

**KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN SONGGOKERTO
KECAMATAN BATU KOTA BATU**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik**



Oleh:

SOLVIANA DAPPA

NIM: 2022210058

**KONSENTRASI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

**KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI KELURAHAN SONGGOKERTO KECAMATAN BATU KOTA
BATU**

SKRIPSI

OLEH:
SOLVIANA DAPPA
2022210058

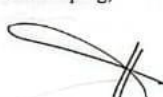
Disetujui oleh Dosen Pembimbing
untuk dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal: 02 Mei 2026

Dosen Pembimbing
Utama,



Dr. Ignatius Adiwidjaja, S.Sos., M.Si
NUPTK. 4436745646130083

Dosen Pembimbing
Pendamping,



Roro Merry Chornelia W, S.Pd., M.AP
NUPTK. 57357666672230322

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Roro Merry C. W, S.Pd., M.AP
NUPTK. 57357666672230322

LEMBAR PENGESAHAN

**KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI KELURAHAN SONGGOKERTO KECAMATAN BATU KOTA
BATU**

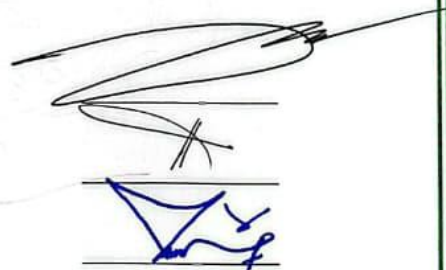
SKRIPSI

OLEH:
SOLVIANA DAPPA
NIM. 2022210058

Telah dipertahankan di hadapan dan telah diterima
Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tribhuwana Tunggaladewi
Pada Tanggal: 02 Mei 2026

Tim Penguji:

1. Dr. Ignatius Adiwidjaja, S.Sos., M.Si
2. Roro Merry Chornelia W, S.Pd., M.AP
3. Ronny Ersya Novianto Putra, SE.,MA



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Agung Suprojo, S.Kom., M.AP
NUPTK. 8159751652130/93

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Solviana Dappa
NIM : 2022210058
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : **"KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN SONGGOKERTO KECAMATAN BATU KOTA BATU"**

Merupakan karya tulis yang saya buat sendiri dan menurut keyakinan dan pengamatan saya, skripsi ini tidak mengandung bagian skripsi atau karya tulis yang pernah diterbitkan atau ditulis oleh orang lain. Kecuali kutipan referensi yang dimuat di dalam naskah skripsi ini dan ditulis mencantumkan sumber yang jelas.

Apabila ternyata dikemudian hari pernyataan saya ini tidak benar, saya sanggup menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.

Malang, 02 Mei 2026

Yang menyatakan



Solviana Dappa
NIM. 2022210058

MOTO

“ Direndahkan di mata manusia, ditinggikan dimata Tuhan”

“ Aku memulai dengan Nama Tuhan Yesus dan penuh Keyakinan mengakhiri
dengan kata Amin”

“ Jangan Takut Percaya Saja”

(Markus 5:36)

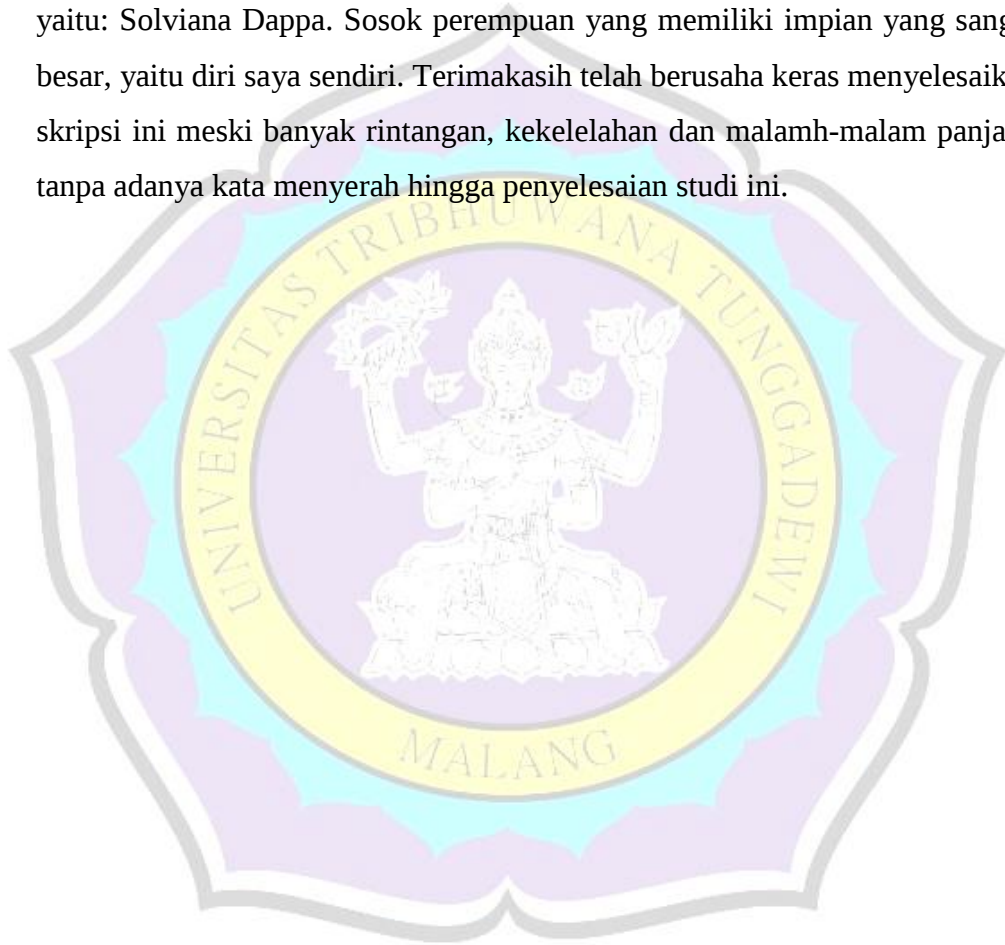


PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan Kepada Tuhan Yesus, Bunda maria atas berkat dan rahmat-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan tugas ini:

1. Teruntuk cinta pertama sekaligus penyemangat penulis Ayah Tercinta, Agustinus Dappa Tanga. Terimakasih atas segala Doa, kasih sayang, serta perjuangan ayah yang tidak pernah lelah demi putri sulung ini. Meskipun ayah yang tidak sempat merasakan bangku perkuliahan, namun dengan kerja keras, pengorbanan, dan ketulusan hati, ayah mampu mengantarkan putri sulungmu hingga merasakan pendidikan yang memadai sampai pada tahap ini.
2. Teruntuk pintu surgaku Ibunda tercinta, Albertina Bulu. Terimakasih atas cinta yang tidak pernah putus, doa yang selalu mengiringi setiap langkah, serta pengorbanan yang begitu besar demi masa anak-anakmu. Ibu selalu menjadi tempat pulang paling menyenangkan, sumber kekuatan, serta penyemangat ketika penulis merasa lelah dalam menjalani proses perkuliahan hingga menyusun skripsi ini.
3. Teruntuk cinta kasihku adik-adikku tercinta: Agnes, Dominikus, Anderias, Merlina, Yosep, Emanuel. Terimakasih atas dukungan, perhatian, bantuan dan motivasi yang selalu diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga penyusunan skripsi ini. Kehadiran adik-adikku selalu menjadi penyemangat bagi penulis untuk terus berusaha dan tidak mudah menyerah dalam menghadapi berbagai tantangan.
4. Teruntuk Almarhum nenek tercinta, Kristina Deti yang semasa hidupnya telah memberikan kasih sayang, doa, dan nilai-nilai kehidupan yang begitu berarti. Terimakasih atas cinta yang tidak pernah putus, meskipun nenek telah tiada, kenangan dan ajaranmu akan selalu hidup didalam hati dan menjadi kekuatan dalam setiap langkahku.
5. Teruntuk kakek tercinta Anselmus Bili Lede, yang masih diberikan kesehatan dan umur panjang. Terimakasih atas doa, dukungan, dan kasih sayang yang tidak pernah berhenti mengalir. Kehadiran dan semangat darimu menjadi motivasi besar dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Teruntuk seseorang yang tak kalah penting kehadirannya yang saya temui pada tahun 2022 sampai sekarang. Terimakasih banyak telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan katya tulis ini, baik tenaga, materi, maupun waktu kepada penulis. Sudah selalu mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, menyaksikan setiap tangisan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Terakhir, sangat berterimakasih kepada wanita yang berjuang tanpa lelah yaitu: Solviana Dappa. Sosok perempuan yang memiliki impian yang sangat besar, yaitu diri saya sendiri. Terimakasih telah berusaha keras menyelesaikan skripsi ini meski banyak rintangan, kelelahan dan malam-malam panjang tanpa adanya kata menyerah hingga penyelesaian studi ini.



KATA PENGANTAR

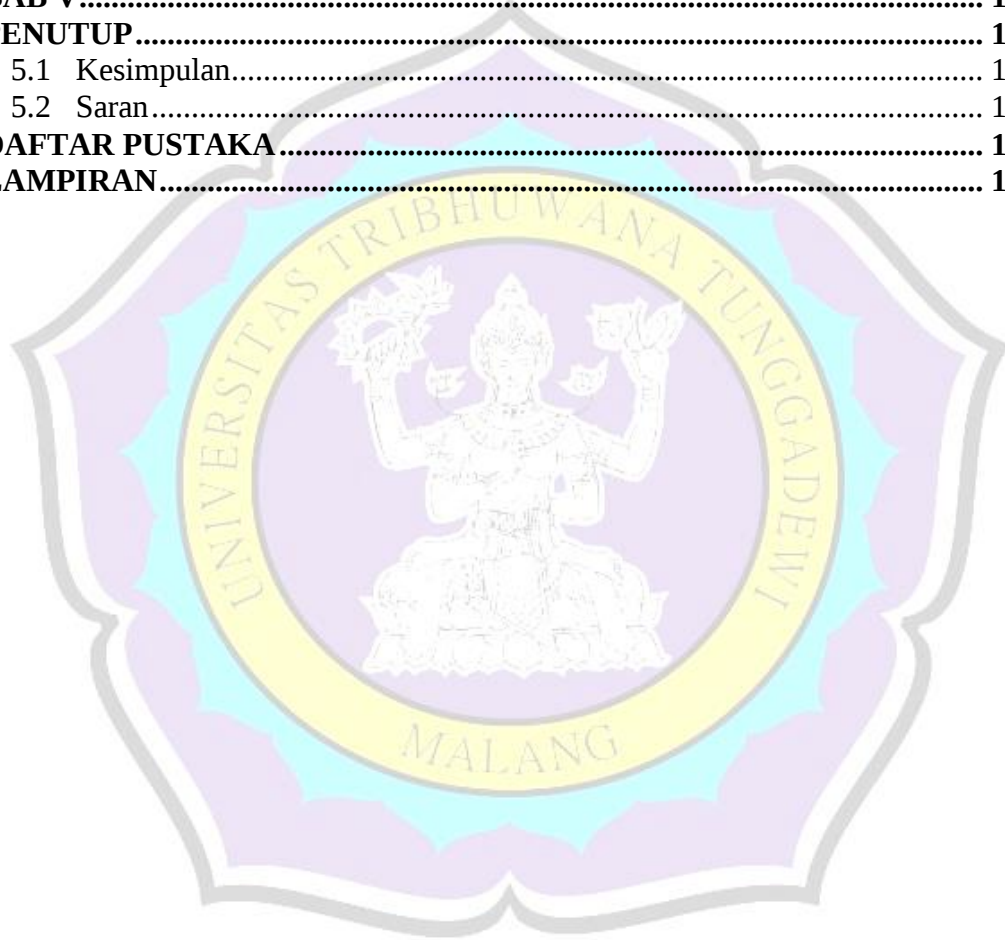
Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat, berkat, dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Songgokerto, Kecamatan Batu, Kota Batu”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tribuana Tunggadewi Malang. Penulis menyadari bahwa tersusunnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, motivasi, serta dukungan moral maupun materiil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dodi Wirawan Irawanto, SE., M.Com., Ph.D selaku Rektor Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang yang telah memberikan kesempatan kepada penyusun untuk menempuh jenjang pendidikan strata satu.
2. Dr. Agung Suprojo, S.Kom., MAP., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang
3. Roro Merry Chornelia.W, S.Pd., M.AP., selaku KPS Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang
4. Dr. Ignatius Adiwijaya, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing I. dan Ibu Roro Merry Chornelia Wulandary, S.Pd., M.AP yang dengan sabar, teliti, dan penuh semangat telah memberikan arahan serta bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang selalu mendoakan, memberikan semangat, dan menjadi sumber kekuatan dalam perjalanan akademik penulis.
6. Serta seluruh sahabat dan rekan-rekan seperjuangan yang turut memberi semangat dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Kinerja Pegawai	13
2.2.1. Konsep Kinerja Pegawai.....	13
2.2.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai	19
2.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	20
2.3.1. Konsep Kualitas	20
2.3.2. Konsep Pelayanan Publik	22
2.3.3. Faktor –faktor yang mempengaruhi pelayanan publik	27
2.3.4. Standar Pelayanan Publik	29
2.3.5. Asas-asas Pelayanan Publik	30
2.4 Pemerintah Daerah	32
2.4.1. Konsep Pemerintah.....	32
2.4.2. Asas Pemerintahan Daerah.....	34
2.4.3. Prinsip-Prinsip Pemerintah Daerah	38
2.4.4. Kelurahan.....	39
2.4.5. Aparatur Kelurahan	41
2.4.6. Tugas dan Fungsi Kelurahan.....	43
BAB III.....	46
METODE PENELITIAN	46
3.1 Jenis Penelitian	46
3.2 Lokasi Penelitian	46
3.3 Fokus Penelitian	47
3.4 Jenis dan Sumber Data	48

3.5	Informan Penelitian	49
3.6	Teknik Pengumpulan Data	50
3.7	Instrumen Penelitian.....	52
3.8	Teknik Analisis Data	53
3.9	Teknik Keabsahan Data	55
BAB IV		57
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		57
4.1	Hasil Penelitian	57
4.2	Penyajian Data.....	63
4.3	Pembahasan	96
BAB V		109
PENUTUP		109
5.1	Kesimpulan.....	109
5.2	Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA		111
LAMPIRAN		113



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 4.1 Letak Geografis Kelurahan Songgokerto.....	59
Tabel 4.2 Luas Wilayah Kelurahan Songgokerto	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.....	56
Gamabar 4.1 Stuktur Organisasi Pemerintah KelurahanSonggokerto	60
Gambar 4.2.Bukti Fisik Kelurahan Songgokerto	67
Gambar 4.3 : Keandalan Pegawai Kelurahan Dalam Merespon Masyarakat	73
Gambar 4.4. Dokumentasi Daya Tanggap Pegawai Kelurahan Songgokerto	78
Gambar 4.5 Dokumentasi Keyakinan Pelayanan.....	83
Gamabar 4.6 Gambar Pegawai KelurahanSonggokerto	88
Gambar 4.7 Faktor Pendukung Kelurahan Songgokerto	92
Gambar 4.8 Faktor Penghambat Kelurahan	95



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Jalan Penelitian.....	113
Lampiran 2 Interview Guide	114
Lampiran 3 Hasil Reduksi Data	115
Lampiran 4 Dokumentasi	128
Lampiran 5 Kartu Konsul	129
Lampiran 6 Surat Selesai Penelitian	130
Lampiran 7 Currikulum Vitae	131

