

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
KELURAHAN GUNUNG LENGKUAS KECAMATAN
BINTAN TIMUR TAHUN 2022**

SKRIPSI



**ISKURNIAWAN
NIM. 160565201093**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2022**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
KELURAHAN GUNUNG LENGKUAS KECAMATAN
BINTAN TIMUR TAHUN 2022**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP)



**ISKURNIAWAN
NIM. 160565201093**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2022**

PERSEMBAHAN

*Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya
Bapak H. Iskandar Majid Dan Ibu Hj. Siti Sukarlin,
keluarga besar, sahabat, kawan-kawan dan orang-orang berjasa.
Terima kasih telah memberikan semangat serta dukungan selama ini.*



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Iskurniawan
Nomor Induk Mahasiswa : 160565201093
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan
Gunung Lengkuas Kecamatan Bintang Timur Tahun
2022

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 11 Desember 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Iskurniawan
NIM. 160565201093

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Iskurniawan
Nomor Induk Mahasiswa : 160565210093
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Gunung Lengkuas Kecamatan Bintan Timur Tahun 2022

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 10 Januari dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

1. Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP, M.A Ketua (.....)
NIP/NIDN. 1015068301
2. Edison, MPA Anggota 1 (.....)
NIP/NIDN. 198612302014041001
3. Ryan Anggria Pratama, S.Sos, M.I.P Anggota 2 (.....)
NIP/NIDN. 199212202019031005
4. Nazaki, S.Sos., M.Si Anggota 3 (.....)
NIP/NIDN. 198311032012121001
5. Ardi Putra, M.Ip Anggota 4 (.....)
NIP/NIDN. 199210192019071016

Disahkan Oleh:

Dekan,



Pro. Dr. Oksep Adhayanto, SH., MH

NIP. 198109212015041002

**PERSETUJUAN
SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN**

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Iskurniawan

Nomor Induk Mahasiswa : 160565210093


Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan
Gunung Lengkuas Kecamatan Bintang Timur Tahun
2022

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.

Menyetujui, tanggal:

Pembimbing Utama,


Edison, MPA

NIP/NIDN.198612302014041001

Menyetujui, tanggal:

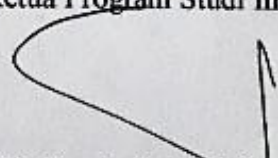
Pembimbing Pendamping,


Ryan Anggra Pratama, S.Sos, M.I.P

NIP.199212202019031005

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan


Yudhanto Satya Adiputra, S.IP., M.A

NIP/NIDN. 1015068301

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya haturkan kepada Allah swt. karena atas berkat, kuasa dan karunia-Nya yang tiada henti-hentinya diberikan kepada saya selaku penulis sehingga dalam penyusunan skripsi yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Gunung Lengkuas Kecamatan Bintang Timur Tahun 2022**”. Dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana jurusan Ilmu Hukum di Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Maaritim Raja Ali Haji. Atas Bantuan, bimbingan, kerjasama dan dukungan dari berbagai pihak, skripsi dapat terselesaikan. Karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi, DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji;
2. Assoc Dr. Oksep Adhayanto, S.H., M. H., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji;
3. Assist. Prof. Yudhanto Satya Adiputra, S.IP., M.A., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan;
4. Assist. Prof. Edison, MPA., Selaku Pembimbing Utama yang telah banyak memberikan ilmu, masukan, dan pengajaran serta coretan guna membenahi lembar revisi skripsi ini;
5. Assist. Prof. Ryan Anggria Pratama, S.Sos, M.I.P., selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan ilmu, masukan, saran,

serta meluangkan waktu dalam menyelesaikan skripsi ini;

6. Dosen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis serta staff Program Studi Ilmu Pemerintahan dan juga staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang juga ikut berkontribusi;
7. Pihak Kelurahan Gunung Lengkuas Kecamatan Bintang Timur yang telah meluangkan waktunya sebagai informan guna membantu saya dalam melaksanakan penelitian yang dalam hal ini menjadi wadah bagi penulis untuk mendapatkan data demi kelengkapan skripsi ini;
8. Orang tua saya Bapak H. Iskandar Majid dan Ibu Hj. Siti Sukarlin yang sangat saya sayangi karena telah memberikan doa, dukungan materil dan immateril serta perhatian yang tidak ada hentinya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
9. Abang kandung saya Isharianto, S.E., Ismunandar, S.Sos., Ishardiansyah, S.Pi., Ismanullah, S.H., dan adik kandung saya Siti Nur Aisyah yang telah memberi semangat sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
10. Kakak saya Marini Setiawati Galaxy, S.H., Nurlaila, S.E., Rizkah Asnawi, S.E., yang sudah ikut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini;
11. Rekan-rekan Random yang menemani penulis dari awal perkuliahan sampai selesainya penulisan skripsi ini;
12. Seluruh mahasiswa Ilmu Pemerintahan angkatan 2016 yang juga sedang berjuang. Semoga hubungan baik ini dapat terus terjaga sampai akhir

hayat nanti;

13. Music Playlist Youtube dan Spotify ID, secara tidak langsung telah menjadi penyemangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga amal baik dari berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari banyak terdapat kekurangan di dalam penelitian ini. Oleh karena itu saran serta masukan sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa mendatang. *Wassalamua'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Tanjungpinang, 11 Desember 2022



Iskurniawan
NIM. 160565201093



**PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai civitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Iskurniawan
Nomor Induk Mahasiswa : 160565201093
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Gunung Lengkuas Kecamatan Bintang Timur Tahun 2022”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang
Pada tanggal : 11 Desember 2022
Yang Menyatakan,



Iskurniawan
NIM. 160565201093

DAFTAR ISI

SAMPUL (COVER)	
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
PENGESAHAN	iv
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Tinjauan Pustaka.....	10
2.2 Kerangka Teori	14
2.3 Kerangka Pemikiran	37
2.4 Definisi Konsep	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Pendekatan Penelitian.....	42
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian.....	42
3.3 Fokus Penelitian	43
3.4 Sumber Data	43
3.5 Teknik Pengambilan Data.....	43
3.6 Informan	47
3.7 Teknik Analisa Data	48
3.8 Jadwal Penelitian	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian.....	51
4.2 Hasil Penelitian.....	60

BAB V PENUTUP	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	79
DAFTAR REFERENSI	81
LAMPIRAN	86

