

**IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH KOTA SURABAYA
NOMOR 4 TAHUN 2014 TENTANG PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINSTRATIF DI
KECAMATAN DUKUH PAKIS TAHUN 2017**

SKRIPSI



Oleh:

Johanes Ghawa Rado Pa

NPM : 12520015

**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2018**

**IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH KOTA SURABAYA
NOMOR 4 TAHUN 2014 TENTANG PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINSTRATIF DI
KECAMATAN DUKUH PAKIS TAHUN 2017**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Politik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya**

Oleh

**Johanes Ghawa Rado Pa
NPM : 12520015**

**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2018**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI / ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Johanes Ghawa Rado Pa**
NPM : 12520015
Jurusan : Ilmu Politik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambil-alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Skripsi ini hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Surabaya, 29 Januari 2018

Yang membuat pernyataan



Johanes Ghawa Rado Pa

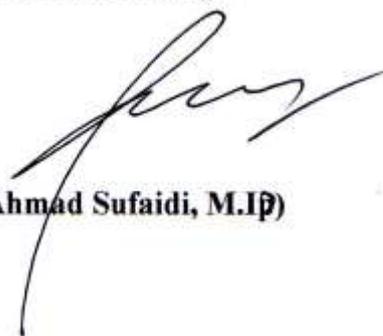
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Implementasi Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4
Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Bidang Administratif di Kecamatan Dukuh Pakis Tahun 2017
Nama : Johanes Ghawa Rado Pa
NPM : 12520015

Skripsi ini telah diajukan untuk di setujui oleh dosen pembimbing

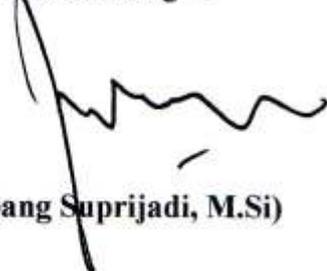
Pada tanggal 29 Januari 2018

Dosen Pembimbing I



(Drs. Ahmad Sufaidi, M.Ip)

Dosen Pembimbing II



(Dr. Bambang Suprijadi, M.Si)

Skripsi Ini Telah Dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada Tanggal : 8 Februari 2018

Susunan Dewan Penguji

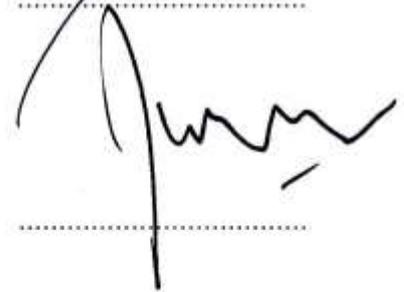
Drs. Ahmad Sufaidi, M.IP.

Ketua



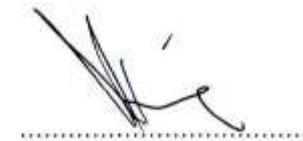
Dr. Bambang Suprijadi, M.Si

Sekretaris



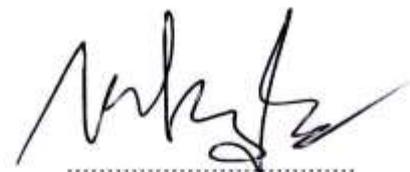
Mandra Nur Aliya, S.Hub.Int, M.IP.

Anggota



Wahyu Kuncoro, S.IP., M.IP., M.Si.

Anggota



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Drs.Sucahyo Tri Budiono,M.Si

Drs.Sucahyo Tri Budiono,M.Si

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang mengambil judul **“Implementasi Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Adminsistratif di Kecamatan Dukuh Pakis Tahun 2017”**.

Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi sebahagian syarat memperoleh gelar Sarjana bagi mahasiswa program Studi Ilmu Politik pada Fakultas Ilmu Spisial dan Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati:

1. Bapak Prof. Sri Harmadji., dr., Sp.THT-KL (K), Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Sucahyo Tri Budiono., M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universiats Wijaya Kusuma Surabaya dan dosen pembimbing

selama penulisan skripsi serta meluangkan waktu untuk membimbing sampai selesai.

3. Bapak Jordan Bataragoa, S.Sos, M.IP, Ketua Program Studi Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Drs. Ahmad Sufaidi, M.IP. selaku Dosen Pembimbing I yang dalam proses penulisan skripsi berkenan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak Drs. Bambang Suprijadi, M.Si Drs, selaku Dosen Pembimbing II yang selama penulisan skripsi berkenan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Seluruh Staff dan Panitia Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, yang telah memabntu memfasilitasi hingga terselenggaranya ujian skripsi penulis dengan baik.
7. Bapak Drs. Hari Setyowidodo, MM, selaku Pejabat Camat Dukuh Pakis saat penulis melaksanakan penelitian yang telah berkenan memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian guna memenuhi tugas akhir perkuliahan yang sedang ditempuh penulis.
8. Bapak Nanang Hariyadi, S.Sos., M.Si, selaku Sekretaris Kecamatan Dukuh Pakis yang telah berkenan menjadi informasn dalam penelitian guna memenuhi tugas akhir perkuliahan yang sedang ditempuh penulis.
9. Bapak Hanung, selaku Seksi Pemerintahan Kantor Kecamatan Dukuh Pakis Kota Surabaya yang berkenan menjadi informan penelitian guna melangkapi data peneltian yang diperlukan penulis.

10. Papa dan Mama Tersayang, yang tidak henti – hentinya memberikan segala dukungannya, semangat dan doa serta biaya dalam menyelesaikan Studi hingga memperoleh gelar Sarjana Sosial di bidang Ilmu Politik dan Pemerintahan.
11. Sahabat, teman – teman dan para pihak yang tidak bisa penulis sebut satu persatu yang telah memberikan dukungan semangat kepada penulis hingga terselesaikannya penelitian ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Surabaya 5 Februari 2018
Penulis,

Johanes Ghawa Rado Pa

ABSTRAK

Johanes Ghawa Rado Pa,2017,*Implementasi Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Adminsistratif di Kecamatan Dukuh Pakis Tahun 2017*,Skripsi,Jurusan Ilmu Politik, FISIP,Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Drs.Ahmad Sufaidi,M.IP selaku pembimbing I, Drs.Bambang Suprijadi,M.Si selaku pembimbing II.

Kata kunci : Implementasi, adminstratif, pelayanan publik.

Kecamatan merupakan suatu bagian dari desentralisasi pelayanan publik (*public service decentralization*) memiliki tugas yang besar dalam melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya dengan berbagai jenis pelayanan publik terutama di bidang administratif dengan metode yang sederhana, cepat, dan murah sebagai bentuk kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan administratif merupakan pelayanan hak-hak dasar yang penting bagi masyarakat dalam rangka menjamin hak-hak sipil seperti menjamin pengakuan identitas warga negara, keberadaan warga dan kepemilikan warga negara atas properti. Permasalahan utama dalam pelayanan publik secara internal, pada dasarnya adalah berkaitan dengan kinerja para Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun pegawai kontrak dan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi penerapan produk politik berupa Peraturan Daerah Kota Surabaya No.4 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik di Kecamatan Dukuh Pakis dengan segala hambatan dan pendungnya dengan pendekatan penelitian Kuantitatif

Hasil dari penelitian yang diperoleh dengan metode model interaktif yang menganalisa semua hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang telah disederhanakan melalui reduksi data dan verifikasi sehingga diperoleh data terkait akuntabilitas, transparansi, kondisional, kesamaan hak, partisipasi masyarakat, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Hasil tersebut menunjukkan dalam pelayanan ada ketentuan tentang Persyaratan, Sistem, mekanisme, dan prosedur, Jangka waktu pelayanan, Biaya/tarif, Produk pelayanan, Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Berdasarkan analisa dari hasil data penelitian disimpulkan bahwa implementasi penyelenggaraan Pelayanan Adminsitratif Publik di Kecamatan Dukuh Pakis kota Surabaya telah mengacu pada *Standar Operasional Prosedur* berdasarkan Peraturan Daerah tersebut di atas dan Peraturan Walikota pendukungnya. Dengan demikian jelas bahwa birokrasi merupakan unsur yang paling penting sebagai pelaksana produk politik. Melalui birokrasi reformasi pelayanan administratif publik dapat terselenggara sehingga akan meningkatkan citra politik penguasa.

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Peretujuan	ii
Pernyataan Keaslian / Orisinalitas Skripsi	iii
Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing.....	iv
Lembar Pengesahan Dewan Penguji.....	v
Kata Pengantar	vi
Abstrak	ix
Abstract	x
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat penelitian.....	8
E. Kajian Teori.....	9
F. Metode Penelitian.....	38
BAB II DESKRIPSI UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Kondisi Umum Kecamatan Dukuh Pakis.....	54
B. Tugas dan Fungsi Kecamatan Dukuh Pakis	55
C. Visi, Misi dan Tujuan Kecamatan Dukuh Pakis	57
D. Struktur Organisasi SKPD Kecamatan Dukuh Pakis	59
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian dan Pembahasan Pelayanan Administratif Publik di Kecamatan Dukuh Pakis.....	63

B. Identifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan adminisratif publik di Kantor Kecamatan Dukuh Pakis.....	79
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2	Fokus Penelitian	41
Tabel 3	Luas Wilayah Berdasarkan Kelurahan	53
Tabel 4	Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelurahan	54
Tabel 5	Jumlah RT/RW Berdasarkan Kelurahan	55
Tabel 6	Susunan Pegawai Sekretariat Kecamatan dan sarana prasarana pendukung	59
Tabel 7	Susunan Pegawai Seksi Pemerintahan Kecamatan dan sarana prasarana pendukung	59
Tabel 8	Susunan pegawai Seksi Sosial dan sarana prasarana pendukung	60
Tabel 9	Susunan pegawai Seksi Trantib dan sarana prasarana pendukung	60
Tabel 10	Susunan pegawai Seksi Perekonomian dan sarana prasarana pendukung.	60
Tabel 11	Susunan pegawai Seksi Fisik dan sarana prasarana pendukung.	60
Tabel 12	Susunan pegawai Jabatn Fungsional dan sarana prasarana pendukung.	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Model Interaktif dan Analisis Data	52
Gambar 2	Gambar Struktur Organisasi SKPD Kecamatan Dukuh Pakis	59
Gambar 3	Foto Wawancara dengan Pak Hanung Seksi Pemerintahan Kecamatan Dukuh Pakis Kota Surabaya.....	86
Gambar 4	Foto Wawancara dengan Seketaris Kecamatan Dukuh Pakis Bapak Nanang Haryadi.S.Sos,M.Si Kecamatan Dukuh pakis Kota Surabaya	87
Gambar 5	Foto Warga masyarakat melakukan proses pelayanan di Kantor Kecamatan Dukuh pakis Kota Surabaya	88
Gambar 6	Foto Pegawai kantor kecamatan dalam melakukan proses kegiatan pelayanan dan gambar Kantor kecamatan	89
Gambar 7	Program –program pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Dukuh pakis Kota Surabaya	90

DAFTAR LAMPIRAN

- A. Lampiran lembar pertanyaan wawancara**
- B. Lampiran data Informan**
- C. Lampiran Dokumentasi Penelitian**

DAFTAR PUSTAKA

- Rachmawati ,Lenny.2017 Analisis Pemerintahan Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Studi Kasus di Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang.Jurnal Skripsi. Departemen Politik Dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
- Agung,Loe.2016. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga.Surabaya.
- Miles dan Huberman. 2010. Metode Penelitian Kualitatif Bandung. Penerbit Alfa Beta
- Moenir. 2014. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- J. Lexy Moleong,.. 2004. Metode Penelitian Kualitatif Penerbit PT. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Rahmayanty,Nina. 2013. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.84
- Poltak Sinambela,Lijan dkk., Reformasi Pelayanan Publik, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2006), Hal.3
- Ratminto dan Winarsih,Atik septi. 2015 Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Soegiyono. 2009. Metode Penelitian Kualitatif. Alfa Beta. Bandung
- Anas, Sudijono 2008. Pengantar Statistik Pendidikan. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Ramdhani, Vintya Dwi. 2015.Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta Skripsi.Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta

Mukarom, Zaenal. 2015. Manajemen Pelayanan Publik (Dimensi Pelayanan). Jakarta. Penerbit Pustaka Setia

Zauhar, Soesilo. 1994. Kualitas Pelayanan Publik: Suatu Paparan Teoritis. Majalah Administrator. Edisi 2 XX 1994.

_makarti.lan.go.id/web/guest/publikasi?p_p_id=11 Lembaga Administrasi Negara. (2004). System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam Landasan Dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan Dan Pengembangan System Administrasi Negara.

PDF pih.Kempan.go.id undang-Undang Nomor. 23 Tahun, 2014 tentang Pemerintahan Daerah

PDF bphm.Unila.ac.id Undang-Undang Nomor. 25 tahun, 2009 tentang Pelayanan Publik