

**KEPEMIMPINAN KEPALA KELURAHAN DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
DI KELURAHAN MANUKAN WETAN
KECAMATAN TANDES KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
TEKNOLOGI
SURABAYA**

Diajukan oleh :

Sri Rahayu

NIM : E.19.01.002

**PROGRAM STUDI ILMU ADMIISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TEKNOLOGI SURABAYA
S U R A B A Y A
2023**

**KEPEMIMPINAN KEPALA KELURAHAN DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
DI KELURAHAN MANUKAN WETAN
KECAMATAN TANDES KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
TEKNOLOGI
SURABAYA**

Diajukan oleh :

Sri Rahayu

NIM : E.19.01.002

**PROGRAM STUDI ILMU ADMIISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TEKNOLOGI SURABAYA
S U R A B A Y A
2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN
SKRIPSI**

**KEPEMIMPINAN KEPALA KELURAHAN DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN MANUKAN WETAN
KECAMATAN TANDES KOTA SURABAYA**

Sri Rahayu
NIM : E.19.01.002

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima
Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora Universitas Teknologi Surabaya
D Pada Tanggal 8 September 2023

Pembimbing :

1. Pembimbing I

Dr. Rukin, S.Pd,SH,M.Si
NIDN : 0710097503

2. Pembimbing II

Drs. Lukman Hakim, SE,SH,MM,M.Si
NIDN. 0716086902

Tim Penguji :

1. Ketua

Dr. Rukin, S.Pd,SH,M.Si
NIDN : 0710097503

2. Anggota

Drs. Lukman Hakim, SE,SH,MM,M.Si
NIDN : 0716086902

3. Anggota

Dr.Drs. Albysius Jondar,M.Si
NIDN. 07210760005

4. Anggota

Dra. Wahyu Rochana,MM,MBA.
NIDN.0704036502



Drs. Susiani, SH., MH
NIDN : 0710128506

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sri Rahayu
NIM : E. 19.01.002
Tempat/Tanggal lahir : Surabaya, 04 September 2023
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Nomor Telp/Hp/email : 08992289765/sriahayu66649@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian/makalah saya yang berjudul *“Kepemimpinan Kepala Kelurahan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kelurahan Manukan Wetan Kecamatan Tandes Kota Surabaya”*.

Bebas dari plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari makalah dan karya ilmiah dari hasil-hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya **bersedia menerima sanksi** sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Surabaya

Pada tanggal : 06 November 2023

Yang membuat pernyataan



Sri Rahayu

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora di Universitas Teknologi Surabaya yang berjudul ***“Kepemimpinan Kepala Kelurahan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kelurahan Manukan Wetan Kecamatan Tandes Kota Surabaya”***.

Sebagai salah satu persyaratan dalam menempuh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora di Universitas Teknologi Surabaya.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis dengan segala kerendahan hati menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini dapat disusun dengan baik karena adanya dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Gunawan Pamudji Widodo, S.Si., M.Si., Apt selaku Rektor Universitas Teknologi Surabaya.
2. Ibu Dina Susiani, SH., MH selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Teknologi Surabaya.
3. Bapak Drs. Lukman Hakim, SE., SH., MM., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Teknologi Surabaya.

4. Bapak Dr. Rukin.,S.Pd.,M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 di Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Teknologi Surabaya.
5. Bapak Drs. Lukman Hakim,SE.,SH.,MM.,M.Si selaku Dosen Pembimbing 2 di Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Teknologi Surabaya.
6. Seluruh Dosen Pengajar, Staff dan Pegawai Lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Teknologi Surabaya.
7. Kepada Orang Tua Tercinta, yang selalu memberikan semangat dan Do'a, Ridohnya serta kasih sayang yang tiada hentinya.
8. Kepada semua Rekan, Sahabat, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis mengucapkan banyak terima kasih.
9. Seluruh teman-teman Administrasi Negara dan Hukum Angkatan 2019 yang telah bersama-sama melewati masa perkuliahan.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat terbatasnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh sebab itu, saran dan kritik dari pembaca yang sehat dan membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini memenuhi kriteria dalam kelulusan serta bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi pembaca.

Surabaya, 06 November 2023

Penulis

Sri Rahayu

NIM : E. 19.01.002

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	ii
Halaman Persetujuan/Pengesahan.....	iii
Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Bagi Kelurahan.....	5
1.4.2 Bagi Universitas	5
1.4.3 Bagi Peneliti	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Kepemimpinan.....	6
2.1.1 Pengertian Kepemimpinan	6
2.1.2 Gaya Kepemimpinan	8
2.1.3 Peran Kepemimpinan	9
2.1.4 <i>Servant Leadership</i> (Kepemimpinan yang Melayani).....	11
2.1.5 Kualitas Kepemimpinan	12
2.1.6 Teori Kepemimpinan.....	14
2.1.7 Sifat-Sifat Kepemimpinan	16
2.2. Lurah	17
2.2.1 Pengertian Lurah	17
2.2.2 Dasar Hukum Peran Lurah	19
2.2.3 Peran Lurah Berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945.....	21
2.3 Kualitas	26
2.3.1 Pengertian Kualitas	26
2.3.2 Pelayanan Publik.....	26
2.3.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	27

2.3.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	28
2.3.5 Kualitas Pelayanan Publik	29
2.3.6 Penyelenggaraan Pelayanan.....	30
2.3.7 Definisi Pelayanan Publik.....	32
2.3.8 Indikator Pelayanan Publik.....	36
2.3.9 Standar Pelayanan	38
2.4. Kerangka Konseptual.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1. Jenis Penelitian.....	41
3.2. Lokasi Penelitian.....	41
3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	41
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	43
3.5. Teknik Analisis Data	45
3.6. Pengukuran Data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1. Gambaran Umum Mengenai Kelurahan Manukan Wetan	49
4.1.2 Letak dan Luas Wilayah	49
4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Manukan Wetan	49
4.1.4 Visi dan Misi Kelurahan Manukan Wetan.....	54
4.2. Kemampuan Lurah Sebagai Pengawas	55
4.3. Bagaimana kepala kelurahan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di kelurahan Manukan Wetan, Kecamatan Tandes ?	59
4.4. Motivasi Lurah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik	62
4.5. Sebagai kepala kelurahan di Kelurahan Manukan Wetan, Kecamatan Tandes, tentunya ada beberapa kendala dan hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Apa saja kendala dan hambatan tersebut ?.....	70
4.6. Bagaimana cara kepala kelurahan merancang strategi yang efektif untuk mengatasi kendala dan hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kelurahan Manukan Wetan, Kecamatan Tandes ?	71
4.7. Bagaimana pandangan Anda mengenai prosedur pelayanan administrasi di Kelurahan Manukan Wetan. Apakah masih dirasa sulit oleh masyarakat?.....	72
BAB V KESIMPILAN DAN SARAN.....	73

5.1. Kesimpulan	73
5.2. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Nama Informan	42
Tabel 3.2 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepemimpinan Kepala Lurah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.....	46
Tabel 3.3 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengani Partisipasi Mayarakat....	47
Tabel 4.1 Batas Wilayah Kelurahan Manukan Wetan.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Manukan Wetan.....	49

DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara.
- Abdurrahman Fathoni, Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi, (Jakarta : Rinekacipta, 2011), Hlm. 38
- Abdurrahman Fathoni, Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi, (Jakarta: Rinekacipta, 2011), Hlm. 40
- Abubakar & Siregar, A. N. (2010). Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian Dan Kepuasan Petani. Jurnal Penyuluhan Pertanian, 5(1), 1–5
- Adisasmita Raharjo. Pembangunan Pedesaan Dan Perkotaan, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006). Hlm 12.
- Agustina, F. (2016). Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Tenggarong Seberang. Ejournal Ilmu Pemerintahan, 4(4), 1–7.
- Dwiyanto, A. (2017). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Kepemimpinan Kepala Kelurahan. Jurnal Pemerintahan Dan Kebijakan Publik, 3(1), 1-10.
- Fahmi, I. (2016). Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Kinerja. Mitra Wacana Media.
- Gaspersz, V. (2014). Total Quality Management (Untuk Praktisi Bisnis Dan Industri). Penebar Swadaya.
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya. Gava Media
- Ibid, Hlm 26, Hlm. 145-152
- Kaelan, M.S, Metode Penelitian Kalitatif Bidang Filsafat, (Yogyakarta : Paradigma, 2005), Hlm. 58
- Kartono, Kartini. 2011. Pemipin dan Kepemimpinan Apakah Kepemimpinan Abnormatif Itu? Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kartono, Kartini. 2011. Pemipin dan Kepemimpinan Apakah Kepemimpinan Abnormatif Itu? Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2009). Asas-Asas Pelayanan Publik. 8–18.
- Koenjoroningrat, Metode Penelitian Masyarakat, (Jakarta : Gramedia, T, Th), Hlm. 32
- Kosanke, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda Dayang. 3(3), 1472–1486.
- Kosanke, R. M. (2019). Ke Jurnal Pelayanan Publik. 18–46

- Kouzes, James M. & Barry Z. Posner. (2007). *The Leadership Challenge*. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Koyan, I. W. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. UNDIKSHA Singaraja.
- Kristiyanti, D., & Rijanti, T. (2022). Pengaruh Work Life Balance, Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kepuasan Kerja, Moderasi Servant Leadership Di Setda Kabupaten Pekalongan. *Jbee*, 4(1), 2022.
- Kurniawan, A. (2013). *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaharuan.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua*. UPP STIM YKPN
- Mardiyah, N. A. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kelurahan Manutan Wetan, Kecamatan Tandes, Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2(1), 1-10.
- Milles Dan Huberman Dalam Bugin (2004:99)
- Mirawati, M. (2023). *Kualitas Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Pada Desa Batu Jangkih Kecamatan Praya Barat Daya Kabupaten Lombok Tengah)* (Doctoral Dissertation, Universitas_Muhammadiyah_Mataram).
- Moenir, HAS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhamad Awaludin, “Kepemimpinan Visioner Kepala Desa Dalam Pembangunan Infrastruktur Di Desa Ujung Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo”, (Makasar : Fisipol, Mei 2022), Hlm. 42
- Muhammad Firdaus. (2015). *Study Pelayanan Publik Surat Izin Perdagangan (Siup) Di Kantor Badan Pelayanan Terpadu (Bpt) Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis*. 1–12.
- Mulyadi, D., Gedeona, H. T., & Afandi, M. N. (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik: Konsep Dan Praktik Administrasi Dalam Penyusunan Sop, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Organisasi*.
- Parasuraman. (2014). *The Behaviorial Consequenses Of Service Quality*. New. Prentince Hall.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemipinan Birokrasi*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyusunan Peraturan Desa/Kelurahan.

- Peraturan Pemerintah R.I.Nomor 43 Tahun 2014 Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, (Bandung : Fokusindo Mandiri, 2014), Hlm. 138.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan
- Piyu, S. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Divisi Human Resources Management Comp. 11.
- Putro, S. W. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9
- Raras TS, A. (2008). *Menjadi Manager Sukses : Melalui Empat Aspek Perusahaan*. (Bandung: Alfabeta).
- Rindengan, Marini. "Kepemimpinan Lurah Dalam Pelayanan Administrasi Di Kelurahan Tinoor I Kecamatan Tomohon Utara." *Politico: Jurnal Ilmu Politik* 3.1 (2016): 1167.
- Robbins, S. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Saputro, H. E. (2015). Kualitas Pelayanan Publik. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2(1).
- Siagian, S. P. (2006). *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan Dan Implementasi*, Cetakan Kelima. Bumi Aksara.
- Sirimasa, N. (2018). Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Jangailulu Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Sugiyono, 2017 “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung : Alfabeta. hlm. 132
- Sugiyono. 2019. “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung : Alfabeta. 203-208
- Sugiyono. 2019. “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung : Alfabeta. Hal. 319
- Sunyoto, D. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana.
- Sutrisno Hadi, *Metodologi Research Jilid II*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), Hlm. 233
- Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bandung : PT. Refika Aditama.

Tambunan, T. S. (2015). *Pemimpin Dan Kepemimpinan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Tjihardi, Semuil. 2012 . *To Be a Great Leader*. Edisi 3. Yogyakarta.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*.

Usman Effendi, *Asas Manajemen*, Jakarta; PT Raja Grafindo, 2011, Hlm.188-189

Vinolis Friandoni H. *Jurnal Administrative Reform*, Vol. 5 No. 1 ,Januari-Maret 2017. *Strategi Pelayanan Publik Di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda*.

Wahjono, Sentot Imam. 2010. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

UNDANG-UNDANG

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :
25/KEP/M.PAN/04/2002 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja

Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan Pasal 25

Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan Pasal 25

Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan Pasal 25

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 18 Ayat 5

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa Pasal 25

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa Pasal 26

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa Pasal 26