



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI  
KANTOR LURAH LENTENG AGUNG  
DALAM PELAYANAN DIGITAL DI  
MASA PANDEMI**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Administrasi Publik (S.Ap)

**IRA NOVIYANI**

**173112351540224**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU**

**POLITIK**

**UNIVERSITAS NASIONAL**

**2022**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**QUALITY OF PUBLIC SERVICES  
IN THE OFFICE OF THE LURAH LENTENG AGUNG  
IN DIGITAL SERVICES IN  
THE PANDEMI  
THESIS**

**Submitted as one of the requirements to obtain a Bachelor's  
Degree in Public Administration (S.Ap)**

**IRA NOVIYANI**

**173112351540224**

**PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM  
FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE  
NATIONAL UNIVERSITY**

**2022**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**JAKARTA**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Ira noviyani  
Nomor Pokok Mahasiswa : 173112351540224  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Lurah  
Lenteng Agung Dalam Pelayanan Digital di  
Masa Pandemi  
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

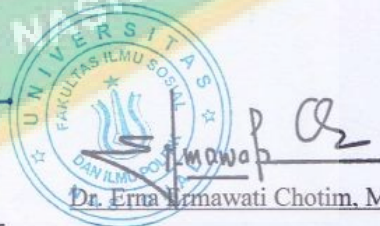
Disahkan

Jakarta, September 2022

Dosen Pembimbing

Dekan

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si



Dr. Erna Firmawati Chotim, M.Si

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

Nama : Ira Noviyani

NPM : 173112351540224

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Lurah Lenteng Agung Dalam  
Pelayanan Digital Di Masa Pandemi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian Persyaratan ini saya buat.

Jakarta, 17 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Ira Noviyani

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :  
Nama : Ira Noviyani  
NPM : 173112351540224  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Lurah Lenteng Agung  
Dalam Pelayanan Digital Di Masa Pandemi

**DEWAN PENGUJI**

Ketua Sidang : Dr. Rusman Cahazali, m.si .....Ttd

Pembimbing I/Penguji I : Drs. Suranto, m.si .....Ttd

Pembimbingan II/Penguji II : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.Pd, M.Pd .....Ttd

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 26/09/2022





## ABSTRAK

Nama : Ira Noviyani

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Lurah Lenteng Agung Dalam  
Pelayanan Digital Di Masa Pandemi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh layanan Publik di implementasikan melihat dari segi efektivitas layanan Publik di Kantor Lurah Lenteng Agung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, pengamatan, dan dokumentasi. Metode pengolahan data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. meski satu indikator Komunikasi belum efektif, hal itu disebabkan karena sosialisasi dan edukasi yang dilaksanakan belum cukup luas penyebarannya.

Kata Kunci: Implementasi, Efektivitas, Program Layanan Publik

Dosen Pembimbing: Dr. Bhakti Nur Avianto, SIP, M.Si

## ABSTRACT

Name : Ira Noviyani  
Study Program : Public Administration  
Title : Quality of Public Service at the Lenteng Agung Lurah Office  
Public Services During a Pandemic

This study aims to determine how far public services are implemented in terms of the effectiveness of public services at the Lenteng Agung Lurah Office. The method used in this study is a qualitative research method. Data collection techniques by means of interviews, observations, and documentation. The data processing method uses data reduction, data presentation, and drawing conclusions. although one indicator of communication has not been effective, it is because the socialization and education carried out have not been widely distributed.

Keywords: Implementation, Effectiveness, Public Service Program

Supervisor: Dr. Bhakti Nur Avianto, SIP,. M.Si

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmatNya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Lurah Lenteng Agung Dalam Pelayanan Digital Di Masa Pandemi”

Penulis sangat berharap semoga penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi pembaca. Penulis juga menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan penelitian ini karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Untuk itu kami sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan makalah ini. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini yaitu kepada :

1. Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional;
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si, selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional. Sekaligus dosen pembimbing penulis. Terima kasih banyak sudah meluangkan waktu, dan telah memberikan masukan dan saran serta motivasi kepada penulis, selama penulis menuntut ilmu sejak semester satu hingga sekarang serta vii telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini. Terimakasih banyak pak semoga sehat selalu;



4. Dr. Mary Ismowati, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Bapak Angga Sulaiman, S.I.P., M.AP, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
6. Seluruh dosen, staff dan karyawan Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
7. Bapak Edi Suryadi selaku staff di Kelurahan Lenteng Agung yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini;
8. Mba Indrina selaku seksi pelayanan umum di Kelurahan Lenteng Agung yang telah membantu penelitian di lapangan;
9. Asrul Syarif selaku suami penulis yang selalu memberikan semangat serta motivasi dan juga telah berjuang bersama menyusun skripsi;
10. Orang Tua, Adik Saya Irna Afriyani, Adik Saya Nayra Febriyani yang telah memberikan semangat, motivasi, moril serta dukungan materiil;

Akhir kata, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah membantu dengan yang setimpal. Penulis mengharapkan skripsi ini memberikan manfaat. Penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang Administrasi Negara.

Bogor, 17 Juli 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II Tinjauan Pustaka.....</b>	<b>11</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Kerangka Teoritis .....	14
2.2.1 Pengertian Kualitas .....	14
2.2.2 Manfaat Penilaian .....	21
2.2.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja .....	23
2.2.4 Standar Pelayanan Minimal .....	25
2.2.5 Pengertian Pelayanan .....	26
2.2.6 Pengertian Publik.....	27

2.2.7 Pengertian Pelayanan Publik .....	28
2.2.8 Jenis-Jenis Pelayanan .....	30
2.2.9 Unsur-Unsur Pelayanan Publik .....	32
2.2.10 Asas Pelayanan Publik .....	32
2.2.11 Kualitas Pelayanan .....	35
2.2.12 Indikator Kualitas Pelayanan .....	40
2.2.13 Kerangka Pemikiran .....	42
<b>BAB III Metode Penelitian .....</b>	<b>44</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	44
3.2 Penentuan Informan .....	46
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.3.1 Wawancara .....	48
3.3.2 Studi Pustaka .....	48
3.4 Teknik Analisis Data.....	49
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	51
<b>BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan.....</b>	<b>52</b>
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian .....	52
4.1.1 Profil Kelurahan Lenteng Agung .....	52
4.1.2 Tugas Pokok Kelurahan Lenteng Agung .....	53
4.1.3 Tugas dan Fungsi Pokok Kelurahan Lenteng Agung .....	53
4.1.4 Sejarah Kelurahan Lenteng Agung .....	58
4.1.5 Layanan Kelurahan Lenteng Agung .....	60

4.1.6 Visi dan Misi Kelurahan Lenteng Agung .....	61
4.2 Hasil Penelitian .....	62
4.2.1 Dimensi Kualitas Layanan .....	63
4.2.2 Karakteristik Kualitas Layanan Disposisi .....	66
4.2.3 Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Lurah Lenteng Agung .....	67
4.3 Pembahasan .....	73
<b>BAB V Kesimpulan dan Saran .....</b>	<b>79</b>
5.1 Kesimpulan .....	79
5.2 Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>84</b>
<b>Pedoman Wawancara .....</b>	<b>91</b>
<b>Transkrip Masyarakat .....</b>	<b>90</b>
<b>Transkrip Wawancara .....</b>	<b>110</b>
<b>Dokumentasi .....</b>	<b>113</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>114</b>



