

**Integritas Birokrasi Garis Depan (*Street Level Bireucrats*)
Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor
Desa Sarirogo, Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik

Dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1

Program Studi Administrasi Negara



Disusun Oleh :

NUNKI BIAS NIRWANI

NBI 1112000145

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

2024

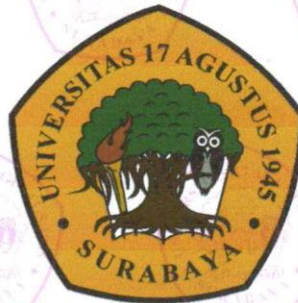
**Integritas Birokrasi Garis Depan (*Street Level Bireucrats*)
Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor
Desa Sarirogo, Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik

Dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-I

Program Studi Administrasi Negara



Disusun Oleh :

NUNKI BIAS NIRWANI

NBI 1112000145

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

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nunki Bias Nirwani
NBI : 1112000145
Judul : Integritas Birokrasi Garis Depan (Street Level Bireucrats) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sarirogo, Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo

Surabaya, 04 Juni 2024

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing I



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



Dr. Achludin Ibnu Rochim, SH., M.Si
NPP. 20110960463

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya, dan diterima memenuhi syarat guna memperoleh Gelar
Sarjana pada tanggal 4 Juni 2024

Dewan Penguji :

1. **Dr. Achludin Ibnu Rochim, SH., M.Si**
Ketua

(.....)

2. **Drs. Supri Hartono, MS**
Anggota I

(.....)

3. **Anggraeny Puspaningtyas,**
S.AP.,M.AP
Anggota II

(.....)

Mengesahkan
Dekan FISIP Untag Surabaya



Dr. Dra Ayu Maduwinarti. M.P
NIP.20120.87.0103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama	: Nunki Bias Nirwani
NIM	: 1112000145
Program Studi	: Administrasi Negara
Judul Skripsi	: Integritas Birokrasi Garis Depan (Street Level Bireucrats) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sarirogo, Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo.

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 dipublikasikan 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 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 dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70)

Surabaya, 04 Juni 2024

Yang membuat pernyataan



(Nunki Bias Nirwani)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex. 311)
Email: perpustakaan@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 : Nunki Bias Nirwani
NBI : 1112000145
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
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: "INTEGRITAS BIROKRASI GARIS DEPAN (STREET LEVEL BIREUCRATS) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA SARIROGO, KECAMATAN SIDOARJO KABUPATEN SIDOARJO"

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (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 nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 4 Mei 2024

Yang Menandatangani,


Nunki Bias Nirwani

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur kehadirat Allah Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya serta bimbingan-Nya, sehingga saya dapat Menyusun Skripsi dengan Judul ***“Integritas Birokrasi Garis Depan (Street Level Bireucrats) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa, Desa Sarirogo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo”*** 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 Desa Sarirogo yang terletak di JL. Sarirogo, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur.

Sesungguhnya penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan dan doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan skripsi ini 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.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP Selaku Kaprodi Administrasi Publik
4. Bapak Hasan Ismail, S.AP., M.AP selaku Wali Dosen yang mendampingi dan mengarahkan penelitian serta sangat sabar kepada mahasiswanya.
5. Bapak Dr. Achludin Ibnu Rochim, SH., M.Si selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah meluangkan waktunya ditengah mengajar untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
6. Ibu Dra. Indah Murti, M.Si selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah meluangkan waktunya ditengah mengajar untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
7. Kedua Orang Tua tercinta Ayahanda Suliono dan Bunda Murtiningsih yang selalu memberikan dukungan baik psikis maupun materil. Selalu mendukung dan mengarahkan saya untuk memilih apa yang terbaik untuk saya.

8. Kakak Tercinta Saula Dianica Prettyoni yang selalu mendukung dan membimbing saya selama penulisan tugas akhir ini, yang selalu mendengarkan keluh kesah dalam hal perkuliahan, slice of life dan kisah romansa saya selama perkuliahan. Selalu berusaha untuk membahagiakan dan selalu mengajarkan banyak hal mengenai kehidupan.
9. Kedua kucing imut saya Scarlett dan Leo yang selalu ada ketika saya sedang mengerjakan tugas akhir hingga dini hari, memberikan semangat lewat tatapan mata dan tingkah lucu mereka untuk menghibur saya dikala saya stress mengerjakan tugas akhir saya.
10. Teman ikan saya Nemo yang selalu menemani saya di dalam aquarium cantiknya, memperhatikan dan memberikan supportnya melalui gerakan gemulai siripnya yang membuat saya merasa tenang.
11. Budhe, Tante, dan Adik saudara tercinta di Surabaya yang selalu memberikan support melalui makanan dan tempat tinggal untuk tinggal sementara ketika saya lelah berkuliah, yang selalu menuruti dan mengabdikan apapun yang saya minta terutama dalam hal makanan.
12. Terimakasih untuk teman saya Barpasya yang selalu berusaha untuk membantu, menghibur ketika saya sedang dalam kegalauan dalam hal apapun. Karena tanpanya saya tidak akan tahu bagaimana menikmati segala hal yang terjadi di hidup saya.
13. Terimakasih banyak untuk Dilla, yang selalu berusaha untuk mendengarkan keluh kesah dan curhatan saya mengenai laki-laki yang saya sukai, yang selalu memberikan respon dan reaksi yang memuaskan ketika saya cerita. Karena saya tau laki-laki seperti apa yang berhak saya dapatkan.
14. Terimakasih saya ucapkan untuk teman saya Nadila, Anggun, Arya, Doni, Velinda, dan Ali yang menemani saya selama perkuliahan, yang selalu membantu saya ketika saya sedang dalam kesulitan.
15. Terimakasih untuk teman saya Zuhdan yang selalu bersedia untuk bertukar pikiran dalam menyelesaikan berbagai hal terutama pengerjaan tugas akhir. Zuhdan yang selalu bersedia mengevaluasi tugas akhir yang saya buat dan dengan sangat baik hati membantu saya mencari data penelitian, kebbaikannya tidak akan saya lupakan.

16. Terimakasih untuk ketujuh informan saya yang bersedia meluangkan waktunya untuk saya wawancara guna keperluan skripsi, semoga kebaikan kalian dibalas oleh yang Maha Kuasa.
17. Terimakasih banyak untuk diri sendiri sudah bisa bertahan dan kuat untuk menjalani semuanya.

PENULIS

(Nunki Bias Nirwani)

RINGKASAN

Nunki Bias Nirwani, 2024, **Integritas Birokrasi Garis Depan (*Street Level Bireucrats*) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa, Desa Sarirogo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo.**

Salah satu metode yang digunakan pemerintah federal untuk membantu masyarakat mendapatkan data adalah melalui layanan publik. Kita dapat mengevaluasi kualitas layanan publik dengan melihat personel atau peralatan yang digunakan oleh lembaga tersebut. Untuk mencapai hal ini, pemerintah pusat membuat kebijakan yang mengharuskan setiap daerah memiliki kantor desa. Hal ini memungkinkan pemerintah pusat untuk menyediakan berbagai program dan informasi terkait kependudukan. Kualitas pelayanan publik, khususnya birokrasi lini depan, sangat dipengaruhi oleh aparat desa. Birokrat garis depan adalah orang yang dipekerjakan oleh pemerintah dan berkomunikasi langsung dengan masyarakat. Studi ini mengkaji bagaimana birokrasi tingkat bawah, atau birokrasi garis depan, diintegrasikan untuk meningkatkan standar kualitas pelayanan kantor desa Sarirogo. Temuan studi ini menunjukkan integritas yang dimiliki oleh aparat desa Sarirogo-khususnya birokrasi lini depan-dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada saat ini. Hasil penelitian ini memberikan pemahaman yang signifikan kepada masyarakat dan aparat desa Sarirogo tentang integritas birokrasi lini depan dalam meningkatkan standar pelayanan publik di kantor desa Sarirogo, yang terletak di Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo. Selain itu, terdapat ketidaksesuaian antara kebutuhan layanan dan penawaran saat ini yang berkaitan dengan beberapa indikator yang berkaitan dengan standar layanan minimal dan kenyataan. Lebih lanjut, birokrasi garis depan perlu memahami dan bertindak berdasarkan sejumlah faktor tambahan, termasuk peraturan, tekanan politik, keyakinan persona, kebutuhan akan intervensi, rutinitas, keinginan untuk menghindari konflik, interaksi di antara rekan kerja, sumber daya, di mana hal tersebut dapat mempengaruhi integritas birokrasi garis depan

KATA KUNCI : INTEGRITAS, BIROKRASI GARIS DEPAN, KUALITAS PELAYANAN

SUMMARY

Nunki Bias Nirwani, 2024, **Integrity of Frontline Bureaucracy (Street Level Bireucrats) in Improving the Quality of Public Services at the Village Office, Sarirogo Village, Sidoarjo District, Sidoarjo Regency.**

Public service is one way for the central government to facilitate the community in data collection. Good public services can be assessed based on the quality of employees or apparatus within the agency. To fulfill this, the central government made a policy where in each region it is mandatory to have a village office, this is to facilitate the central government in providing various information about population and various programs. The role of the village apparatus has an important role in the quality of public services, especially the frontline bureaucracy. The frontline bureaucracy is someone who works in the public service, where they interact directly with the community. This research analyzes the integration of the frontline bureaucracy (Street Level Bureaucracy) in improving the quality of pubic services at the Sarirogo village office. The results of this study highlight what integrity is carried out by the Sarirogo village apparatus, especially the frontline bureaucracy in improving the quality of existing public services. These findings provide valuable insights for Sarirogo village officials and the community in the integrity of frontline bureaucracy in improving the quality of public services at the Sarirogo village office, Sidoarjo District, Sidoarjo Regency. In addition, after correlation with several indicators regarding minimum service standards and reality, there is a contradiction between service standards and existing services. In addition, there are several other indicators that must be understood and carried out by the frontline bureaucracy such as regulation, political pressure, persona beliefs, demand for intervention, routine, desire to avoid conflict, dynamics with colleagues, resources, where the results of the research conducted state that resources, routine and persona beliefs are the biggest factors hampering the integrity of the frontline bureaucracy in providing services.

KEYWORDS: INTEGRITY, FRONTLINE BUREAUCRACY, SERVICE QUALITY

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	2
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	3
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	4
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	5
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA.....	6
HALAMAN PERSEMBAHAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	Error! Bookmark not defined.
RINGKASAN	10
SUMMARY	11
KATA PENGANTAR.....	7
DAFTAR ISI.....	12
DAFTAR TABEL	14
DAFTAR GAMBAR.....	16
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Teori Street Level Bureaucracy.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Peran Aparatur Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.

BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Fokus Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Analisa Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Gambaran Umum Kantor Desa Sarirogo	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Kondisi Integritas Birokrasi Garis Depan (<i>Street Level Bureaucracy</i>) di Kantor Desa Sarirogo.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Integritas Birokrasi Garis Depan dalam Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1.1 Presentase Laporan Layanan Publik Kabupaten Sidoarjo	5
2.1 Konsep Pemikiran Michele Lipsky.....	19
3.5.1 Kredibilitas Data	21
3.6 Teknik Analisis Data	21
4.1 Gambar Kantor Desa Sarirogo.....	31
4.2 Wawancara Dengan Para Informan.....	32

DAFTAR TABEL

Tabel

1.1 Laporan Pengaduan Tingkat Provinsi	4
2.1 Penelitian Terdahulu	9
4.1 Profile Informan.....	32
4.2 Faktor-Faktor Integrtias Birokrasi Garis Depan	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	
Lampiran 1 Surat Izin Penelitian atau Persetujuan	110
Lampiran 2 Kartu Bimbingan	111
Lampiran 3 Hasil Uji Turnitin.....	113
Lampiran 4 Lembar Publikasi.....	114
Lampiran 5 Artikel Jurnal	116
Lampiran 6 Dokumentasi.....	126
Lampiran 7 Lembar Revisi	127