

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN  
SUKOLILO, KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Publik**



**Oleh :**

**KORNELIUS FERLAND SAPUTRA WARU**

**NBI : 1111900028**

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

**2022-2023**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN  
SUKOLOLO, KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik**

**Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1**

**Program Studi Administrasi Publik**



**Oleh :**

**KORNELIUS FERLAND SAPUTRA WARU**

**NBI : 1111900028**

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

**2022-2023**

## TANDA PERSETUJUAN SIDANG

Nama : **Kornelius Ferland Saputra Waru**

NPM : **1111900028**

Judul : **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN  
SUKOLILO KOTA SURABAYA**

**Mengetahui**  
**Dekan**

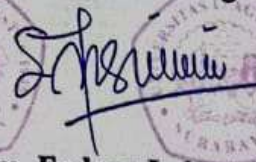
**Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**  
**Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**



**Dr. Dra. Ayun Maduwiharti, M.P**  
**Npp : 20120870103**

**Surabaya, 25 Oktober 2023**

**Disetujui Oleh**  
**Dosen Pembimbing I**



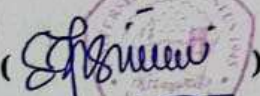
**Dr. Dra. Endang Indartuti, MS**  
**Npp : 20110940402**

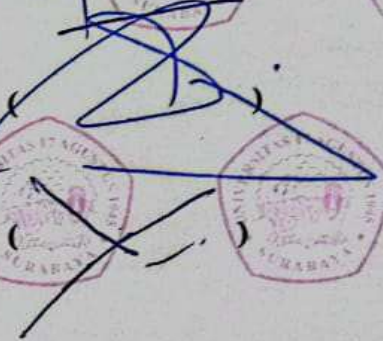
## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan 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 25 oktober 2023 :

Dosen Penguji :

1. **Dr. Endang Indartuti, M.Si**  
Ketua
2. **Drs. Radjikan, M.Si**  
Anggota 1
3. **Dr. Bambang Kusbandrijo, M.S**  
Anggota 2

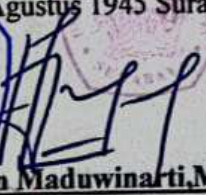
()

()

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



  
**Dr. Devi Ayu Maduwinarti, M.P**

Npp : 20120870103

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Kornelius Ferland Saputra Waru

Nim : 1111900028

Program Studi : Administasi Publik

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar benar karya ilmiah saya sendiri atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil dari plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasi dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencatumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila dikemudian hari penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi

Surabaya 25 Oktober 2023

Yang Membuat Pernyataan



**Kornelius Ferland Saputra Waru**



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
JL.SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TELP.031 593 1800 (ext.311)  
E-mail :perpus@untag-sby.ac.id

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai Citivis Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kornelius Ferland Saputra Waru  
Nbi/Npm : 1111900028  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan saya menyetujui untuk memberikan kepada badan perpustakaan universitas 17 agustus 1945 surabaya. *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul :

**“Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya”**

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

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada tanggal : 25 Oktober 2023

Yang Menyatakan,



**Kornelius Ferland Saputra Waru**

## **Halaman Persembahan**

Sembah sujud serta puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselasaikan. Terimakasih Tuhan atas penyertaan-Mu.

### **Kupersembahkan Karya Sederhana Ini Kepada Orang Yang Sangat Kukasihi Dan Kusayangi.**

1. Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tak terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Bapak Fransiskus Ferdinandus dan Ibu Lusiana Maina yang telah memberikan kasih sayang, serta dukungan, dan cinta kasih yang tak terhingga yang tidak mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Bapa dan Mama bahagia.karena kusadar, selama ini belum bisa berbuat lebih. Untuk Bapa dan Mama yang selalu membuatku termotivasi,selalu memberikan kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku serta selalu mendorong saya untuk melakukan hal yang lebih baik. Terima kasih Bapa dan Mama.
2. Sebagai tanda terima kasih, aku persembahkan karya kecil ini untuk adikku Ignatius Yuventri Atmajaya.Terima kasih telah memberikan semangat untuk kakakmu ini dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga doa dan semua hal yang terbaik yang engkau berikan menjadikan ku orang yang baik pula. Terima kasih...
3. Buat kawan-kawanku yang selalu memberikan motivasi, nasihat, dukungan moral serta material yang selalu membuatku semangat untuk menyelesaikan skripsi ini, dan kawan-kawan Prodi Administrasi Negara tahun 2019 lainnya.
4. Ibu Dr.Endang Indartuti, M.Si. dan Ibu Dra. Indah Murti, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi saya, terima kasih banyak Ibu sudah membantu selama ini, sudah dinasehati, sudah diajari, dan mengarahkan saya sampai skripsi ini selesai.

## **Riwayat Hidup**

1. Nama Lengkap : Kornelius Ferland Saputra Waru
2. Tempat Tanggal Lahir : Roe 16 September 2000
3. Alamat Tempat Tinggal : Roe Cunca Lolos Manggarai Barat
4. Nomor Telepon/Handphone : 081338333898
5. E-mail : [selyswaru@gmail.com](mailto:selyswaru@gmail.com)
6. Riwayat Pendidikan
  - a. SD : SDK ROE
  - b. SMP : SMPN 1 MBELILING
  - c. SMA : SMAN 1 KOMODO
7. Riwayat Pekerjaan : -
8. Pengalaman Organisasi : -
9. Publikasi Ilmiah : -
10. Prestasi : -



## **Ringkasan**

### **Kornelius Ferland Saputra Waru,2023 Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya**

---

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif,yaitu penelitian dengan tujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis,faktual dan akurat mengenai fakta dan fenomena yang terjadi di lapangan.Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi,wawancara dan dokumentasi.Informan penelitian dalam penelitian ini adalah Kepala bagian pelayanan umum,pegawai pelayanan umum dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik di kecamatan Sukolilo Kota Surabaya disebabkan oleh beberapa indikator yang ada dalam dimensi Tangible, Reliability yang masih belum sesuai dengan standar pelayanan.Adapun indikator yang belum berjalan sesuai standar pelayanan tersebut adalah;Tangible (bukti fisik)yaitu kurang nyamanan tempat pelayan yang disebabkan oleh pendingin ruangan yang rusak,Reliability yaitu belum semua petugas pelayanan mampu menggunakan alat bantu yang tersedia di ruang pelayanan.Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan Sukolilo kota Surabaya yaitu masalah kualitas dan kuantitas sumber daya manusia,serta masalah saran dan prasarana.

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

## **Summary**

Kornelius Ferland Saputra Waru,2023 **Quality Of Public Services In Sukolilo District,Surabaya City**

---

This research is descriptive qualitative research, namely research with the aim of describing and describing events and phenomena that occur in the field and presenting data systematically, factually and accurately regarding facts and phenomena that occur in the field. Data collection techniques are carried out by means of observation, interviews and documentation. The research informants in this study are the Head of the public services department, public service employees and the community who need services

The results of the research show that the cause of the low quality of public services in the Sukolilo sub-district, Surabaya City is caused by several indicators in the Tangible and Reliability dimensions which are still not in accordance with service standards. The indicators which are not yet in accordance with service standards are; Tangible (physical evidence), namely; lack of comfort in the service room caused by damaged air conditioning, Reliability, namely that not all service officers are able to use the tools available in the service room. Factors inhibiting the implementation of public services in the Sukolilo sub-district office, Surabaya city, namely the quality and quantity of human resources, as well as problems suggestions and infrastructure.

**Keywords: Quality of Public Services, Sukolilo District**

## **Kata Pengantar**

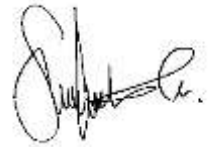
Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga saya dapat menyusun skripsi Tahun ajaran 2022/2023. Penyusunan Skripsi Tahun Ajaran 2023/2024 ini sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian Skripsi Tahun Ajaran 2023/2024 adalah di Kantor kecamatan Sukolilo Kota Surabaya.

Sesungguhnya penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan Skripsi ini lebih bermanfaat. Beberapa pihak lain yang tentunya tidak lupa saya ucapkan terimakasih, antara lain kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP.,MAP selaku Kepala Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dr. Endang Indartuti, M. Si. selaku Dosen Pembimbing Satu yang sangat berjasa dalam membimbing skripsi saya, yang telah memberi arahan, bimbingan dan tambahan ilmu serta wawasan. Saya sangat berterimakasih atas waktunya yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Indah Murti, M.Si selaku Dosen Pembimbing Dua yang sangat berjasa dalam membimbing skripsi saya, yang telah memberi arahan, bimbingan dan tambahan ilmu serta wawasan. Saya sangat berterimakasih atas waktunya yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini.
6. Seluruh pegawai di kantor kecamatan sukoliloyang sudah membantu, membimbing,berbagi ilmu dan meluangkan waktu untuk penelitian saya

7. Ungkapan terimakasih juga kepada kedua orang tua saya Bapa Fransiskus Ferdinandus, dan Ibu Lusiana Maina yang dengan segala pengorbanannya tak akan pernah penulis lupakan jasa jasa mereka. Dukungan moril maupun material serta dukungan doa, nasihat dan petunjuk dari mereka, kiranya Tuhan membalas kebaikan mereka dengan segala berkah-Nya.
8. Ucapan terimakasih juga dari penulis untuk semua teman teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu namanya, yang selalu suport dalam segala situasi. Kalian THE BEST.
9. Kepada keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dalam bentuk apapun, terimakasih atas semuanya. Tuhan tidak pernah tutup mata untuk melihat dan membalas semua kebaikan kalian semua kepada penulis.

Hormat Saya



Kornelius Ferland Saputra Waru

## DARTAR ISI

<b>Halaman Persembahan .....</b>	<b>7</b>
<b>Riwayat Hidup .....</b>	<b>8</b>
<b>Ringkasan .....</b>	<b>9</b>
<b>Summary .....</b>	<b>10</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>11</b>
<b>DARTAR ISI.....</b>	<b>13</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>16</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>17</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.1 .Manfaat Teoritis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.2 Manfaat Praktis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2. Landasan Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1.Pengertian Pelayanan Publik	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2. Kualitas Pelayanan Publik .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.2.3. Indikator Kualitas Pelayanan Publik	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.4. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.5. Unsur-Unsur Pelayanan Publik	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.6. Asas-Asas Pelayanan Publik	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.7. Standar Pelayanan Publik	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.8. Bentuk Pelayanan Publik	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.9. Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelayanan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Kerangka Konseptual	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1. Jenis Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2. Lokasi Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3. Fokus Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4. Teknik Pengumpulan Data	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.1 Wawancara	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.2 Observasi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.3 .Dokumentasi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5. Teknik Analisis Data	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Hasil Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1 Gambaran Umum Kantor Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2 Visi Dan Misi Kantor Kecamatan Sukolilo	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3. Struktur Organisasi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2. Tugas Dan Fungsi masing masing struktur organisasi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2. Hasil Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.2.1. Tangible (bukti fisik) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2. Reliability (kehandalan) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.3. Responsiveness (daya tanggap) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.4. Assurance (jaminan) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.5. Empathy (empati) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.6. Faktor Penghambat Dan Pendukung Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3. Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1. Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sukolilo .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2. Kendala Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3. Faktor Pendukung Pelayanan Publik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1. Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2. Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Daftar Pustaka</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Informan Penelitian.....</b>	<b>38</b>
<b>Penelitian terdahulu .....</b>	<b>6</b>



## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Kerangka Konseptual.....</b>	<b>36</b>
<b>Struktur organisasi .....</b>	<b>45</b>
<b>Peta wilayah kecamatan Sokolilo Kota Surabaya.....</b>	<b>43</b>
<b>tampak depan kantor kecamatan sukolilo kota surabaya.....</b>	<b>44</b>