

**SKRIPSI**

**KULIATAS PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN UU NOMOR 25  
TAHUN 2009 DALAM PEMBUATAN SURAT IZIN KERAMAIAAN PADA  
MASA PANDEMI COVID-19 DI KECAMATAN JEKAN RAYA KOTA  
PALANGKA RAYA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada  
Program Studi Ilmu Pemerintahan

**Disusun Oleh :**

**YUGA PUTRA IHENUS**

**1810413610033**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**BANJARMASIN**

**2022**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN UU NOMOR 25 TAHUN 2009 DALAM PEMBUATAN SURAT IZIN KERAMAIN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI-KECAMATAN JEKAN RAYA KOTA PALANGKA RAYA

A. Nama Mahasiswa : Yuga Putra Ihenus                      Nim : 1810413610033

B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi  
Tingkat Sarjana (S1), Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat pada Tanggal : 9  
November 2022

C. Tim Penguji :

a. Ketua

( Drs. Abdurrahman M.Si )

NIP. 19631227198903 1 002

b. Sekretaris

( Dr. Andi Tenri Sompas S.I.P., M.Si )

NIP. 19760521200501 2 002

c. Anggota

( Drs. H. Apriansyah M.Si )

NIP. 19670408199303 1 003

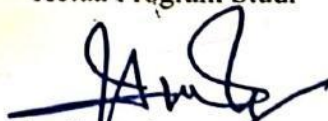
(.....)

(.....)

(.....)

Banjarmasin, 9 November 2022

Ketua Program Studi



Husein Abdurrahman, S.Sos, M.Si  
NIP. 19821002200501 2 002

Mengetahui,  
Dekan FISIP ULM



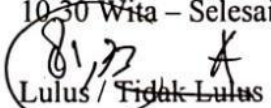
Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si  
NIP. 19730122199802 1 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Rabu tanggal 09 bulan November tahun 2022, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1135/UN8.1.13/KP.10.00/2022 tanggal 08 November 2022 untuk menguji skripsi :

Nama : Yuga Putra Ihenus  
NIM : 1810413610033  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 dalam Pembuatan Surat Izin Keramaian pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya  
Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi 3 Gedung Lama Fisip ULM  
Waktu Ujian : 10.30 Wita – Selesai  
Nilai :   
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.


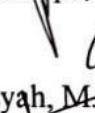

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal :  
-----

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,



Yuga Putra Ihenus

1. Ketua : Drs. Abdurrahman, M.Si  
(  )
2. Sekretaris : Dr. Andi Tenri Sompia, S.IP, M.Si  
(  )
3. Anggota : Drs. H. Apriansyah, M.Si  
(  )

Mengetahui/membenarkan :

a.n. D e k a n

Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan



Husein Abdurrahman, S.Sos, M.Si  
NIP 197111031999031002

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yuga Putra Ihenus

NIM 1810413610033

Tempat/Tanggal Lahir : Palangka Raya, 07 Agustus 2000

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi saya yang berjudul *“Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 Dalam Pembuatan Surat Izin Keramaian Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya”* merupakan hasil karya sendiri, bukan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan dan pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Hal-hal yang berkaitan dengan Teknik penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan karya tulis ilmiah Program Studi Ilmu Pemerintahan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 9 November 2022

Yang Membuat Pernyataan

**Yuga Putra Ihenus**

NIM. 1810413610033

## Abstrak

**Yuga Putra Ihenus, 1810413610033, 2022. “Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 Dalam Pembuatan Surat Izin Keramaian Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya”. Dibawah bimbingan Bapak Abdurahman.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 Dalam Pembuatan Surat Izin Keramaian Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya serta mengetahui apa saja faktor penghambat Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 Dalam Pembuatan Surat Izin Keramaian Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya.

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah Camat Kecamatan Jekan Raya, Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial Kecamatan Jekan Raya, Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat Kecamatan Jekan Raya, Pegawai Kecamatan Jekan Raya, Masyarakat. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yaitu melalui tahap reduksi data, penyajian data dan menggambarkan kesimpulan/verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik dalam pembuatan surat izin keramaian di Kecamatan Jekan Raya dilihat dari indikator kualitas yang digunakan peneliti untuk mengetahui kualitas Kualitas Pelayanan Publik dalam pembuatan surat izin keramaian di Kecamatan Jekan Raya meliputi indikator dasar hukum, indikator persyaratan, indikator sistem, mekanisme dan prosedur, indikator produk pelayanan, indikator kompetensi pelaksana, indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan, indikator jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, dan indikator evaluasi kinerja pelayanan yang sudah berjalan dengan baik tetapi di lihat dari indikator jangka waktu penyelesaian dan indikator saran, prasarana dan fasilitas masih kurang optimal. Kesimpulan dari hasil penelitian Kualitas Pelayanan Publik dalam pembuatan surat izin keramaian di Kecamatan Jekan Raya belum bisa di katakan baik karena masih ada indikator yang masih kurang optimal. Tetapi dari masyarakat sendiri banyak masyarakat yang masih mengeluh dan belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Jekan Raya.

Hasil penelitian ini disarankan : 1) Menambahkan atau merekrut pegawai baru untuk menciptakan kualitas kerja yang baik; 2) Menambahkan sarana dan prasarana agar menunjang kepuasan masyarakat dan memperlancar pekerjaan yang dilakukan.

**Kata kunci : Kualitas, Pelayanan, Surat Izin Keramaian.**

## **Abstract**

***Yuga Putra Ihenus, 1810413610033, 2022. "Quality of Publik Service Based on Law Number 25 Year 2009 in Making Crowd Permits During the Covid-19 Pandemic In Jekan Raya District, Palangka Raya City". Under the guidance of Mr. Abdurahman.***

*This study aims to determine the quality of publik services based on Law Number 25 of 2009 in Making Crowd Permits during the Covid-19 Pandemic in Jekan Raya District, Palangka Raya City and to find out what are the inhibiting faktors for the quality of publik services based on Law Number 25 of 2009 in making letters. Crowd Permit During the Covid-19 Pandemic In Jekan Raya District, Palangka Raya City.*

*This research method uses qualitative research methods with qualitative descriptive research types. The informants in this study were the Head of the Jekan Raya Sub-district, the Head of the Social Welfare Section of the Jekan Raya District, the Head of the Community Empowerment Section of the Jekan Raya District, the Jekan Raya District Employees, the Community. Data collection techniques used in this research are observation, interview and documentation techniques. The data analysis technique is through the stages of data reduction, data presentation and drawing conclusions/verification.*

*The results showed that the quality of publik services in making crowd permits in Jekan Raya District was seen from the quality indicators used by researchers to determine the quality of Publik Service Quality in making crowd permits in Jekan Raya District including legal basis indicators, requirements indicators, sistem indicators, mechanisms and procedures, service product indicators, implementing competency indicators, complaints handling indicators, suggestions and inputs, service guarantee indicators that provide certainty that services are carried out in accordance with service standards, and service performance evaluation indicators that have been running well but are seen from indicators of completion time and indicators of suggestions, infrastructure and facilities are still not optimal. The conclusion from the results of the Publik Service Quality research in making crowd permits in Jekan Raya District cannot be said to be good because there are still indicators that are still less than optimal. But from the community itself, many people still complain and are not satisfied with the services provided by Jekan Raya District.*

*The results of this study are suggested: 1) Add or recruit new employees to create good quality work; 2) Adding facilities and infrastructure to support community satisfaction and facilitate the work being carried out.*

***Keywords: Quality, Service, Crowd Permit.***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN UU NOMOR 25 TAHUN 2009 DALAM PEMBUATAN SURAT IZIN KERAMAIAAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KECAMATAN JEKAN RAYA KOTA PALANGKA RAYA”**. Sebagai persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelas Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan yang diberikan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, pembelajaran, tenaga, moril dan materil maupun doa serta motivasi.

Oleh karena itu, dengan segenap rasa hormat, ketulusan dan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu :

- 1) Prof. Dr. H. Sutarto Hadi, Si M.Sc selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
- 2) Bapak Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si., selaku Plt Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;

- 3) Bapak Huesein Abdurahman, S.Sos, M.Si., Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
- 4) Bapak Drs. Abdurahman, M.Si., selaku dosen Pembimbing terimakasih atas bimbingan skripsi sampai akhirnya saya bisa menyelesaikan perkuliahan ini;
- 5) Ibu Dr. Andi Tenri Sompa S.I.P., M.Si. selaku dosen Penguji I dan dosen Penasehat Akademik terimakasih berkat bimbingan dan ilmu yang diberikan;
- 6) Bapak Drs. H. Apriansyah M.Si., selaku dosen Penguji II dan dosen Penasehat Akademik terimakasih berkat bimbingan dan ilmu yang diberikan;
- 7) Semua narasumber dalam penelitian saya di Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya terimakasih karena berkat kalian saya bisa menyelesaikan skripsi ini;
- 8) Seluruh Staff dan Pegawai Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya terimakasih atas pengalaman yang telah diberikan kepada saya semoga ilmu yang diberikan bermanfaat;
- 9) Kedua orang tua saya serta seluruh keluarga besar saya yang selalu mendoakan dan mendukung saya terimakasih berkat doa dan dukungan kalian saya bisa menyelesaikan perkuliahan ini;
- 10) Untuk orang spesial yang bernama Puput terimakasih sudah mendukung dan mendoakan; dan



11) Untuk diri saya yang sudah berjuang selama ini hingga bisa menyelesaikan pendidikan ini sampai selesai saya ucapkan terimakasih.

Akhir kata, semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi semua pihak bagi saya selaku penulis dan pembaca. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada saya.  
Amin

Banjarmasin, 9 November 2022

Penulis

Yuga Putra Ihenus

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu... ..	10
2.2 Deskripsi Konseptual .....	12
2.2.1 Kualitas Pelayanan Publik .....	12
2.2.2 Indikator Pelayanan Publik .....	13
2.2.3 Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	18

2.2.4 Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	20
2.2.5 Dimensi Pelayanan Publik... ..	22
2.3 Pengertian Surat Izin Keramaian .....	24
2.4 Pengertian Kecamatan.....	25
2.5 Kerangka Pemikiran.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	28
3.2 Tipe Penelitian.....	28
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	29
3.4 Sumber Data dan Instrumen ( Jenis Data ) .....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.6 Teknik Analisis Data .....	32
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>35</b>
4.1 Gambaran Umum Provinsi Kalimantan Tengah... ..	35
4.1.1 Letak Geografis.....	35
4.1.2 Demografis.....	36
4.2 Gambaran Umum Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya.....	36
4.2.1 Visi dan Misi Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya.....	38
4.2.2 Tujuan Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya .....	38
4.2.3 Sasaran Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya .....	39
4.2.4 Fungsi Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya .....	40
4.3 Bagan Struktur Pemerintahan Organisasi Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya .....	41

4.3.1 Pegawai Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya .....	42
4.3.2 Komposisi PNS Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya...	43

**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1 Hasil Penelitian.....	45
5.1.1 Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Keramaian Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya .....	46
5.1.2 Faktor-Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan UU NO 25 Tahun 2009 Dalam Pembuatan Surat Izin Keramaian Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya.....	65
5.2 Pembahasan .....	68
5.2.1 Pembuatan Surat Izin Keramaian Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya .....	68
5.2.2 Faktor-Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan UU NO 25 Tahun 2009 Dalam Pembuatan Surat Izin Keramaian Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya.....	76

**BAB VI PENUTUP.....78**

6.1 Kesimpulan.....	78
6.2 Saran.....	78

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Gambar Kerangka Pemikiran .....	27
Gambar 3.1 Gambar Model Mile dan Huberman Proses Analisis Data.....	32
Gambar 4.1 Gambar Struktur Organisasi Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya .....	41

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Jumlah Sarana dan Prasarana Pelayanan di Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya .....	5
Tabel 1.2 Jumlah Pegawai Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya .....	6
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya .....	42
Tabel 4.2 Jumlah PNS Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya .....	43