

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR KECAMATAN PONCOL
KABUPATEN MAGETAN
SKRIPSI**



Oleh :

SRI MUJIATI

NIM : 24222273

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2026

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR KECAMATAN PONCOL
KABUPATEN MAGETAN**

Tugas Akhir

Diajukan Guna Melengkapi Syarat untuk mencapai Gelar Sarjana
Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Oleh :

SRI MUJIATI

NIM : 24222273

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2026



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Budi Utomo No. 10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia
Telp (0352) 481124, Fax. (0352) 461796, e-mail akademik@umpo.ac.id Website www.umpo.ac.id

Akreditasi Institusi B oleh BAN-PT
(SK Nomor : 2470/SK/BAN-PT/Ak/PT/VII/2025)

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Irvan Nur Ridho, M.Si
NIDN : 0728048904
Jabatan : Ka. Prodi. Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyetujui bahwa publikasi ilmiah/kekayaan intelektual/PKM yang akan dilalukan dan/atau diajukan oleh:

Nama : Sri Mujiati
NIM : 24222273
Prodi : Ilmu Pemerintahan
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Poncol
Kabupaten Magetan

Adalah dijadikan sebagai pengganti tugas akhir mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian Surat persetujuan ini dibuat dengan sebenar benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 3 Februari 2026

Mengetahui,

Ketua Program Studi



Irvan Nur Ridho, M.Si
NIDN.0728048904

Pembimbing

Drs. Bambang Triono, M.Si
NIDN.0709066403

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini disusun : SRI MUJIATI
oleh
NIM : 24222273
Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
KANTOR KECAMATAN PONCOL KABUPATEN
MAGETAN

Disahkan Pada :

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Ponorogo,

Pembimbing I



Drs. Bambang Triono, M.Si

NIDN.070966403

Pembimbing II



Yusuf Adam Hilman, S.IP., M.Si

NIDN. 0708118802

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KECAMATAN PONCOL KABUPATEN MAGETAN

Disusun Oleh : SRI MUJIATI.

NIM : 24222273

Telah dipertahankan di depan :
penguji pada

Hari : Kamis, 29 Januari 2026

Ruang : Ruang Sidang

Pukul : 10.00

Dewan Penguji,

Penguji I

Dr. Dian Suluh Kusuma D.M.AP
NIDN. 0703058104

Penguji II

Yusuf Adam Hilman, S.IP., M.Si
NIDN. 0708118802

Penguji III

Drs. Bambang Triono, M.S.
NIDN. 0709066403

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. ROBBY DARWIS NASUTION, M.A

NIK. 19860228 202109 12

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini kami persembahkan kepada suami dan anak saya tercinta. Kepada suami saya terima kasih atas doa dan kesabarannya yang selama ini tanpa lelah mendampingi hingga bisa menyelesaikan tugas akhir dan memperoleh gelar sarjana. Serta kepada anak tercinta saya yang telah memberikan semangat dan dukungan tanpa henti sehingga kami mampu menyelesaikan study ini.



SRI MUJIATI

MOTTO

“Jangan lelah untuk terus belajar dan menuntut ilmu sampai umurmu menghentikannya”



ABSTRAK

Pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah bertujuan untuk Memenuhi segala kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang, jasa, atau urusan administratif, dilakukan dengan mengikuti prinsip dan tanggung jawab yang berlaku. Pemerintah wajib memberikan pelayanan publik yang berkualitas, tidak terkecuali Kecamatan Poncol Kabupaten Magetan. Masalah yang ingin diteliti adalah : Bagaimana kualitas pelayanan publik yang ada di Kecamatan Poncol Kabupaten Magetan? Dan Kendala apa yang dihadapi dalam pemberian pelayanan publik di Kecamatan Poncol dan solusi apa yang dapat dilaksanakan? Sedangkan tujuan yang ingin dicapai yaitu Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik yang ada di Kecamatan Poncol Kabupaten Magetan? Untuk mengetahui Kendala apa yang dihadapi dalam pemberian pelayanan publik di Kecamatan Poncol dan solusi apa yang dapat dilaksanakan? Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai Kualitas pelayanan yang diberikan pada Kecamatan Poncol di Kabupaten Magetan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis tematik yaitu dengan pengidentifikasian data, analisa dan pelaporan tema dalam data. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa beberapa indikator telah memenuhi kualitas pelayanan publik yaitu untuk dimensi tangible (bukti fisik), dimensi reliability (kehandalan), dimensi responsiveness (respon/tanggapan), dimensi assurance (jaminan), dan dimensi empathy (empati). Meskipun demikian ada beberapa kekurangan dalam pemberian layanan diantaranya kenyamanan ruang, standart pelayanan tidak jelas, ketepatan waktu, jaminan waktu pelayanan, serta petugas belum mendahulukan kepentingan pemohon. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan secara internal yaitu keterbatasan jumlah petugas dan sarana prasarana, sedangkan faktor eksternal adalah tata cara penyediaan layanan yang belum maksimal.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Kecamatan Poncol

ABSTRACT

Public services carried out by government agencies aim to fulfill all community needs in the form of goods, services, and administrative services carried out in accordance with their principles and responsibilities. The government is obliged to provide quality public services, including Poncol District, Magetan Regency. The problems to be studied are: How is the quality of public services in Poncol District, Magetan Regency? And what obstacles are faced in providing public services in Poncol District and what solutions can be implemented? While the objectives to be achieved are: To find out how is the quality of public services in Poncol District, Magetan Regency? To find out what obstacles are faced in providing public services in Poncol District and what solutions can be implemented? This study uses a qualitative approach to gain a deep understanding of the quality of public services provided by Poncol District, Magetan Regency. The data analysis technique used in this study is thematic analysis technique, namely by identifying data, analyzing and reporting themes in the data. From the research results, it can be concluded that several indicators have met the quality of public services, namely for the tangible dimension (physical evidence), the reliability dimension (reliability), the responsiveness dimension (response/response), the assurance dimension (guarantee), and the empathy dimension (empathy). However, there are several shortcomings in the provision of services including room comfort, unclear service standards, timeliness, service time guarantees, and officers have not prioritized the interests of applicants. Factors that influence the quality of service internally are the limited number of officers and infrastructure, while external factors are the procedures for providing services that are not optimal.

Keyword: Public Services, Service Quality, Poncol District

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr, Wb

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan pertolongan-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan seluruh pengikutnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.I.P. pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Proses penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari dukungan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, saya ingin menyampaikan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, atas segala kemudahan dan pertolongan-Nya dalam setiap langkah yang saya tempuh.
2. Nabi Muhammad SAW cinta dan junjungan saya, semoga kelak kita dijadikan umatnya yang mendapat syafa'atnya.
3. Orang tua tercinta, atas doa, kasih sayang, serta dukungan moral dan material yang tiada henti.
4. Suami dan anak tersayang, yang selalu memberikan semangat, pengertian, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dr. Robby Darwis Nasution, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo
6. Bapak Irvan Nur Ridho, M.Si selaku Kaprodi Ilmu Pemerintahan.
7. Bapak Dr. Bambang Triono selaku Dosen Pembimbing.
8. Segenap Dosen Penguji.
9. Seluruh Dosen dan tenaga pendidik yang ada di FISIP UM Ponorogo

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saya sangat terbuka terhadap saran dan kritik yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi sumbangan ilmu yang berguna bagi dunia akademik. Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan keberkahan kepada kita semua. Aamiin



SRI MUJIATI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : SRI MUJIATI

NIM 24222273

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Skripsi dengan Judul "***ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PONCOL KABUPATEN MAGETAN***" adalah hasil karya saya dan tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis/dikutip dalam naskah ini serta disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di dalam skripsi ini terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia skripsi ini **DIGUGURKAN** dan gelar akademik saya yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan **HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF**.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Ponorogo,

Yang Menyatakan



SRI MUJIATI

NIM. 24222273

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
MOTTO.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH	5
C. TUJUAN PENELITIAN	5
D. MANFAAT PENELITIAN.....	5
E. DEFINISI KONSEP	6
F. KERANGKA BERFIKIR.....	7
G. KAJIAN TEORI.....	8
H. METODE PENELITIAN.....	18
BAB II	24
A. KONDISI GEOGRAFIS OBYEK PENELITIAN.....	24
B. DATA TEKNIS OBYEK PENELITIAN	24
BAB III	30
A. SUMBER DATA PENELITIAN	30
B. HASIL PENELITIAN	32
C. PEMBAHASAN	44
D. HASIL PENELITIAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK.....	50
E. MEKANISME PELAYANAN PUBLIK.....	53
BAB IV	55
A. KESIMPILAN	55
B. SARAN	56
DAFTAR PUSTAKA	57