

**KUALITAS PELAYANAN MELALUI APLIKASI SIDEMANG PADA
KECAMATAN SEMATANG BORANG KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana

Ilmu Pemerintahan



Disusun Oleh :

**RISKA SAKINAH
2018610057**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU PEMERINTAHAN DAN BUDAYA
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
PALEMBANG
2023**

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN MELALUI APLIKASI SIDEMANG PADA KECAMATAN SEMATANG BORANG KOTA PALEMBANG

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Riska Sakinah

NPM : 2018610057

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 11 Agustus 2023 dan diterima Sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh Gelar Sarjana

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua Dewan Penguji



Isabella, S.IP. M.SI
NIDN. 0215057502

Anggota Dewan Penguji I



Novia Kencana, S.IP. MPA.
NIDN. 0209119101

Anggota Dewan Penguji II



M. Quranul Kariem, S.IP., M.I.P.
NIDN. 0211039402

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya

FAKULTAS IPB
UIGM 
Aji Windu Viatra, M.sn.
NIDN. 0221017901

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Melalui Aplikasi Sidemang Pada
Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang

Nama Mahasiswa : Riska Sakinah

NPM : 2018610057

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Tanggal Persetujuan :

Disetujui Oleh,

Ketua Pembimbing I



Isabella, S.IP. M.SI
NIDN. 0215057502

Pembimbing II



Novia Kencana, S.IP., MPA
NIDN. 0209119101

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



M.Quranul Kariem, S.IP., M.IP
NIDN. 0211039402

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Riska Sakinah

NPM : 2018610057

Dengan ini menyatakan :

1. Skripsi ini adalah murni merupakan gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dan Tim Dosen pembimbing.
2. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Strata-1, di Universitas Indo Global Mandiri maupun Perguruan Tinggi lain.
3. Skripsi ini bukan karya atau pendapat yang ditulis atau pendapat yang pernah ditulis dan dipublikasikan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah, dan disebutkan dalam daftar pustaka.
4. Skripsi ini boleh dipergunakan oleh pihak Universitas untuk keperluan akademik.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Palembang ,31 Oktober 2023
Yang menyatakan,



Riska Sakinah

HALAMAN PERSEMBAHAN
Bismillahirrahmanirrahim

Dengan menyebut nama ALLAH SWT Alhamdulillahirobbil'alamin, telah Engkau Ridhoi dan Rahmati langka Hamba-Mu, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Kupersembahkan kepada :

1. Ayahandaku tercinta dan ibundaku tercinta sebagai tanda bakti, cinta dan hormatku. Terima kasih yang senantiasa mendidik, mendukung, memberikan motivasi, dan selalu mendo'akan disetiap langkah.
2. Adikku yang selalu memberikan semangat, do'a dan dukungan.
3. Semua Keluarga besar kakek dan nenek ku yang selalu aku cinta terima kasih atas do'a, dukungan dan motivasi yang selalu kalian berikan.
4. Para Pendidik tanpa tanda jasa yang ku hormati, Almamater tercinta,
Universitas Indo Global Mandiri Palembang

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada kehadiran Tuhan yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “-**KUALITAS PELAYANAN MELALUI APLIKASI SIDEMANG PADA KECAMATAN SEMATANG BORANG KOTA PALEMBANG**” yang merupakan syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan S1 di Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ayah dan Ibu yang selalu mendoakan mendukung, membantu, menyemangati, menghibur, dan mendukung saya selama penyelesaian skripsi. Terimakasih atas semua kasih sayang, doa, nasihat, masukan dan semangatnya hingga saat ini.
2. Ibu Isabella, S.IP., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu, saran, serta motivasinya dan kesabaran dalam membimbing.
3. Bapak M. Qur'anul Kariem, S.IP., M.I.P. yang saya hormati sebagai Kepala Program Studi Ilmu Pemerintahan yang selalu memotivasi untuk terus mencoba dan segenap Dosen Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Pemerintahan Dan Budaya, Universitas Indo Global

Mandiri Palembang, yang memberikan ilmunya kepada penulis tanpa tanda jasa.

4. Bpk Aji Windu Viatra, M.Sn yang saya hormati selaku Dekan Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya Universitas Indo Global Mandiri.
5. Sahabatku selama di bangku kuliah Ardiansyah, husni, Yolana, Mifta, Alif, Yuyun, Adel Dan Teman-Teman Seperjuangan lainnya yang sudah berbagi kisah selama menempuh masa pendidikan di almamater biru.
6. Semua orang yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, yang sudah banyak mendukung dan mendoakan sampai penyusunan skripsi ini dapat terlaksana.

Saya menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak terdapat beberapa kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan, pengalaman, dan pengetahuan yang dimiliki. Namun penulis berharap dengan kerendahan hati, semua kritik dan saran akan diterima sebagai masukan untuk perbaikan di masa yang akan datang

Palembang, 31 Oktober 2023



Riska Sakinah

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	<u>1</u>
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	3
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	3
1.4 MANFAAT PENELITIAN	3
BAB II.....	4
TINJAUAN LITERATUR.....	10
2.1 TEORI PELAYANAN PUBLIK.....	10
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	10
2.1.2 Indikator Pelayanan Publik.....	13
2.1.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	14
2.1.4 Tujuan Pelayanan Publik	18
2.2 TEORI RESPONSIVITAS	21
2.2.1. Pengertian Responsivitas	21

2.2.2 Indikator Responsivitas.....	23
2.2.3 Responsivitas Pelayanan Publik	25
2.2.4. Prinsip Pelayanan Publik	28
2.2.5 Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan	29
2.3 KONSEP KUALITAS	30
2.3.1 Pengertian Kualitas	30
2.4 PEMERINTAHAN	32
2.4.1 Organisasi Pemerintahan	32
2.5 APLIKASI SIDEMANG	36
2.5.1. Pengertian SIDEMANG	36
2.5.2. Produk Aplikasi Sidemang	36
2.5.3. Alur pelayanan Aplikasi Sidemang pada Tingkat Kecamatan	36
2.5.4. langkah-langkah penggunaan Aplikasi Sidemang.....	36
2.6 Penelitian Terdahulu	46
2.7 Definisi Konsep	49
2.8 Definisi Operasional	50
2.9 Kerangka Pemikiran.....	52
BAB III.....	53
METODE PENELITIAN	54
3.1 Pendekatan Penelitian	54
3.2 Unit Analisis	55
3.3 Sumber Data.....	56
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.5 Informan Narasumber	58
3.6 Keabsahan Data.....	59

BAB IV PROFIL LEMBAGA.....	55
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
4.1.1. Gambaran Umum Kota Palembang.....	55
4.1.2. Letak Geografis Kota Palembang.....	55
4.1.3. Peta Kota Palembang.....	57
4.2. Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang.....	57
4.2.1 Visi dan Misi Kecamatan Sematang Borang	57
4.2.2 Jenis pelayanan Kecamatan Sematang Borang.....	58
4.2.3 Struktur Tugas Pokok dan fungsi seksi pelayanan umum	58
4.2.4 Sumber Daya Kepegawaian Kecamatan Sematang Borang	60
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	62
5.1 Kualitas pelayanan melalui aplikasi Sidemang pada kecamatan.....	62
5.1.1 <i>Responsiviness</i> (daya tanggap)	62
5.1.2 <i>Responsibility</i> (Responsibilitas).....	64
5.1.3 <i>Accountability</i> (akuntabilitas).....	66
5.2 Hasil Analisis Kualitas Pelayanan melalui aplikasi Sidemang.....	68
5.3 Tabel Hasil Penelitian	69
BAB VI PENUTUP	70
6.1 Kesimpulan	70
6.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Rincian Dari Rekapitulasi	7
Table 2.1 Definisi Operasional	50
Table 3.1 informan penelitian	58
Table 4.1 Kelurahan di Kecamatan Sematang Borang	63
Table 4.2 jumlah PNS Kecamatan Sematang Borang Menurut Tingkat Pendidikan Formal	72
Table 4.3 Jumlah Pegawai Non PNS Kecamatan Sematang Borang Palembang Menurut Tingkat Pendidikan Formal dan Jenis Kelamin	73
Tabel 4.4 Jumlah Pegawai Negeri Sipil Kantor Kecamatan Sematang Borang Palembang Menurut Pangkat/Golongan Dan Eselon	73
Table 4.5 Jumlah Pegawai Negeri yang telah Mengikuti Pendidikan Jabatan Struktural pada Kantor Kelurahan dan Kantor Kecamatan Sematang Borang Palembang	50
Table 5.1 Tabel Daftar Nama-Nama Informan	82
Table 5.2 Tabel Hasil Kualitas Pelayanan	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Peta Kota Palembang	64
Gambar 2.1 Alur Penyelenggaraan Administrasi Berkas Permohonan Perizinan Dan Non Perizinan.....	42
Gambar 4.1 Kantor Camat Sematang Borang.....	57

INTISARI

Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kemampuan daya tanggap, Responsibilitas dan Akuntabilitas. Baik buruknya kualitas pelayanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan. Terlebih lagi, apabila pelayanan itu telah menerapkan system yang canggih dengan teknologi yang memadai. Dalam hal ini, peneliti terdorong untuk mencoba mengetahui dan menjelaskan Kualitas Pelayanan Melalui Aplikasi Sidemang Pada Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan tipe penelitian yang digunakan adalah fenomenologi. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Tehnik analisis data yang digunakan adalah reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*verification*).

Keabsahan data menggunakan triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi waktu, dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (a) *Responsiveness* (Daya tanggap) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. (b) *Responsibility* (responsibilitas) Merupakan konsep yang berkenaan dengan standar profesional dan kompetensi teknis yang dimiliki seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya. (c) *Accountability* (Akuntabilitas) adalah bentuk pertanggungjawaban seseorang atau sebuah organisasi kepada pihak-pihak yang berhak mendapatkan keterangan tentang kegiatan atau kinerja dalam menjalankan tugas demi mencapai suatu tujuan tertentu.

Dalam kualitas Kualitas Pelayanan Melalui Aplikasi Sidemang Pada Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang. seharusnya lebih ditingkatkan pelayanannya agar masyarakat layanan tetap merasakan kepuasan dan kenyamanan selama pengurusan berlangsung. Kepada sub umum bagian kepegawaian kota Palembang seharusnya memberikan penghargaan kepada para pegawai yang sering datang tepat waktu. Penghargaan dapat berupa intensif atau bonus gaji. Bagi masyarakat pengguna layanan diharapkan mematuhi aturan yang berlaku di kota Palembang sehingga ketertiban dan keamanan tetap terjaga dengan mengikuti semua kegiatan yang di adakan kecamatan itu sendiri.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan publik, Responsivitas, Aplikasi Sidemang

ABSTRACT

Service quality is closely related to responsiveness, responsibility and accountability. Good or bad service quality is not based on the point of view or perception of service providers or services but based on consumer perceptions and rules or regulations regarding service quality. Moreover, if the service has implemented a sophisticated system with adequate technology. In this case, researchers are encouraged to try to find out and explain Service Quality Through the Sidemang Application in Sematang Borang District, Palembang City.

The type of research used in this study is a type of qualitative research with the type of research used is phenomenology. Data collection techniques used by researchers are interviews, observation and documentation. The data analysis technique used is data reduction, data display, and verification.

The validity of the data using triangulation, namely source triangulation, time triangulation, and technique triangulation.

The results of this study indicate that (a) Responsiveness, namely the responsiveness of employees in providing the required services and being able to complete services quickly according to the promised timeframe. (b) responsibility (responsibility) Is a concept relating to professional standards and technical competence of an employee in carrying out their duties. (c) Accountability is a form of accountability of a person or an organization to parties who are entitled to obtain information about activities or performance in carrying out tasks in order to achieve a certain goal.

In the quality of Service Quality Through the Sidemang Application in the Sematang Borang District, Palembang City. services should be further improved so that the service community continues to feel satisfaction and comfort during the management. The sub-general of the personnel department of the city of Palembang should give awards to employees who often come on time. Rewards can be in the form of incentives or salary bonuses. Service users are expected to comply with the rules in force in the city of Palembang so that order and security are maintained by participating in all activities held by the sub-district itself.

Keywords: Public Service Quality, Responsiveness, Sidemang Application