

**KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN USAHA DI
KANTOR KELURAHAN PAHANDUT KECAMATAN PAHANDUT KOTA
PALANGKA RAYA**

SKRIPSI

**Disusun Dalam Rangka Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

Oleh:

Fiqri Akmal Fadilah

Nim: 19.11.021762



PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK, ADMINISTRASI & KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKA RAYA

TAHUN 2026

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk yang tercinta:

1. Ibunda tercinta Saudah dan ayahanda tercinta Fahmi Azkia. Yang selalu memberikan dukungan baik dalam bentuk materi maupun moril. Karya ini saya persembahkan untuk kalian, sebagai wujud rasa terima kasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian sehingga saya dapat menggapai cita-cita.
2. Keluarga besar FISIPADKOM, dosen yang selalu memberikan semangat dalam mengajar mahasiswa nya. Terima kasih atas bantuannya, nasehatnya, dan ilmunya yang dilimpahkan kepada saya dengan rasa tulus.
3. Teman-teman mahasiswa angkatan 2019, Prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik, Administrasi dan komunikasi, Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.
4. Untuk teman-temanku Dedi, Fajar, dan Sopian Hadi yang selalu memberikan dukungan semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga kita diberikan kesehatan dan kesuksesan dalam menggapai cita-cita kita.

Dengan penuh hormat:

Almamater Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Palangka Raya beserta seluruh Civitas Akademika.

RIWAYAT HIDUP

Fiqri Akmal Fadilah, lahir di Palangka Raya pada tanggal 21 Februari 1999, merupakan anak ke empat dari empat bersaudara pasangan bapak Fahmi Azkia dan ibu Saudah. Penulis pertama kali menempuh pendidikan Taman Kanak-Kanak di RA Perwanida 1 Palangka Raya pada tahun 2005, kemudian Sekolah Dasar Negeri 1 Palangka Raya 2011, lalu melanjutkan ke SMP 3 Palangka Raya lulus pada tahun 2014, kemudian melanjutkan di jenjang SMK Negeri 2 Palangka Raya lulus pada tahun 2017.

Selanjutnya penulis menempuh jenjang S1 di Universitas Muhammadiyah Palangkaraya dengan mengambil Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada tahun 2019 sampai sekarang.

Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha. Penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan skripsi ini. Semoga dengan penulisan skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia Pendidikan. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi ini.

RINGKASAN

FIQRI AKMAL FADILAH: Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Palangka Raya, Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Usaha di Kantor Kelurahan Pahandut Kota Palangka Raya.
Pembimbing: Ibu Milka, S.Sos., M.A.P

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Usaha di Kantor Kelurahan Pahandut Kota Palangka Raya dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Usaha di Kantor Kelurahan Pahandut Kota Palangka Raya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan metode penelitian kualitatif. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun fokus penelitian ini membahas tentang Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Usaha di Kantor Kelurahan Pahandut Kota Palangka Raya.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan proses pelayanan yang diberikan oleh pihak Kelurahan Pahandut Kota Palangka Raya tepatnya pada Surat Keterangan Usaha bisa dikatakan baik meski ada sebagian yang masih dianggap kurang baik. Dari teori yang peneliti gunakan menunjukkan bahwa yang menjadi masalah yaitu masih adanya keluhan

masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kelurahan Pahandut yang relatif rendah, jangka waktu pelayanan yang relatif lama, petugas tidak selalu ada di loket pelayanan, pegawai Kelurahan yaitu Lurah dan Sekretaris tidak selalu ada di Kantor Kelurahan, petugas pelayanan kurang ramah dan respon kurang baik, sarana dan prasarana yang kurang memadai.

Disarankan kepada kantor Kelurahan Pahandut Kota Palangka Raya kedepannya dapat menyelesaikan masalah yang ada agar pihak penyelenggara pelayanan sesuai dengan visi dan misi.

Kata Kunci: *Kualitas, Pelayanan, Kelurahan*

SUMMARY

FIQRI AKMAL FADILAH: Public Administration Study Program,
Muhammadiyah University of Palangka Raya,
Quality of Service for Issuing Business Certificates
at Pahandut Village Office, Palangka Raya City.
Supervisor: Milka, S.Sos., M.A.P

This study aims to evaluate the quality of service for issuing business certificates at the Pahandut Village Office in Palangka Raya City and identify the factors affecting it. The research employs a descriptive qualitative approach, using primary and secondary data obtained through interviews, observations, and documentation.

The findings reveal that, overall, the public service provided at the Pahandut Village Office, particularly for issuing business certificates, is considered good, though there are areas that need improvement. Some of the issues identified include: public complaints regarding low service quality, long processing times, the absence of staff at service counters, irregular attendance of the Village Head (Lurah) and Secretary, unprofessional behavior by staff, slow response times, and inadequate facilities and infrastructure.

Based on these findings, it is recommended that the Pahandut Village Office address these issues to improve the quality of public service, aligning it better with the office's vision and mission.

Keywords: *Quality, Service, Village Office*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
RIWAYAT HIDUP	iii
RINGKASAN	iv
SUMMARY	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	5

DAFTAR TABEL

2.1	Penelitian Terdahulu	17
4.1	Data Petugas Kelurahan Pahandut Menurut Tingkat Pendidikan	47

DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Pemikiran	27
3.1	Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif	30
4.1	Struktur Organisasi Kelurahan Pahandut	46
4.2	Suasana Loker Depan Pelayanan Kantor Kelurahan Pahandut	49
4.3	Loker Depan Tempat Pelayanan	51
4.4	Ruang Kasi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat	53
4.5	Komputer dan Perangkat Lainnya Yang Membantu Dalam Proses Administrasi dan Penerbitan Surat Pernyataan Penguasaan Tanah	56
4.6	Suasana di Ruang Pengelola Administrasi Pemerintahan	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara (Interview Guide) ...Error! Bookmark not defined.

Lampiran 2 LEMBAR PEDOMAN OBSERVASI (CHECKLIST) ...Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat ataupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah memberikan layanan untuk masyarakat dan administrasi. Hal ini juga menghasilkan kinerja pelayanan yang baik dalam pemerintahan. Sebagai penerima langsung pelayanan, masyarakat memiliki kemampuan untuk menilai apakah kualitas pelayanan sudah baik atau masih belum memenuhi harapan masyarakat. Karena setiap orang pada dasarnya membutuhkan pelayanan, dan mereka selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas tinggi dan tidak sulit diakses.

Menurut Sinambela (2008), Pelayanan yang baik harus memiliki transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, dan kesamaan hak. Transparan bermakna pelayanan bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan, penyediaan pelayanan harus memadai dan mudah dipahami. Akuntabilitas bermakna pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dan tidak bertentangan dengan hukum dan peraturan perundang-undangan. Kondisional bermakna pelayanan harus sesuai dengan

kondisi dan kemampuan pemberi dana penerima pelayanan, bersifat efektif dan efisien. Partisipatif bermakna pelayanan dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Serta Kesamaan hak bermakna pelayanan tidak diskriminatif dari aspek apapun. Salah satu upaya mewujudkan pelayanan prima untuk keterjangkauan dan kemudahan layanan kepada masyarakat adalah melalui reformasi administrasi publik.

Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya.

Satu hal yang sering diperhatikan adalah dalam bidang public service (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah saat ini, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat. Salah satu tuntutan masyarakat kepada pemerintah adalah peningkatan kualitas pelayanan publik, maka disusun suatu aturan dan ketentuan dalam pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan agar lebih terarah dan maksimal.

Berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa:

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Selanjutnya diperjelas dengan adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan yaitu, “bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Pemerintah kelurahan merupakan salah satu instansi pemberi layanan kepada masyarakat, yang memegang konsep dasar pelayanan. Karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, mengharuskan pegawai kelurahan yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik. Pelayanan yang baik diikuti dengan mutu pelayanan yang bagus akan meningkatkan kepuasan yang diterima oleh masyarakat, sehingga akan berdampak pada kepercayaan masyarakat akan kinerja dan kualitas pelayanan yang pegawai kelurahan berikan.

Kantor Kelurahan Pahandut Kota Palangka Raya memiliki fungsi pelayanan publik untuk membantu masyarakat dalam pengurusan administrasinya. Salah satunya untuk membuat surat pernyataan penguasaan tanah, surat keterangan tanah, ahli waris, surat keterangan kematian, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan pindah dan pada pelayanan pengaduan lainnya.

Fenomena yang peneliti dapatkan dari hasil observasi langsung dilapangan (Juni, 2026) terkait dengan pelayanan publik, diantaranya adalah Petugas pelayanan kerap tidak berada di meja pelayanan, tempat duduk ruang tunggu yang terbilang cukup kecil dan suhu ruangan yang panas, tidak terdapat sarana pengaduan seperti kotak saran untuk menampung kritik/saran, serta tidak adanya papan pengumuman pada dinding pelayanan.

Sehubungan dengan hal diatas, untuk menciptakan kesadaran pegawai akan tugasnya dan mempunyai tanggung jawab yang besar terhadap kepuasan masyarakat yang identik dengan kinerja pegawai, loyalitas dan disiplin yang tinggi bagi setiap Pegawai Negeri Sipil dituang dalam peraturan pemerintah No.53 Tahun 2010 tentang disiplin kerja Pegawai Negeri Sipil, mengatur bahwa kewajiban yang harus ditaati dan larangan yang tidak boleh dilanggar oleh setiap Pegawai Negeri Sipil itu antara lain:

1. Mentaati ketentuan jam kerja.
2. Menciptakan dan memelihara suasana kerja yang baik.
3. Memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat terhadap bidang tugasnya masing-masing.
4. Memperhatikan dan menyelesaikan dengan sebaik-baiknya setiap laporan yang diterima mengenai pelanggaran disiplin kerja pegawai.

Berdasarkan paparan diatas, penulis tertarik untuk meneliti **“Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Usaha di Kantor Kelurahan Pahandut Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya”**. Untuk mengetahui secara langsung kualitas layanan yang diberikan dan faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi publik di Kantor Kelurahan Pahandut Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat di Kelurahan Pahandut Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat Kelurahan Pahandut Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pahandut Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Harapan terhadap penelitian ini yakni adalah sebagai berikut:

- a. Menambah referensi keilmuan terkait pelayanan publik khususnya kualitas pelayanan publik.
- b. Bagi mahasiswa dapat dijadikan acuan atau referensi untuk penelitian berikutnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dan informasi bagi pimpinan Kelurahan Pahandut Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien pada kualitas pegawai Kelurahan Pahandut Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya.