**IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG**

**NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG**

**PELAYANAN PUBLIK**

**(Studi Pada Kantor Kelurahan Balongsari Kota Surabaya)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Mendapatkan persetujuan dalam Menyususn Skripsi

Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Administrasi Negara

Universitas Wijaya Putra Surabaya

**Disusun Oleh :**

**S U P A R T I**

## NPM : 11141055

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA**

**S U R A B A Y A**

**2 0 1 5**

**SKRIPSI**

**Lembar Persetujuan**

IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009

TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Studi Pada Kantor Kelurahan Balongsari Kota Surabaya)

N A M A : SUPARTI

NPM : 11141055

FAKULTAS : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JURUSAN : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Pembimbing,

**Hj. Dewi Suprobowati, S.Sos.,M.Si.**

**UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PENGESAHAN**

Skripsi mahasiswa yang tersebut di bawah ini :

N a m a : Suparti

Npm : 11141055

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Judul Skripsi : Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Studi pada Kantor Kelurahan Balongsari Kota Surabaya)

Telah dinyatakan **LULUS**, serta diterima dan disetujui Komisi Penguji

Dengan demikian, skripsi ini dinyatakan sah untuk melengkapi syarat-syarat untuk memperopleh Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra Surabaya.

Surabaya, ... Agustus 2015

Komisi Penguji Skripsi

Ketua Penguji

**Drs. Dwi Wahyu Prasetyono, S.Sos.,M.Si.**

Penguji I

**Hj. Dwei Suprobowati, S.Sos.,M.Si.**

Penguji II

**H. Mulus Sugiharto, S.Sos.,M.Si.**

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara

**Supriyanto, S.Sos., M.Si.**

**ABSTRAK**

Pemberian palayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah. Peningkatan kualitas pelayanan adalah merupakan salah satu issu yang sangat krusial dalam study manajemen, baik dalam lingkup manajemen sektor publik maupun manajemen sektor privat. Hal ini terjadi karena tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kwalitas pelayananan dari tahun ketahun menjadi semakin besar sementara itu praktik penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perbaikan yang berarti. Buruknya pelayanan publik menjadi salah satu indikator gagalnya reformasi birokrasi. Asa memperbaiki pelayanan publik sebenarnya tersembul dengan diundangkannya UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sayang, implementasi undang-undang ini dinilai masih belum maksimal.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, karena peneliti berencana melakukan pengamatan terhadap sikap birokrasi secara umum. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Balongsari Kota Surabaya.

Bahwa komunikasi yang dilakukan dalam mengimplementasikan kebijakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Balongsari Kecamatan Tandes Kota Surabaya sudah cukup baik. Bentuk komunikasi yang dilakukan dalam implementasi tersebut yaitu sosialisasi, memberikan onformasi baik melalui media elektronik maupun media cetak. Sumber daya yang tersedia terutama sumber daya manusia sudah tersedia dengan baik, sudah dapat melaksanakan tugas dan fungsi Kelurahan Balongsari Kecamatan Tandes dengan baik. Untuk anggaran, Kelurahan Balongsari Kecamatan Tandes sudah memiliki sumber dana yang cukup yaitu dari pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. Sumber daya yang berupa sarana dan prasarana, kondisi saat ini sudah lebih baik dari sebelumnya. Diketahui bahwa struktur birokrasi yang mencakup pembagian tugas, kerja sama serta keterkaitan tugas juga pedoman dalam pelaksanan tugas sudah dilaksanakan dengan baik. Komitmen dari pelaksana kebijakan meskipun belum menyeluruh sudah dapat dikatakan baik. Untuk itu komitmen pelaksana kebijakan dalam hal pelayanan pada Kantor Kelurahan Balongsari Kecamatan Tandes Kota Surabaya harus ditingkatkan menjadi lebih baik lagi.

Kata Kunci : Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik dan Kantor Kelurahan

**ABSTRACT**

Giving palayanan that meet established standards indeed become part of the need to be observed. While this is still often perceived that the minimum service quality though still far from the expectations of society. Even more worrying, the public is almost totally understand exactly about the services that should be accepted and in accordance with standard procedures by government services. Improved quality of service is one of the crucial issues in the study of management, both in the sphere of public sector management and private sector management. This happens because the community demands for quality improvement pelayananan from year to year becomes larger while the practice of service delivery did not experience significant improvement. Poor public services is one indicator of the failure of bureaucratic reform. Asa improve public services actually sticking with the enactment of Law No. 25 of 2009 on Public Service. Unfortunately, implementation of this law is still considered maximum.

This research uses qualitative research, because researchers plan to conduct observations on the attitude of the bureaucracy in general. This research was conducted at the Village Office Balongsari Surabaya.

That communications made in implementing the policy of Act No. 25 of 2009 on Public Services at the Village Office Balongsari Tandes District of Surabaya is good enough. Forms of communications made in the implementation of that socialization, provide onformasi either through electronic media and print media. Available resources, especially human resources already available with both, it can carry out the duties and functions of the District Sub Balongsari Tandes well. For the budget, Village Balongsari District of Tandes own resources are sufficient funds from the local government and central government. The resources in the form of facilities and infrastructure, conditions are now better than ever. It is known that the bureaucratic structure that includes the division of tasks, cooperation and connection tasks are also guidelines in the conduct of the task has been carried out properly. The commitment of implementing the policy although it has not already be said to be good overall. The commitment to implementing the policy in terms of service to the Village Office Balongsari Tandes District of Surabaya should be increased to better again.

Keywords: Policy Implementation, Public Services and Village Office

**KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq serta Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : ” Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Studi pada Kantor Kelurahan Balongsari Kota Surabaya)”. Tujuan penyusunan skripsi ini tidak lain adalah untuk memenuhi serta melengkapi syarat-syarat pencapaian gelar sarjana Strata 1 (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Administrasi Negara pada Universitas Wijaya Putra Surabaya.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis menyadari banyak pihak yang telah membantu dalam menyelesaikannya, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Bapak Budi Endarto, SH.,M.Hum., selaku Rektor Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Ibu Dr. Sriyuni Woro Astuti, M.Com., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosal dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra Surabaya
3. Bapak Supriyanto, S.Sos.,M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra Surabaya.
4. Ibu Hj. Dewi Suprobowati, S.Sos.,M.Si., selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan skripsi ini, terima kasih atas segala bimbingan yang diberikan kepada kami.
5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Wijaya Putra Surabaya atas segala ilmu dan saran hingga terselesainya penelitian ini.
6. Kepala dan seluruh perangkat beserta masyarakat Kelurahan Balongsari Kota Surabaya yang telah begitu banyak berperan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Segenap keluarga tercinta yang telah banyak membantu baik materiil maupun spirituil serta do’a yang tulus sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Rekan mahasiswa dan semua pihak yang telah begitu ikhlas memberi masukan dan juga saran selama pelaksanaan pencarian data dan penyusunan skripsi ini.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis telah berusaha dengan sebaik-baiknya, akan tetapi masih jauh dari sempurna mengingat keterbatasan kemampuan serta pengetahuan. Oleh karena itu umpan balik kritik dan saran sangatlah diharapkan. Akhirnya kami mengharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat.

Surabaya, Juli 2015

Penulis

**DAFTAR ISI**

##### ***Halaman***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Halaman Judul ……………………………………………………………….  Halaman Persetujuan Pembimbing …………………………………………..  Halaman Pengesahan Penguji ………………………………………………..  Abstrak ……………………………………………………………………….  Abstrack ……………………………………………………………………..  Kata Pengantar ……………………………………………………………….  Daftar Isi ……………………………………………………………………..  Daftar Tabel ……………………………………………………………….....  Daftar Gambar ……………………………………………………………….  Daftar Lampiran …………………………………………………………….. | | i  ii  iii  iv  v  vi  viii  xi  xii  xiii |
| BAB I :  BAB II :  BAB III :  BAB IV :  BAB V : | PENDAHULUAN …………………………………………….....   * 1. Latar Belakang Masalah …………………………………..   2. Rumusan Masalah ……………………………………..….   3. Tujuan Penelitian ………………………………………….   4. Manfaat Penelitian ………………………………………...   TINJAUAN PUSTAKA …………………………………………   * 1. Penelitian Terdahulu ...........................................................   2. Landasan Teori ……………………………………………      1. Implementasi Kebijakan Publik................................         1. Pengertian Implementasi ….......................         2. Model Implementasi Kebijakan.................         3. Pendekatan Implementasi Kebijakan ……         4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Implementasi Kebijakan …….      2. Kualitas Pelayanan Publik ………………...............         1. Pengertian Kualitas ………………………         2. Pengertian Pelayanan.................................         3. Pengertian Kualitas Pelayanan …………..         4. Konsep Pelayanan Publik ………………..         5. Konsep Kualitas Pelayanan Publik……….         6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik………………..         7. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Publik (*Public Service*)…………………...   3. Kerangka Pikir Penelitian ...................................................   METODE PENELITIAN ………………………………………..   * 1. Jenis Penelitian ....................................................................   2. Lokasi dan Situs Penelitian …….…………………………   3. Fokus Penelitian ……………..……………………………   4. Subyek dan Sumber Informan …………………………….   5. Teknik Pengumpulan Data ..................................................   6. Teknik Analisis Data ...........................................................   7. Keabsahan Data …………………………………………...   HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ………………….   * 1. Dekripsi Obyek Penelitian ………..………….....................      1. Gambaran Umum Kelurahan Balongsari Kecamatan Tandes Kota Surabaya.….…………….      2. Rencana Strategis dan Pencapaian Program Strategis....................................................................      3. Tugas Pokok dan Fungsi Keorganisasian.................   2. **Temuan Data Penelitian**..........................................      1. Implementasi Kebijakan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Balongsari Kecamatan Tandes Kota Surabaya…….         1. **Interpretasi** ………………………...         2. **Organisasi** …………………         3. Aplikasi …..................................      2. Faktor Penghambat dan Pendukung.……..………..         1. Faktor Komunikasi ………………………         2. Sumber Daya (*Resources*)………………..         3. Faktor Struktur Birokrasi ………………...         4. Faktor Sikap Pelaksana (*Disposisi*)………   3. Pembahasan Hasil Penelitian ……………………………..   PENUTUP ………………………………….…………………...   * 1. Kesimpulan………………………………….......................   2. Saran-saran ……………………………………………….. | 1  1  8  8  9  10  10  11  11  11  13  16  18  20  20  22  23  24  30  32  40  42  43  43  43  44  45  45  46  47  49  49  49  51  55  60  60  60  62  67  70  70  71  72  74  75  79  79  81 |
| DAFTAR PUSTAKA  LAMPIRAN | |  |

**DAFTAR TABEL**

**Tabel** *Halaman*

|  |  |
| --- | --- |
| * 1. Matrik Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu ………………………...   2. Informan Penelitian ……………………………………………………   3. Data Komposisi Pegawai Kelurahan Balongsari..…….......................... | 10  45  55 |

**DAFTAR GAMBAR**

**Gambar** *Halaman*

|  |  |
| --- | --- |
| * 1. Implementasi Kebijakan Model Edward III ………..…………………..   2. Model Kerangka Pikir Penelitian ……………………………………….   3. Model Interaktif Analisis Data Diskriptif Kualitatif …………………...   4. Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Balongsari................................... | 14  42  47  56 |

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran : Pedoman Wawancara