

## ABSTRAK

**ALVANDRI YORTAN WIRATNO (140241100030), Prodi D3 Akuntansi Sektor Publik Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura, *Implementasi Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan Sutojayan Kabupaten Blitar*. Di bawah bimbingan Ibu Robiatul Auliyah, S.E., MSA sebagai pembimbing penulis.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang implementasi standar pelayanan publik pada Kecamatan Sutojayan Kabupaten Blitar.

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Sutojayan Kabupaten Blitar Provinsi Jawa Timur yang berlokasi di Jl. Raya Barat No.27, Kalipang, Sutojayan, Blitar, Jawa Timur. Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data kualitatif yaitu menggunakan sumber data primer dan sekunder yang masing-masing diperoleh selama melakukan penelitian ini. Selanjutnya data-data yang diperoleh tersebut akan dijadikan pembahasan hasil-hasil penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi standar pelayanan publik pada Kecamatan Sutojayan Kabupaten Blitar sudah sangat baik dan sudah menerapkan semua komponen standar pelayanan publik pelayanan yang ada dengan baik.

Perbaikan kinerja pelayanan merupakan suatu hal yang mampu memperbaiki citra pemerintah dalam pandangan masyarakat, karena dengan bertambah baiknya kualitas pelayanan publik maka kepercayaan dan kepuasan masyarakat dapat dibangun dan pemerintah dapat meningkatkan legitimasi yang kuat dimata masyarakat.

***Key word* :** Standar Pelayanan Publik

## ABSTRACT

**ALVANDRI YORTAN WIRATNO (140241100030), Prodi D3 Public Sector Accounting Faculty of Economics and Business Universitas Trunojoyo Madura, *Implementation of Public Service Standards In Sutojayan District Blitar District*. Under the guidance of Ms. Robiatul Auliyah, S.E., MSA as the author's guide.**

This study aims to analyze the implementation of public service standards in District Sutojayan Blitar.

This research was conducted at Sutojayan District Office of Blitar Regency, East Java Province, located at Jl. West Raya No.27, Kalipang, Sutojayan, Blitar, East Java. In this study using qualitative data analysis method that is using primary and secondary data sources each obtained during this research. Furthermore, the data obtained will be used as a discussion of research results.

The results showed that the implementation of public service standards in Sutojayan District Blitar District has been very good and has been implementing all components of public service standards of existing services well.

Improving the performance of services is a thing that can improve the image of government in the view of society, because with improving the quality of public services, trust and public satisfaction can be built and the government can increase the legitimacy strong in the eyes of society.

***Key word:*** Standard of Public Service

## KATA PENGANTAR

Salam Sejahtera

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang memberikan Berkah dan Rahmat-Nya serta atas Kuasa-Nyalah, penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir dengan judul “Implementasi Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan Sutojayan Kabupaten Blitar”. Tidak henti-hentinya mengucapkan syukur, karena kita bisa ada sampai saat ini hanya karena Kasih dan Karunia-Nya.

Dalam Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta. Ayahanda tercinta Sugeng Wiratno dan Ibunda tercinta Purwanti sebagai wujud terimakasih dan cinta karena telah mendidik dan membimbing penulis dengan penuh perhatian, pengorbanan dan kasih sayang. Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu mencurahkan Rahmat dan Karunia-Nya kepada mereka hingga akhir zaman.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, sangat mustahil apabila penulis dapat menyelesaikan sebagaimana adanya saat ini, apabila tidak mendapatkan bantuan dan dukungan baik berupa pemikiran, materi, tenaga, maupun dukungan moril dari berbagai pihak. Maka sudah sepantasnya pada kesempatan saat ini dengan penuh kerendahan hati, penulis menyampaikan terimakasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Dr. Drs. Ec. H. Muh. Syarief, M.Si, selaku Rektor Universitas Trunojoyo Madura
2. Dr. H. Pribanus Wantara, Drs., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Trunojo Madura

3. Yuni Rimawati, S.E.,M.S.Ak.,Ak.,CA selaku Ketua Program Studi D-3 Akuntansi Sektor Publik Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura
4. Adi Darmawan Erwanto, S.E.,MA.,Ak.,CA selaku dosen wali penulis di Universitas Trunojoyo Madura
5. Robiatul Auliyah, SE.,MSA selaku dosen pembimbing yang selama ini telah membimbing dan tiada henti-hentinya memberikan pemahaman dan dukungan kepada penulis.
6. Seluruh Pegawai dan Staf Kantor Kecamatan Sutojayan yang telah menerima penulis dengan baik untuk melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Sutojayan dan yang telah membantu memberikan informasi dalam penyusunan Tugas Akhir.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program D-3 Akuntansi Sektor Publik beserta Staf dan Karyawan CIVITAS Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura
8. Terimakasih Kepada Keluarga Bapak R.Gatot Heru Pranyoto, S.E.,M.M (Pak Poh Heru) yang telah menampung penulis dengan baik selama belajar di Universitas Trunojoyo Madura.
9. Terimakasih Kepada Sahabat-sahabat Organisasi Eksternal Ikamakajul yang selalu setia memberi dukungan kepada penulis setiap saat setiap waktu. Terimakasih untuk waktu kalian yang selalu ada untuk penulis.
10. Terimakasih Kepada Keluarga Besar UK3 yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang selalu setia mendukung dalam doa, sampai penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dan semoga visi dan misi UK3 selalu dijalankan sesuai dengan Amanat Agung.

11. Terimakasih Kepada sahabat-sahabat dan sahabat seperjuangan yang selama berada di Lingkungan Universitas Trunojoyo Madura selalu bersama-sama dalam kondisi susah maupun senang. Terimakasih buat waktu yang sudah kalian sediakan selama ini.
12. Terimakasih Kepada Seorang Spesial Lisa yang telah setia memberi dukungan dan selalu mendampingi penulis dalam situasi dan kondisi apapun.
13. Mbak Leni, Mas Paskah, Lyta dan Amel, penulis sangat berterimakasih.
14. Om Yudi, Bulek Titis, Pak Kuntadi beserta keluarga yang selalu memberi dukungan selama penulis belajar di Universitas Trunojoyo Madura.
15. Dan kepada semua pihak yang namanya tidak tercantum, tetapi telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Selanjutnya dari lubuk hati yang paling dalam penulis menyampaikan rasa bangga, kagum dan terimakasih yang tak terhingga kepada ayahanda dan Ibunda tercinta atas segala doa, cinta dan kasih sayang serta pengorbanannya selama ini. Mohon maaf kiranya banyak kelakuan ananda selama ini yang tidak berkenan di hati Ayah dan Ibu. Akhir kata semoga segala bantuan, doa dan harapan-harapan yang diberikan oleh semua mendapat imbalan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa, Amin.

Salam Sejahtera

Penulis

## DAFTAR ISI

### Halaman

|                                         |       |
|-----------------------------------------|-------|
| HALAMAN JUDUL.....                      | i     |
| LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR .....    | ii    |
| LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....      | iii   |
| PERNYATAAN ORISINILITAS PENULISAN ..... | iv    |
| RIWAYAT HIDUP PENULIS .....             | v     |
| MOTTO PENULIS .....                     | vi    |
| ABSTRAK .....                           | vii   |
| ABSTRACT .....                          | viii  |
| KATA PENGANTAR .....                    | ix    |
| DAFTAR ISI .....                        | xii   |
| DAFTAR TABEL .....                      | xvii  |
| DAFTAR GAMBAR .....                     | xviii |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                   | xix   |
| <b>BAB I : PENDAHULUAN</b>              |       |
| 1.1 Latar Belakang.....                 | 1     |
| 1.2 Rumusan Masalah .....               | 6     |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....             | 6     |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....            | 6     |

### BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| 2.1 Pengertian Pelayanan Publik .....                           | 8  |
| 2.2 Pengertian Standar Pelayanan Publik.....                    | 9  |
| 2.3 Ruang Lingkup Standar Pelayanan Publik .....                | 12 |
| 2.4 Prinsip-prinsip Standar Pelayanan Publik .....              | 15 |
| 2.5 Penyusunan dan Tujuan Standar Pelayanan Publik .....        | 18 |
| 2.5.1 Penyusunan Standar Pelayanan Publik.....                  | 18 |
| 2.5.2 Tujuan Standar Pelayanan Publik .....                     | 19 |
| 2.6 Penerapan Standar Pelayanan Publik.....                     | 20 |
| 2.7 Indikator Standar Pelayanan Publik .....                    | 22 |
| 2.8 Pembinaan dan Penanggungjawab Standar Pelayanan Publik..... | 23 |
| <br><b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>                          |    |
| 3.1 Jenis Penelitian.....                                       | 25 |
| 3.2 Objek Penelitian.....                                       | 25 |
| 3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....               | 26 |
| 3.3.1 Sumber Data.....                                          | 26 |
| 3.3.1.1 Data Primer.....                                        | 26 |
| 3.3.1.2 Data Sekunder .....                                     | 27 |
| 3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....                              | 27 |
| 3.3.2.1 Observasi.....                                          | 28 |
| 3.3.2.2 Wawancara.....                                          | 28 |

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| 3.3.2.3 Dokumentasi .....                              | 30 |
| 3.4 Pemilihan Narasumber dan Kriteria Narasumber ..... | 30 |
| 3.5 Metode Analisis Data .....                         | 31 |

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| 4.1 Profil Kecamatan Sutojayan.....                          | 33 |
| 4.2 Dasar Hukum.....                                         | 35 |
| 4.2.1 Dasar Hukum Sudah Tepat .....                          | 35 |
| 4.3 Persyaratan Pelayanan Publik .....                       | 37 |
| 4.3.1 Kurangnya Sosialisasi .....                            | 37 |
| 4.3.2 Pemilihan Ketua RT Yang Tidak Tepat.....               | 39 |
| 4.4 Sistem Mekanisme Dan Prosedur .....                      | 40 |
| 4.4.1 Sistem Mekanisme Dan Prosedur Sudah Tepat .....        | 40 |
| 4.4.2 Mudah Dan Tidak Rumit.....                             | 43 |
| 4.4.3 Tidak Ada Hambatan.....                                | 43 |
| 4.5 Jangka Waktu Penyelesaian.....                           | 44 |
| 4.5.1 Relatif Tidak Tepat Waktu .....                        | 44 |
| 4.5.1.1 Jaringan Online Yang Sering Mengalami Gangguan ..... | 45 |
| 4.5.1.2 Blangko Yang Terlambat Atau Habis .....              | 46 |

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| 4.6 Biaya Atau Tarif .....                                       | 47 |
| 4.6.1 Di Kecamatan Sutojayan Sudah Bebas Biaya Atau Tarif .....  | 48 |
| 4.7 Produk Pelayanan .....                                       | 49 |
| 4.7.1 Produk Pelayanan Sudah Sesuai Dan Tepat.....               | 50 |
| 4.8 Sarana, Prasarana Atau Fasilitas.....                        | 51 |
| 4.8.1 Sudah Mencukupi Dan Memadai.....                           | 52 |
| 4.9 Kompetensi Pelaksana .....                                   | 53 |
| 4.9.1 Kompetensi Pelaksana Sudah Baik Dan Memadai.....           | 53 |
| 4.10 Pengawasan Internal .....                                   | 55 |
| 4.10.1 Pengawasan Internal Dilakukan Secara Struktural .....     | 55 |
| 4.11 Informasi Perijinan Dan Prosedur Penanganan Pengaduan ..... | 57 |
| 4.11.1 Penanganan Pengaduan Sudah Baik Dan Sesuai Prosedur ...   | 57 |
| 4.12 Jumlah Pelaksana.....                                       | 58 |
| 4.12.1 Jumlah Pelaksanah Sudah Mencukupi.....                    | 58 |
| 4.13 Jaminan Pelayanan/Kompensasi .....                          | 59 |
| 4.13.1 Bertanggungjawab Atas Kesalahan Pelayanan .....           | 59 |
| 4.13.2 Tetap Berusaha Mendapatkan Kepercayaan Masyarakat .....   | 60 |
| 4.14 Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan .....            | 61 |

|                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.14.1 Disediakkannya Tempat Parkir Yang Aman .....                | 61        |
| 4.14.2 Ruangan Pelayanan Sudah Nyaman Dan Aman .....               | 61        |
| 4.14.3 Tidak Pernah Ada Kejadian Kehilangan .....                  | 62        |
| 4.15 Evaluasi Kinerja Pelaksanaan.....                             | 62        |
| 4.15.1 Pelaksanaan Evaluasi Secara Situasional .....               | 62        |
| 4.16 Hasil Kajian Penerapan Prosedur Standar Pelayanan Publik..... | 63        |
| <br><b>BAB V : PENUTUP</b>                                         |           |
| 5.1 Kesimpulan.....                                                | 75        |
| 5.2 Saran.....                                                     | 76        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                         | <b>77</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                               | <b>79</b> |

## **DAFTAR TABEL**

**Tabel 4.1** Hasil Wawancara Terkait Dasar Hukum Yang Diterapkan Dalam Menyelenggarakan Pelayanan Publik

**Tabel 4.2** Persyaratan Pelayanan Publik (bidang pelayanan KK)

**Tabel 4.3** Persyaratan Pelayanan Publik (bidang pelayanan KTP)

**Tabel 4.4** Perbandingan SOP Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dengan SOP Kecamatan Sutojayan (bidang pelayanan KK)

**Tabel 4.5** Hasil Penelitian Dan Wawancara Tentang Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan

**Tabel 4.6** Hasil Penelitian Dan Temuan Tentang Biaya Atau Tarif Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Ijin

**Tabel 4.7** Hasil Penelitian Dan Proses Pengamatan Tentang Produk Pelayanan

**Tabel 4.8** Daftar Fasilitas Pelayanan Di Kecamatan Sutojayan

**Tabel 4.9** Kondisi Kepegawaian Dan Staf Secara Menyeluruh

**Tabel 4.10** Hasil Data Wawancara Dan SOP Pelayanan Publik Kecamatan Sutojayan

## DAFTAR GAMBAR

**Gambar 4.1** Struktur Organisasi (struktural kepegawaian) Di Kantor Kecamatan Sutojayan terkait sistem pengawasan internal

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1** : Data SOP Kecamatan Sutojayan Tahun 2016
- Lampiran 2** : Hasil wawancara dengan Ibu Anik Nursiamah, AP.,MM
- Lampiran 3** : Hasil wawancara dengan Bapak Edi Susanto
- Lampiran 4** : Hasil wawancara dengan Bapak Soiran Susanto
- Lampiran 5** : Hasil wawancara dengan Ibu Titik Winarti
- Lampiran 6** : Renstra Kecamatan Sutojayan Tahun 2016-2021
- Lampiran 7** : Hasil Dokumentasi
- Lampiran 8** : Log Book Praktek Kerja Lapang
- a. Log Book Harian Praktik Kerja Lapang
  - b. Log Book Bulanan Praktik Kerja Lapang
- Lampiran 9** : Kartu Konsultasi Tugas Akhir
- Lampiran 10** : Surat Keterangan (SK) Magang