and strategic locations and Threats Some communities are not cooperative.*

*The strategies implemented in improving the quality of service at the Baratajaya Sub-District Office, Surabaya City include: Increasing service innovation by utilizing online media, Providing computers in the sub-district scope to support and assisting the performance and service process, performing maintenance on programs or service applications used in the service system. Online errors, Conducting employee discipline habituation activities, Performing excellent service door to door by visiting the homes of residents who take care of service requests, Providing direction and socialization and guiding the community to be administratively orderly by being good in the scope of service*

***Keywords : Service Quality, Public Service, Strategy, SWOT***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur yang di rahmati Allah SWT dan junjungan nabi besar kita Nabi Muhammad SAW atas rahmatnya yang berlimpah, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Strategi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya*”) dengan tepat waktu. Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Strata-1 (sarjana) pada prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dengan adanya suatu keterbatasan penulis, dan beberapa hambatan yang penulis temukan di lapangan, untuk itu, penulis sampaikan rasa terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu. Diantaranay adalah :

1. Orang tua saya yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang serta perhatian moril dan materil kepada penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPA selaku Rektor UNTAG Surabaya.
3. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, MP. Selaku Dekan FISIP UNTAG Surabaya.
4. Ibu Anggraeny Puspaningtyas S.AP, M.AP selaku Kaprodi Ilmu Administrasi Negara UNTAG Surabaya
5. Ibu Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM selaku dosen pembimbing skripsi I dan Bapak Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si dosen pembimbing II yang sudah meluangkan waktunya untuk membimbing waktu penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
6. Seluruh pegawai dan staff di Kantor Kelurahan Baratajaya yang telah memberikan pengetahuan dan pengalaman baru kepada penulis mengenai kegiatan penelitian sebagai bahan data skripsi dan pengalaman PKL Magang penulis.
7. Ibu Shinta dari Sekretaris Kelurahan Baratajaya, Ibu Nafisah dan Bapak Aditya Suhendra selaku pegawai dari Kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya yang meluangkan waktunya untuk untuk memberikan data penelitian yang dibutuhkan oleh penulis, dan
8. Teman-teman Sahabat Administrasi Publik yang selalu memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini

9. Sahabat-sahabat Karib saya : Tim Curcol, Ilham, Tribagus, Nilam, Kandida, Dina, Yerin, Nissa, Ratna sebagai support system

Tidak ada yang dapat penulis berikan selain doa serta rasa terima kasih yang tulus kepada para pendukung. Namun tidak lupa pula masukan yang berguna seperti saran maupun kritik dari pembaca untuk penulis. Penulis sangat berharap jika skripsi ini akan memberikan berbagai manfaat bagi siapa saja yang membaca serta menambah pengetahuan bagi kita semua.

Surabaya, 13 Juni 2022



Teddy Sukoco

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>vi</b>
<b>SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
1.5. Sistematika Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	7
2.2. Landasan Teori .....	11
2.2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik .....	11
2.2.1.2. Strategi SWOT .....	12
2.2.1.3. Analisis Faktor Internal dan Eksternal dalam Proses Penetapan Strategi .....	13

2.2.1.4. Teori Pelayanan Profesional.....	13
2.2.1.5. Unsur Pelayanan Publik .....	14
2.2.1.6. Kualitas Pelayanan Publik .....	16
2.2.1.7. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik .....	18
2.2.1.8. Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	19
2.2.1.9. Standar Pelayanan Publik.....	20
2.3. Kerangka Konseptual .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
1.1. Jenis Penelitian.....	23
1.2. Fokus Penelitian.....	24
1.3. Lokasi Penelitian.....	24
1.4. Sumber Data Penelitian.....	24
1.5. Teknik Pengumpulan Data.....	25
1.6. Teknik Analisis Data.....	27
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>28</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	28
4.1.1. Deskripsi Objek Penelitian .....	28
4.1.1. Gambaran Umum Kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya .....	28
4.1.2. Visi dan Misi Kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya .....	31
4.1.3. Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya .....	31
4.1.4. Tata Tertib Jam Kerja Pegawai Kantor Kelurahan Kota Surabaya .....	36
4.2. Penyajian Data .....	36
4.2.1. Kekuatan Dalam Praktik Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya.....	36
4.2.2. Kelemahan Dalam Praktik Kualitas Pelayanan di	

Kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya .....	58
4.2.3. Peluang Dalam Praktik Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya .....	61
4.2.4. Ancaman Dalam Praktik Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya .....	64
4.3. Pembahasan .....	66
4.3.1. Analisis SWOT .....	66
4.3.2. Strategi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya.....	72
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>73</b>
5.1 Kesimpulan .....	73
5.2 Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>77</b>
Lampiran 1. Pedoman Wawancara .....	77
Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian.....	78
Lampiran 3. Keterangan Inisial Informan.....	81
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian Kampus .....	82
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian Bakesbangpol.....	83
Lampiran 6. Kartu Bimbingan Skripsi .....	84
Lampiran 7. Lembar Persetujuan Skripsi .....	86
Lampiran 8. Lembar Perintah Revisi .....	87
Lampiran 9. Hasil Uji Turnitin .....	90

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.2</b> Matriks SWOT .....	12
<b>Tabel 4.1.</b> Data Internal Pelayanan Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya, 2022 .....	29
<b>Tabel 4.2</b> Jumlah Usia Penduduk Di Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya, 2022 .....	30
<b>Tabel 4.3</b> Jumlah Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan.....	30
<b>Tabel 4.4</b> Data Pelayanan Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya, 2022 .....	64
<b>Tabel 4.5</b> Analisis SWOT.....	67
<b>Tabel 4.6</b> Matriks SWOT Kantor Kelurahan Baratajaya.....	69



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.3</b> Kerangka Konseptual .....	22
<b>Gambar 4.1</b> Struktur Organisasi Kelurahan Baratajaya, Surabaya .....	32
<b>Gambar 4.2</b> Pelayanan turun lapangan secara door to door .....	51
<b>Gambar 4.3</b> Prosedur Pelayanan sesuai dengan SK Perwali Surabaya No. 55 Tahun 2021 .....	52
<b>Gambar 4.4</b> Fasilitas Wifi di Kelurahan Baratajaya, Surabaya.....	53
<b>Gambar 4.5</b> Loker Pelayanan di Kelurahan Baratajaya, Surabaya.....	55
<b>Gambar 4.6</b> Sistem Pelayanan Online di Kelurahan Baratajaya, Surabaya .....	57
<b>Gambar 4.7</b> Kantor Kelurahan Baratajaya, Surabaya .....	62