

**IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG NOMOR 6 TAHUN 2018**

**(Kajian tentang Pelayanan Publik
di Kantor Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Dalam Administrasi Publik
Pada Universitas Tulungagung



Oleh :
YOGA PRADANA
NPM. 18.61404.100015

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TULUNGAGUNG
2022**

**IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG NOMOR 6 TAHUN 2018**

**(Kajian tentang Pelayanan Publik
di Kantor Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Dalam Administrasi Publik
Pada Universitas Tulungagung



Oleh :
YOGA PRADANA
NPM. 18.61404.100015

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TULUNGAGUNG
2022**

**IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG NOMOR 6 TAHUN 2018**


**(Kajian tentang Pelayanan Publik
di Kantor Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung)**

SKRIPSI




Oleh :
YOGA PRADANA
NPM. 18.61404.100015

Pembimbing Utama,


Drs. Andri Wahyudi, M.Si
NIDN. 0714066402

Pembimbing Pendamping,


Dra. Angkasawati, M.Si
NIDN. 0731086301

iii

**IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG NOMOR 6 TAHUN 2018**

**(Kajian tentang Pelayanan Publik
di Kantor Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung)**

SKRIPSI



Pembimbing Utama,



Drs. Andri Wahyudi, M.Si
NIDN. 0714066402

Pembimbing Pendamping,



Dra. Angkasawati, M.Si
NIDN. 0731086301



Dekan



Dra. Numan Nurhajati, M.Si

NIDN. 0707116701

**IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG NOMOR 6 TAHUN 2018**

**(Kajian tentang Pelayanan Publik
di Kantor Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

YOGA PRADANA
NPM. 18.61404.1.00015

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada Tanggal **2** Agustus 2022

Susunan Tim Penguji

Pembimbing Utama,



Drs. Andri Wahyudi, M.Si
NIDN. 0714066402

Anggota Tim Penguji Lain,



Laily Purnawati, S.IP., M.Si
NIDN.0723018201

Pembimbing Pendamping,



Dra. Angkasawati, M.Si
NIDN. 0731086301

Mengetahui Dekan

Dra. Nuzum Nurhajati
NIDN. 0707116701

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain, untuk mendapatkan karya ilmiah ini atau pendapat yang pernah tertulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam sebuah naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta proses dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Tulungagung, 25 Juli 2022



YOGA PRADANA
NPM. 18.61404.100015

ABSTRAKSI

Judul : Implementasi Peraturan daerah Kabupaten Tulungagung No.6 Tahun 2018 (Kajian tentang Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung), Oleh: Yoga Pradana NPM. 18. 61404.100015, Program Studi: Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tulungagung.

Latar belakang Penelitian tersebut adalah untuk merubah atau memperbaiki citra kerja dan pelayanan suatu lembaga pemerintahan yang baik dan sempurna juga sebagai kunci dalam melaksanakan tugas baik pengelolaan maupun operasional di semua bagian & sebagai lembaga pemerintah secara integritas.

Rumusan masalah dalam penelitian : 1) Bagaimana implementasi peraturan daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 6 Tahun 2018 tentang pelayanan publik di Kecamatan Boyolangu, 2) Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat implementasi peraturan daerah Kabupaten Tulungagung nomor 6 tahun 2018, tentang pelayanan publik di Kecamatan Boyolangu.

Penelitian yang akan digunakan adalah model pemaparan beserta metode kualifikasi. Data yang akan diperoleh dilakukan dengan metode tanya jawab, datang langsung ke lokasi, dan pengambilan data dari nara sumber . Subjek penelitian adalah Camat, Kepala Seksi Pelayanan, Kepala Seksi Perencanaan, Staf Administrsi Tata Usaha dan masyarakat khususnya wilayah Kecamatan Boyolangu kabupaten Tulungagung. Objek penelitian ini yaitu implementasi pelayanan publik.. Pembuktian keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber. Pemaparan data yang digunakan adalah pemaparan kualitas dengan langkah menyederhanakan data, menampilkan data, menarik kesimpulan lalu membandingkan data yang sudah terkumpul .

Kesimpulan dari penelitian tersebut yaitu : 1)Implementasi peraturan daerah kabupaten Tulungagung nomor 6 tahun 2018 yang ada di kantor kecamatan Boyolangu sudah memenuhi kriteria baik hal tersebut dilihat dari hasil kebijakan yang telah ditetapkan dalam pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat, nilai bukti kepuasan masyarakat yang diperoleh dari kecamatan Boyolangu masuk dalam kategori baik 2) Hambatan yang dihadapi oleh Lembaga pemerintah Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung dalam hal penyampaian informasi atau pemahaman komunikasi lain: a) Kasi Pelayanan di kantor Kecamatan Boyolangu sedikit kesulitan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat yang belum paham dikarenakan setiap masyarakat memiliki kemampuan berbeda-beda seperti mengakses media internet dan sebagainya. b) Adanya Kamera, Peralatan atau tombol rusak juga masalah jaringan komunikasi dan informasi yang mengalami gangguan. c) Keterbatasan anggota membuat antara Kasi Pelayanan dan Kasi yang lainnya saling membantu mengerjakan tugas karena sumber daya manusia kualitas yang berbeda-beda.

Kata Kunci : *Implementasi, Peraturan Daerah tentang Pelayanan Publik, Perda nomor 6 tahun 2018 tentang Pelayanan Publik.*

ABSTRACTION

Title : Implementation of Tulungagung Regency Regional Regulation No. 6 of 2018 (Study on Public Services at the Boyolangu District Office, Tulungagung Regency), By: Yoga Pradana NPM. 18. 61404.100015, Study Program: Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Tulungagung University.

The background of the research is to change or improve the working image and service of a good and perfect government institution as well as the key in carrying out both management and operational tasks in all parts and as a government institution with integrity.

The formulation of the problem in the research: 1) How is the implementation of the Tulungagung Regency regional regulation Number 6 of 2018 concerning public services in Boyolangu District, 2) What are the supporting and inhibiting factors for the implementation of the Tulungagung Regency regional regulation number 6 of 2018, regarding public services in Boyolangu District .

The research that will be used is the exposure model along with the qualification method. The data to be obtained is done by question and answer method, coming directly to the location, and collecting data from resource persons. The research subjects were the Camat, Head of Service Section, Head of Planning, Administrative Staff and the community, especially the Boyolangu sub-district, Tulungagung district. The object of this research is the implementation of public services. Proof of the validity of the data using source triangulation techniques. The presentation of the data used is a quality presentation by simplifying the data, displaying the data, drawing conclusions and then comparing the data that has been collected.

The conclusions from the research are: 1) The implementation of the Tulungagung district regulation number 6 of 2018 which is in the Boyolangu sub-district office has met the good criteria, it can be seen from the results of the policies that have been set in the implementation of providing services to the community, the value of evidence of community satisfaction obtained from Boyolangu sub-district is in the good category 2) Obstacles faced by government agencies in Boyolangu District, Tulungagung Regency in terms of delivering information or understanding other communications: a) The Head of Service at the Boyolangu District office has a little difficulty in conveying information to people who do not understand because each community has different abilities such as accessing internet media and so on. b) The camera, equipment or buttons are damaged as well as communication and information network problems that are experiencing problems. c) Limitations of members make the Head of Service and other Heads of Service help each other to do the task because of the different quality of human resources.

Keywords: Implementation, Regional Regulations on Public Services, Regional Regulation number 6 concerning Public Services.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan penelitian skripsi ini dengan Judul “Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten No. 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik”.

Penyusunan penelitian skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada Universitas Tulungagung Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Jurusan Ilmu Administrasi Publik.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penelitian skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan penelitian skripsi ini kepada :

1. Bapak Dr. Muharsono, M.Si. selaku Rektor Universitas Tulungagung.
2. Ibu Dra. Nunun Nurhajati, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tulungagung.
3. Ibu Laily Purnawati, S.IP., M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tulungagung.
4. Bapak Drs. Andri Wahyudi, M.Si. selaku dosen Pembimbing Utama yang telah berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penyusunan tugas akhir penelitian skripsi ini.
5. Ibu Dra. Angkasawati, M.Si. selaku dosen Pembimbing Pendamping yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun tugas akhir penelitian skripsi ini dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penyusunan tugas akhir penelitian skripsi ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
7. Seluruh teman-teman seangkatan, kelas Administrasi Publik Angkatan 2018 yang telah membantu dan memberikan semangat setiap harinya dalam penyelesaian penyusunan tugas akhir penelitian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penelitian skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak.

Semoga penyusunan penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang administrasi publik.

Tulungagung, Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL DALAM	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAKSI	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Implementasi	8
B. Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan	12
C. Pelayanan Publik	16

D. Standar Pelayanan Publik	24
E. Asas Pelayanan Publik.....	25
F. Kualitas Pelayanan Publik	26
G. Macam-macam Pelayanan Publik	29
H. Ruang Lingkup Pelayanan Publik	30
I. Kerangka Konsep Penelitian.....	32
J. Penelitian Terdahulu.....	34

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian.....	37
B. Fokus Penelitian	38
C. Lokasi Penelitian	39
D. Jenis dan Sumber Data	39
E. Instrumen Penelitian.....	40
F. Teknik Pengumpulan Data.....	42
G. Teknik Analisa Data	43
H. Keabsahan Data.....	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum	47
1. Lokasi Penelitian	47
a. Geografis	47
b. Sosial.....	48
c. Pertanian.....	50
d. Penduduk.....	52

e. Pemerintahan	54
f. Visi, Misi dan Moto	55
g. Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan.....	55
2. Informan Penelitian.....	65
B. HASIL PENELITIAN	66
1. Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 6 Tahun 2018, tentang Pelayanan Publik di Kecamatan Boyolangu.....	66
a. Sasaran Kebijakan.....	66
b. Sumber Daya Manusia	69
c. Komunikasi.....	72
d. Karakter Organisasi	76
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 6 Tahun 2018, tentang Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Boyolangu	78
a. Faktor Pendukung	78
b. Faktor Penghambat	81
C. PEMBAHASAN.....	83
1. Implementasi Pelayanan Publik diukur dengan Teori Van Meter dan Horn.....	83
a. Sasaran Kebijakan.....	83
b. Sumber Daya Manusia	84

c. Komunikasi.....	85
d. Karakter Organisasi.....	86
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Pelayanan Publik di Kecamatan Boyolangu.....	88
a. Faktor Pendukung	88
b. Faktor Penghambat	89
BAB V PENUTUP	91
A. Kesimpulan.....	91
B. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian.....	33
Gambar 2. Alur analisis data kualifikasi model interaktif menurut Miles dan Huberman.....	43
Gambar 3. Struktur Organisasi Kecamatan Boyolangu.....	64
Gambar 4. Staf Pelayanan memberi arahan kepada Masyarakat	68
Gambar 5. Kas Pelayanan memberi arahan kepada Masyarakat	70
Gambar 6 . Masyarakat menunggu giliran Foto KTP	72
Gambar 7. Petugas mengambil Biodata Masyarakat yang akan Foto KTP..	74
Gambar 8. Masyarakat bergantian masuk ruang Pelayanan	75
Gambar 9. Maklumat Pelayanan Kecamatan Boyolangu	82
Gambar 10. Staf Pelayanan Publik Bagian Pengadministrasian Umum	82
Gambar 11. Wawancara dengan Camat Boyolangu.....	100
Gambar 12. Wawancara dengan Kasi Pelayanan Publik.....	100
Gambar 13. Wawancara dengan Kasi Perencanaan & Tata Usaha	101
Gambar 14. Wawancara dengan Masyarakat.....	101
Gambar 15. Masyarakat sedang antri membuat dokumen Administrasi.....	102
Gambar 16. Kasi Pelayanan Publik sedang melayani Masyarakat	102

DAFTAR TABEL

Tabel 3. Diagram Persentase Luas Wilayah Desa terhadap Kecamatan 2021	48
Tabel 4. Grafik Jumlah Tempat Ibadah Masjid & Musholla 2021	50
Tabel 5. Grafik Luas Tanam & Produksi Pertanian Menurut Jenisnya	51
Tabel 6. Grafik Penduduk Menurut Desa & Jenis Kelamin	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Observasi	96
Lampiran 2. Pedoman Wawancara	98
Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan Wawancara	100