

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN DI KECAMATAN MOJOANYAR KABUPATEN
MOJOKERTO**

SKRIPSI



OLEH :

JULIA AFIANTI
NPM. 21041010022

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2025**

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN DI KECAMATAN MOJOANYAR KABUPATEN
MOJOKERTO**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



OLEH :

**JULIA AFIAN TI
NPM. 21041010022**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN

DI KECAMATAN MOJOANYAR KABUPATEN

MOJOKERTO

Disusun Oleh :

Julia Afianti
NPM. 21041010022

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING


Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI
KECAMATAN MOJOANYAR KABUPATEN MOJOKERTO

Disusun Oleh:
JULIA AFIAN TI
NPM. 21041010022

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada
Jurnal Caraka Prabhu : Jurnal Ilmu Pemerintahan
Volume 9 Nomor 2, Desember 2025
Menyetujui,

PEMBIMBING

TIM PENGUJI
1. Ketua

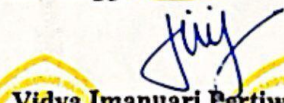

Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001


Indira Arundinasari, S.AP., M. AP
NPT. 21219930521320

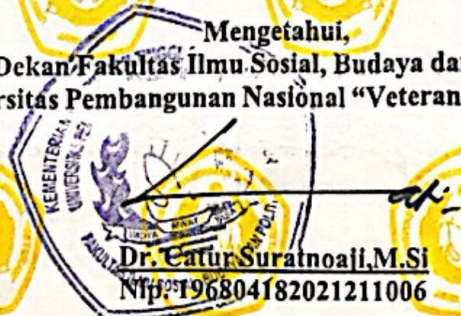
2. Sekretaris


Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

3. Anggota


Vidya Imanuari Pertiwi, S.AP., MPA
NIP. 199509122024062002

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI

KECAMATAN MOJOANYAR KABUPATEN MOJOKERTO

Disusun Oleh:

JULIA AFIANTI
NPM. 21041010022

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 21 Juli 2025

Menyetujui,

Ketua

Sekretaris

Anggota


Indira Arundinasari, S.AP., M. AP
NPT. 21219930521320


Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001


Vidya Imanuari Pertiwi, S.AP., MPA
NIP. 199509122024062002

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Julia Afianti
NPM : 21041010022
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir (Skripsi) Tesis/Disertasi * ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 10 Juli 2025
Yang membuat pernyataan



Julia Afianti
NPM. 21041010022

*pilih salah satu (lingkari)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmatNya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Mojoanyar Kabupaten Mojokerto”.

Penulisan Skripsi ditujukan guna memenuhi salah satu syarat kelulusan program Strata-1 di Program Studi Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Pada kesempatan ini penulisa juga mengucapkan banyak terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan penulis terkait penelitian ini, serta semua pihak yang telah mendukung dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat berjalan dengan lancar, khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.Ap selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama perkuliahan.
5. Bapak Drs. Mokh Malik, M.M, selaku Camat di Kecamatan Mojoanyar

Kabupaten Mojokerto.

6. Bapak Tito Helmy Prasanda, S.Stp., M.M, selaku Plt Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Mojoanyar.
7. Ibu Luluk Mulyaningsih, Kak Adisti, Kak Rizky, selaku Staf Pelayanan Kecamatan Mojoanyar.
8. Bapak Moch. Machinul (Alm) dan Ibu Pinanggih Wilujeng, selaku orang tua tercinta, yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa yang tiada henti, serta dukungan moral maupun spiritual sepanjang perjalanan hidup penulis. Terima kasih atas segala pengorbanan, ketulusan, dan cinta yang tak ternilai, yang menjadi sumber kekuatan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga almarhum Bapak diberikan tempat terbaik di sisi-Nya.
9. Kak Lia Natasari, Kak Ade Irfan Lesmana dan Keponakan cantik Jennaira, selaku kakak penulis yang selalu memberikan dukungan finansial dan doa kepada penulis selama perkuliahan untuk selalu mendapatkan kelancaran dalam penyusunan skripsi.
10. Nenek Tajem tercinta dan adik Reno tersayang, terima kasih atas doa, perhatian, dan semangat yang senantiasa diberikan. Kehadiran kalian menjadi penyemangat tersendiri bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada npm 21041010057 terima kasih telah membersamai penulis dalam proses penulisan skripsi sampai sekarang, selalu memberikan semangat dan dukungan yang sangat berarti bagi penulis, tanpa kehadirannya tidak akan

seberwarna ini dalam proses yang cukup panjang ini.

12. Seluruh teman-teman seperjuangan Angkatan 2021 Administrasi Publik yang selalu mendukung dan membantu penulis dalam penyusunan proposal skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta menjadi bahan masukan yang berharga dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di masa mendatang. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan karya ini.

Surabaya, April 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Landasan Teori	21
2.2.1 Konsep Pelayanan Publik	21
2.2.2 Jenis Pelayanan Publik.....	26
2.2.3 Konsep Kualitas Pelayanan Publik	26
2.2.3.1 Pengertian Kualitas	26

2.2.3.2 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	27
2.2.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	28
2.2.4 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	32
2.2 Kerangka Berfikir	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Definisi Konseptual	36
3.3 Lokasi Penelitian	37
3.4 Fokus Penelitian	38
3.5 Sumber Data	41
3.6 Teknik Pengumpulan Data	42
3.7 Teknik Penentuan Informan	44
3.8 Teknik Analisis Data	45
3.9 Teknik Keabsahan Data	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	50
4.1.1 Deskripsi Gambaran Umum Kantor Kecamatan Mojoanyar	50
4.1.2 Visi dan Misi Kantor Kecamatan Mojoanyar	51
4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Mojoanyar	52
4.1.4 Komposisi Pegawai Kantor Kecamatan Mojoanyar	54
4.2 Hasil Penelitian	57
4.2.1 <i>Tangible</i> (Berwujud)	58
4.2.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan)	67

4.2.3 Responsiveness (Ketanggapan)	72
4.2.4 Competence (Kompetensi)	80
4.2.5 <i>Courtesy</i> (Kesopanan).....	86
4.2.6 <i>Credibility</i> (Kredibilitas).....	91
4.2.7 Security (Keamanan)	97
4.2.8 Acces (Akses)	103
4.2.9 Communication (Komunikasi)	109
4.2.10 Understanding The Customer (Pemahaman Terhadap Masyarakat)	115
4.3 Pembahasan	124
4.3.1 Tangible (Berwujud).....	124
4.3.2 Reliability (Kehandalan).....	126
4.3.3 Responsiveness (Ketanggapan)	128
4.3.4 <i>Competence</i> (Kompetensi).....	130
4.3.5 <i>Courtesy</i> (Kesopanan).....	132
4.3.6 <i>Credibility</i> (Kredibilitas).....	134
4.3.7 Security (Keamanan)	135
4.2.8 Acces (Akses)	137
4.3.9 <i>Communication</i> (Komunikasi).....	138
4.3.10 Understanding The Customer (Pemahaman Terhadap Masyarakat)	140
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	142
5.1 Kesimpulan.....	142
5.2 Saran	145
DAFTAR PUSTAKA	147
LAMPIRAN.....	149

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keterlambatan Penyelesaian Produk Layanan Tahun 2021-2024	8
Tabel 1.2 Nilai Unsur Pelayanan Tahun 2021-2024.....	9
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang	18
Tabel 3.1 Tabel Kategori Kriteria Penilaian Kualitas Pelayanan.....	47
Tabel 4.1 Tabel Komposisi Pegawai Kantor Kecamatan Mojoanyar Berdasarkan Status Kepegawaian.....	54
Tabel 4.2 Tabel Komposisi Pegawai Negeri Kantor Kecamatan Mojoanyar Berdasarkan Jabatan.....	55
Tabel 4.3 Tabel Profil Petugas Kecamatan Mojoanyar Berdasarkan Pendidikan, Masa Kerja, dan Pengalaman Sebelumnya	78
Tabel 4.4 Tabel Matrik Hasil Penelitian	120

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penilaian Predikat Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI 2024	4
Gambar 1.2 Buku Registrasi Pelayanan Kecamatan Mojoanyar	7
Gambar 1.3 Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Mojoanyar.....	8
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Penelitian.....	33
Gambar 3.1 Analisis Interaktif.....	46
Gambar 4.1 Kantor Kecamatan Mojoanyar.....	50
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Mojoanyar	52
Gambar 4.3 Ketentuan Penggunaan Pakaian Dinas Harian (PDH) bagi Perangkat Daerah Kabupaten Mojokerto	60
Gambar 4.4 Penampilan Petugas Kantor Kecamatan Mojoanyar Saat Apel Pagi Hari Senin.....	62
Gambar 4.5 Fasilitas Kantor Kecamatan Mojoanyar	65
Gambar 4.6 Dokumentasi Proses dan Persyaratan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Mojoanyar	74
Gambar 4.7 Petugas Sedang Melaksanakan Pelayanan kepada Masyarakat	82
Gambar 4.8 SOP Mengenai Jaminan Keamanan	99
Gambar 4.9 Lokasi strategis Kantor Kecamatan Mojoanyar	105
Gambar 4.10 Jam Buka Layanan Kantor Kecamatan Mojoanyar.....	108
Gambar 4.11 Barcode Survey Kecamatan Mojoanyar.....	114

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Observasi.....	149
Lampiran 2 Pedoman Dokumentasi.....	149
Lampiran 3 Pedoman Wawancara.....	149
Lampiran 4 Surat Perizinan Penelitian Fakultas.....	155
Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara.....	156
Lampiran 6 Sertifikat Akreditasi Jurnal.....	159
Lampiran 7 Letter Of Acceptance (LOA).....	160
Lampiran 8 Lembar Persetujuan Kirim Publikasi Ilmiah.....	161
Lampiran 9 Bukti Cek Turnitin.....	162

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena keterlambatan penyelesaian dokumen pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Mojoanyar Kabupaten Mojokerto yang belum sesuai dengan standar waktu pelayanan tiga hari kerja. Permasalahan ini teridentifikasi melalui data buku registrasi warga dan survei kepuasan masyarakat tahun 2021–2024, yang menunjukkan dimensi waktu sebagai unsur pelayanan dengan nilai terendah. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Mojoanyar. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan, staf pelayanan, serta masyarakat pengguna layanan. Teknik keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan administrasi kependudukan ditinjau dari dimensi *Tangible, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Access, Communication, Dan Understanding The Customer* sudah berkualitas. Namun, pada aspek *Reliability* masih ditemukan kendala akibat keterbatasan blanko, gangguan jaringan, serta prosedur bertahap yang memerlukan koordinasi lintas instansi yang berdampak pada ketepatan waktu penyelesaian dokumen. Khususnya terkait layanan kependudukan. Keterlambatan ini berdampak pada penurunan kepuasan masyarakat meskipun aspek lain dianggap sudah memadai. Oleh karena itu, evaluasi secara berkelanjutan terkait ketersediaan logistik layanan, optimalisasi prosedur, serta perbaikan infrastruktur teknologi sangat diperlukan agar kualitas pelayanan publik di Kecamatan Mojoanyar semakin optimal dan dapat memenuhi harapan masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, PATEN, Kecamatan Mojoanyar

Abstract

This research is motivated by the phenomenon of delays in completing population administration service documents in Mojoanyar District, Mojokerto Regency, which does not meet the standard service time of three working days. This problem was identified through citizen registration book data and a public satisfaction survey from 2021–2024, which indicated that the time dimension was the lowest-scoring element of service. This study aims to describe and analyze the quality of integrated administrative services in Mojoanyar District. The study used a qualitative descriptive method, with data collection techniques including structured interviews, observation, and documentation. The research informants consisted of the Head of the Subdistrict Service Section, service staff, and community service users. Data validity was validated through triangulation of sources, techniques, and time. The results indicate that, in general, population administration services, reviewed from the dimensions of Tangible, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Access, Communication, and Understanding the Customer, are of high quality. However, in the Reliability aspect, obstacles were still found due to limited forms, network disruptions, and gradual procedures that require cross-agency coordination, which impacted the timeliness of document completion, especially related to population services. These delays have an impact on decreasing public satisfaction even though other aspects are considered adequate. Therefore, continuous evaluation of the availability of service logistics, optimization of procedures, and improvements to technological infrastructure are essential to optimize the quality of public services in Mojoanyar District and meet public expectations.

Keywords : *Service Quality, PATEN, Mojoanyar District*