

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN .
DI KANTOR KELURAHAN PUTAT GEDE
SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

RATIH WULAN SARI
NBI : 1111408544

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA
2018**

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN .
DI KANTOR KELURAHAN PUTAT GEDE
SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

RATIH WULAN SARI

NBI : 1111408544

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

2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : RATIH WULAN SARI
NBI : 1111408544
JUDUL SKRIPSI : STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DI
KANTOR KELURAHAN PUTAT GEDE SURABAYA

Surabaya, 16 Agustus 2018

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui
Dosen Pembimbing



Dr. Endro Tjahjono, MM



Drs. Radjikan, M.Si

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada Tanggal :

Dewan Penguji

1. Drs. Radjikan, M.Si
Ketua

()

2. Drs. Tri Yuliyanti, M.Si
Anggota

()

3. Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS
Anggota

()

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,




Dr. Endro Tjahjono, MM

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ratih Wulan Sari

NBI : 1111408544

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DI
KANTOR KELURAHAN PUTAT GEDE SURABAYA

Menyatakan:

1. Bahwa 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. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, Juli 2018

Yang



Ratih Wulan Sari

**PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:
Nama : Ratih Wulan Sari
Nomor Mahasiswa : 111408544

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :
Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Di Kantor Kelurahan Putat Cede Surabaya

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal : ...03 Oktober 2018...

Yang menyatakan


(Ratih...wulan Sari....)

ABSTRAK

Observasi awal peneliti menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Putat Gede masih kurang maksimal. Pertama, masyarakat kurang puas dan masih kecewa dengan pelayanan terkait dengan prosedur birokrasi yang masih rumit sehingga mengakibatkan keterlambatan pelayanan yang diberikan. Kedua, masih terdapat pegawai berbelit-belit pada pelayanan surat izin tinggal sementara. Ketiga, masih ada beberapa pegawai yang bersikap kurang ramah dengan masyarakat.

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kelebihan, kelemahan, ancaman dan peluang dalam praktik kualitas layanan di Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya serta untuk mengetahui dan mendeskripsikan strategi yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan di Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya.

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menerapkan analisis SWOT.

Fokus penelitian ini adalah kualitas layanan dan SWOT.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: a) kelebihan dalam praktik kualitas layanan Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya terdiri dari memberikan beragam jenis pelayanan publik, prosedur pelayanan mudah, memiliki papan informasi pelayanan, memiliki sarana dan prasarana lengkap, dilengkapi dengan jaringan *wifi* serta pegawai bersikap sopan dan ramah; b) kelemahan dalam praktik kualitas layanan Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya terdiri dari seringnya mengalami keterlambatan penyelesaian pelayanan, *server* sering eror dan terdapat pegawai yang kurang disiplin; c) peluang dalam praktik kualitas layanan Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya terdiri dari memiliki lokasi strategis, pelayanan yang diberikan memiliki dasar hukum dan sesuai dengan kebijakan Pemerintah Kota Surabaya, serta masyarakat merasa aman dan nyaman dengan pelayanan publik yang diberikan karena pihak Kelurahan menjaga data pribadi masyarakat; d) ancaman dalam praktik kualitas layanan Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya yaitu pegawai Kelurahan kurang memiliki tanggungjawab tinggi; serta e) strategi yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan di Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya antara lain: meningkatkan inovasi pelayanan khususnya dengan memanfaatkan media *online*, menyediakan komputer khusus bagi masyarakat untuk mengambil nomor antrian dan *input* jenis pelayanan yang dibutuhkan, melakukan *maintenance* pada program atau aplikasi pelayanan yang digunakan, memberlakukan sistem denda dan pengurangan tunjangan pada pegawai, memasang *cctv* di setiap ruangan pelayanan agar pegawai lebih tertib dan tanggung jawab, serta memberlakukan sistem denda dan *reward* bagi pegawai.

Kata kunci: Kualitas layanan, Strategi, SWOT

ABSTRACT

Initial observations showed that the public service provided by employees of Kelurahan Putat Gede is still less than the maximum. First, the community is not satisfied and still disappointed with the service related to bureaucratic procedures that are still complicated resulting in delays in the services provided. Secondly, there are still tortuous employees on the temporary resident permit service. Third, there are still some employees who are less friendly with the community.

The purpose of this study is to know and describe the advantages, weaknesses, threats and opportunities in the quality of service practices in the Village Office Putat Gede Surabaya and to find and describe the strategy applied to improve the quality of service in the Office of Putat Gede Surabaya.

Data collection is done by interview, observation and documentation. Data analysis was done by applying SWOT analysis.

The focus of this research is the quality of service and SWOT.

The results of the research indicate that: a) the advantages in service quality practices of Putat Gede Surabaya Office consists of providing various types of public services, easy service procedures, having information service boards, having complete facilities and infrastructure, equipped with wifi network and employees being polite and friendly; b) weaknesses in service quality practices Kelurahan Putat Gede Surabaya Office consists of frequent late service settlement, server errors often and there are employees who lack discipline; c) opportunity in practice of service quality of Kelurahan Putat Gede Surabaya Office consists of having strategic location, services provided have legal basis and in accordance with Surabaya City Government policy, and society feel safe and comfortable with public service given because Kelurahan keep the private data of society ; d) threat in practice of service quality of Kelurahan Putat Gede Surabaya Office, which is the official of Kelurahan lacks high responsibility; and e) the strategies applied to improve the quality of service in Kelurahan Putat Gede Surabaya Office, among others: improve service innovation especially by utilizing online media, providing special computer for the public to take queue number and input type of service needed, doing maintenance on program or application services used, impose a system of penalties and reduction of benefits to employees, installing cctv in every room of service for more orderly employees and responsibilities, and impose a system of penalties and rewards for employees.

Keywords: Service quality, Strategy, SWOT

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Layanan di Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya” ini dapat terselesaikan.

Skripsi ini disusun sebagai tugas akademik dan memenuhi syarat mencapai gelar sarjana program studi administrasi publik serta guna memperdalam pemahaman mahasiswa mengenai strategi peningkatan pelayanan publik.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan, baik dalam materi maupun teknik penyajiannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun kami harapkan demi sempurnanya skripsi ini sehingga dapat bermanfaat bagi penyusun dan para pembaca pada umumnya. Tidak lupa peneliti mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Radjikan, M.Si selaku dosen pembimbing pertama yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran di dalam mengerahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini.
2. Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan banyak waktu dan masukan mengenai banyak hal lain yang sangat berguna bagi peneliti untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini.
3. Dr. Zakariya, MS., MM selaku ketua jurusan Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang membantu peneliti dan mahasiswa untuk selalu berkreaitivitas.
4. Kedua orangtua yang telah memberikan bantuan lewat doa-doanya dan atas dukungan yang telah diberikan baik berupa material maupun moril.
5. Kerabat yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
6. Sahabat-sahabatku yang selalu mendukung dan memberikan semangat demi penyelesaian skripsi ini.
7. Pihak Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya yang bersedia menjadi informan dan memberikan data-data penunjang penelitian.
8. Teman-teman jurusan Administrasi Publik khususnya yang telah meluangkan waktu dan banyak membantu.

Akhir kata, peneliti berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan saudara-saudara semua dan semoga skripsi ini membawa manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Juli 2018

Ratih Wulan Sari

DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Halaman Judul.....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iii
Halaman Pernyataan Keaslian.....	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vii
Motto dan Persembahan.....	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Batasan Masalah	4
1.3. Rumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
1.6. Sistematika Penulisan	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori.....	8
2.2.1 Pelayanan Publik	8
2.2.2 Unsur Pelayanan Publik.....	11
2.2.3 Analisis Faktor Internal dan Eksternal dalam Proses Penetapan Strategi	12
2.2.4 SWOT	13
2.3 Kerangka Dasar Pemikiran.....	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	16
3.1 Tipe Penelitian	16
3.2 Fokus Penelitian.....	16
3.3 Lokasi Penelitian.....	17

3.4 Informan Penelitian.....	17
3.5 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.6 Keabsahan Data	19
3.7 Teknik Analisis Data.....	19
BAB IV DESKRIPSI OBJEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN	21
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	21
4.1.1 Gambaran Umum Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya.....	21
4.1.2 Visi dan Misi Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya	21
4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya.....	22
4.2 Penyajian Data	27
4.2.1 Kelebihan dalam Praktik Kualitas Layanan di Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya	27
4.2.2 Kelemahan dalam Praktik Kualitas Layanan di Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya	34
4.2.3 Peluang dalam Praktik Kualitas Layanan di Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya	36
4.2.4 Ancaman dalam Praktik Kualitas Layanan di Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya	38
4.3 Pembahasan	38
4.3.1 Analisis SWOT.....	38
4.3.2 Strategi Peningkatan Kualitas Layanan di Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya	41
BAB V PENUTUP.....	44
5.1 Kesimpulan	44
5.2 Saran	44

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Analisis SWOT Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya .	40
Tabel 4.2 Matriks SWOT Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya..	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram SWOT.....	13
Gambar 2.2 Matriks SWOT	14
Gambar 2.3 Kerangka Dasar Pemikiran	15
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya	22
Gambar 4.2 Papan Informasi Pelayanan di Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya	32
Gambar 4.3 Sarana dan Prasarana di Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya	32
Gambar 4.4 Sarana dan Prasarana di Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya	33
Gambar 4.5 Fasilitas Wifi di Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara.....
Lampiran 2: Dokumentasi Penelitian
Lampiran 3: Keterangan Inisial Informan
Lampiran 4: Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik