

# **PELAYANAN ADMINISTRASI BAGI MASYARAKAT**

( Studi Kasus di Kelurahan Tertek Kecamatan Tulungagung  
Kabupaten Tulungagung)

## **S K R I P S I**

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



**Disusun oleh :**

**RESMA ANGGI SETYAWAN  
NPM. 2061404100004**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TULUNGAGUNG  
2025**

# PELAYANAN ADMINISTRASI BAGI MASYARAKAT

( Studi Kasus di Kelurahan Tertek Kecamatan Tulungagung  
Kabupaten Tulungagung)

## SKRIPSI

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



OLEH:

**RESMA ANGGI SETYAWAN**  
**NPM. 2061404100004**

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

**Drs. Slamet Hariyanto, M.M.**  
**NIDN. 0720066102**

**Laily Purnawati, SIP., M.Si.**  
**NIDN. 0723018201**

Mengetahui

Dekan,

**Dra. Nunun Nurhajati, MSi.**  
**NIDN. 0707116701**

# **PELAYANAN ADMINISTRASI BAGI MASYARAKAT**

**( Studi Kasus di Kelurahan Tertek Kecamatan Tulungagung  
Kabupaten Tulungagung)**

Yang Dipersiapkan Dan Disusun Oleh:

**RESMA ANGGI SETYAWAN  
NPM. 2061404100004**

Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji  
Pada Tanggal .....

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Susunan Tim Penguji

Pembimbing Utama,

Anggota Tim Penguji Lain,

**Drs. Slamet Hariyanto, M.M.**  
**NIDN. 0720066102**

**Drs. Andri Wahyudi, M.Si.**  
**NIDN. 0714066402**

Pembimbing Pendamping,

**Laily Purnawati, SIP., M.Si.**  
**NIDN. 0714066402**

Mengetahui

Dekan,

**Dra, NUNUN NURHAJATI, MSi.**  
**NIDN. 0707116701**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Atas segala karuniaNya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan Kepada Nabi Muhammad SAW dan umatnya.

Sehubungan dengan selesainya penulisan skripsi yang berjudul “Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat (Studi Kasus di Kelurahan Tertek Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung )”, penulis mengucapkan terimakasih 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.
3. Ibu Laily Purnawati, S.IP., M.Si. selaku Ketua Progam Studi Administrasi Publik.
4. Bapak Drs. Slamet Hariyanto, MM. selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan saran, bimbingan dan motivasi penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Andri Wahyudi, M.Si. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan arahan dan dan koreksi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu Dosen, serta seluruh staf karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tulungagung yang telah berkenan membantu penulis selama menempuh perkuliahan di Universitas Tulungagung.
7. Pihak Kantor Kelurahan Tertek Kabupaten Tulungagung yang telah memberikan ijin, waktu, dan tempat untuk penelitian, dan bimbingan selama penelitian.
8. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam seluruh proses perkuliahan di Universitas Tulungagung terimakasih atas doa dan motivasinya.

Penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal ini disebabkan keterbatasan ilmu pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karenan itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan dari semua pihak untuk perbaikan penulisan skripsi ini.

Penulis berharap semoga hasil penulisan ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Tulungagung, Mei 2025  
Penulis

Resma Anggi Setyawan

## DAFTAR ISI

Cover.....	i
Cover Dalam.....	ii
Lembar Persetujuan .....	iii
Lembar Pengesahan .....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi .....	vi
Daftar Tabel .....	viii
Daftar Gambar .....	ix
Pernyataan Orisinalitas Skripsi.....	x
Abstraksi .....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	8
A. Teori Pelayanan.....	8
1. Pengertian Pelayanan.....	9
2. Jenis Pelayanan Publik .....	10
3. Unsur-Unsur Pelayanan Publik .....	11
4. Prinsip Pelayanan .....	12
5. Dimensi Pelayanan .....	20
6. Standar Pelayanan .....	14
7. Hakikat Pelayanan .....	15
8. Azas-Azas Pelayanan.....	15
9. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan .....	16
B. Administrasi .....	17
1. Pengertian Administrasi.....	17
2. Administrasi Kelurahan .....	19
3. Unsur-Unsur Administrasi.....	19
4. Pelayanan Administrasi .....	22
5. Faktor Pelayanan Administrasi.....	23
6. Azas-Azas Administrasi .....	24
C. Kelurahan .....	24
1. Pengertian Kelurahan.....	24
2. Struktur, Tugas, Fungsi dan Kedudukan Kelurahan.....	25
D. Penelitian Terdahulu .....	27

E. Kerangka Berpikir .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	30
B. Fokus Penelitian .....	31
C. Lokasi Penelitian .....	32
D. Jenis dan Sumber Data .....	32
E. Instrumen Penelitian .....	33
F. Teknik Pengumpulan Data .....	34
G. Teknik Analisa Data .....	35
H. Keabsahan Data .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	37
1. Profil Kelurahan Tertek Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung .....	37
2. Kantor Kelurahan Tertek Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung .....	39
B. Hasil Penelitian .....	48
1. Pelayanan Administrasi bagi Masyarakat di Kelurahan Tertek Kecamatan Tulungagung Kab. Tulungagung .....	48
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Administrasi di Kelurahan Tertek Kec. Tulungagung Kabupaten Tulungagung .....	54
C. Pembahasan .....	55
1. Pelayanan Administrasi bagi Masyarakat di Kelurahan Tertek Kecamatan Tulungagung Kab. Tulungagung .....	55
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Administrasi di Kelurahan Tertek Kec. Tulungagung Kabupaten Tulungagung .....	58
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>59</b>
A. Kesimpulan .....	59
B. Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Data Kepegawaian Kelurahan Tertek Kec. Tulungagung Kabupaten Tulungagung .....	46
---------	---	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berpikir.....	29
Gambar 2 Peta Wilayah Kelurahan Tertek Kec. Tulungagung Kabupaten Tulungagung .....	38
Gambar 3 Struktur Organisasi Kelurahan Tertek Kec. Tulungagung Kabupaten Tulungagung.....	45
Gambar 4 Kantor Kelurahan Tertek Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung .....	46
Gambar 5 Ruang Pelayanan Publik Kantor Kelurahan Tertek Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung .....	47
Gambar 6 Ruang Pelayanan Publik Kantor Kelurahan Tertek Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung .....	47

## **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain, untuk mendapatkan karya ilmiah 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 sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Tulungagung, Mei 2025

Materai

**Resma Anggi Setyawan**  
**NPM. 2061404100004**

## ABSTRAK

**Setyawan, Resma Anggi. 2025. Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat (Studi Kasus di Kelurahan Tertek Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung) Pembimbing Utama : Drs. Slamet hariyanto, MM. Pembimbing Pendamping : Drs. Andri Wahyudi., M.Si**

Pemerintah Kelurahan Tertek Kabupaten Tulungagung sebagai salah satu bagian dari pemerintah daerah yang memiliki peran penting dalam pelayanan Pelayanan Administrasi bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistematika pelayanan administrasi di kelurahan tertek dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat apa saja yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan administrasi di kelurahan Tertek. Dalam memberikan pelayanan administrasi peneliti menggunakan tujuh ( 7 ) indikator pelayanan administrasi ( Boediono : 2003 ) yaitu : 1. Sederhana, 2. Transparan, 3. Linear, 4. Tepat, 5. Lengkap, 6. Wajar, 7. Terjangkau. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan 1. Pelayanan sederhana dan mudah, 2. Pelayanan transparan jelas karena sudah ada bagan alur pelayanan administrasi, 3. Pelayanan linear baik melayani dengan ramah, 4. Pelayanan tepat baik sebab selesai tepat waktu, 5. Pelayanan lengkap belum baik karena kekurangan fasilitas seperti mesin foto copy, 6. Pelayanan wajar baik jelas dalam menyampaikan informasi, 7. Pelayanan terjangkau murah bebas biaya administrasi. Ada faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan yaitu

:1. Faktor Pendukung peningkatan SDM dengan cara melanjutkan kejenjang yang lebih tinggi atau mengikuti pelatihan, 2. Faktor penghambat ada beberapa pegawai yang masih berijasah SMA.

**Kata Kunci : Pelayanan Administrasi, Pemerintah Kelurahan**

## ABSTRACT

**Setyawan, Resma Anggi. 2025. Administrative Services for the Community (Case Study in Tertek Village, Tulungagung District, Tulungagung Regency) Main Advisor: Drs. Assistant Advisor: Drs. Andri Wahyudi., M.Si**

The Tertek Sub-District Government, Tulungagung Regency, as a part of the local government, has an important role in providing administrative services to the community. This study aims to determine the systematics of administrative services in the Tertek sub-district and to find out what supporting and inhibiting factors influence the implementation of administrative services in the Tertek sub-district. In providing administrative services, researchers used seven (7) indicators of administrative services (Boediono: 2003), namely: 1. Simple, 2. Transparent, 3. Linear, 4. Precise, 5. Complete, 6. Reasonable, 7. Affordable. This research method is descriptive research with a qualitative approach. The results of the study show 1. Simple and easy service, 2. Transparent service is clear because there is already an administrative service flowchart, 3. Good linear service serves in a friendly manner, 4. Good service because it is finished on time, 5. Complete service is not good due to lack facilities such as photocopiers, 6. Reasonable good service, clear in conveying information, 7. Affordable, inexpensive service, free of administration fees. There are factors that influence the service, namely: 1. Supporting factors for increasing human resources by continuing to a higher level or attending training, 2. The inhibiting factor is that there are several employees who still have high school diplomas.

**Keywords: Administrative Services, Village Government**