SKRIPSI

Implementasi Kualitas Pelayanan Publik pada Era New Normal di Kapanewon Srandakan

Disusun oleh:

PRIHANTIKA SEPTI CAHYANI

20180520106

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2022

HALAMAN JUDUL

IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA ERA NEW NORMAL DI KAPANEWON SRANDAKAN

SKRIPSI

Diajukan sebagai Tugas Akhir dalam rangka penyelesaian studi sarjana pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun oleh:

PRIHANTIKA SEPTI CAHYANI

20180520106

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

TAHUN 2022

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Prihantika Septi Cahyani

NIM : 20180520106

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul:

"Implementasi Kualitas Pelayanan Publik pada Era New Normal di Kapanewon Srandakan"

Dengan ini saya menyatakan yang sebesar-besarnya bahwa skripsi yang saya susun dan tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sejauh pengetahuan saya, tidak ada karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disatukan dalam referensi. Selanjutnya apabila dikemudian hari terbukti terdapat duplikat/plagiat serta ada pihak lain yang merasa dirugikan, maka saya akan bertanggungjawab dan menerima segala resiko yang menyertainya.

Bantul, 24 April 2022

Penulis,

Prihantika Septi Cahyani

NIM. 20180520106

HALAMAN MOTTO

"Sadari, syukuri, nikmati"
(Prihantika Septi Cahyani)

"Percaya 100% sama Allah, bukan sama manusia"
(Ibu Nur Hidayah)

"Sebaik-baiknya manusia diantaramu adalah yang paling banyak manfaatnya bagi orang lain"
(H.R. Bukhari)

"Tidaklah mungkin bagi matahari mengejar bulan dan malam pun tidak dapat mendahului siang. Masing- masing beredar pada garis edarnya"
(Surah Yasin Ayat 40).

HALAMAN PERSEMBAHAN

Assalammualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pertama saya mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat serta karunia, memberikan kemudahan, kelancaran, dan kekuatan sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir saya berjudul "**Implementasi Kualitas Pelayanan Publik pada Era New Normal di Kapanewon Srandakan**" dengan baik. Karya ini saya persembahankan untuk:

1. Bapak Mujiyono dan Ibu Nur Hidayah selaku orang tua saya yang tidak pernah bosan memberikan doa baik untuk saya.
2. Prihantika Septi Cahyani, saya sendiri. Terima kasih atas segala usaha untuk menuntaskan tugas akhir.
3. Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si., selaku dosen pembimbing saya, yang sabar membimbing serta mendidik saya.
4. Mereka yang turut membentuk pribadi serta kematangan berpikir saya.
5. Sahabat-sahabat yang senantiasa menemani dalam suka maupun duka.
6. Semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan serta arahan dalam penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.

Wassalammualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

KATA PENGANTAR

Assalammualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat serta karunia-Nya, yang senantiasa memberikan petunjuk, kemudahan, kelancaran, serta kekuatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir berjudul **"Implementasi Kualitas Pelayanan Publik pada Era New Normal di Kapanewon Srandakan"**. Karya ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis sebagai insan yang tidak luput dari kesalahan serta keterbatasan, maka tidak menutup kemungkinan masih ditemukan kekuarangan serta kelemahan dalam penulisan ini. Oleh karena itu, segala bentuk masukan, baik berupa kritik maupun saran yang bersifat membangun, akan sangat bermanfaat demi kesempurnaan serta penulisan di masa yang akan datang.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik berupa bimbingan, pengarahan, nasihat, serta dukungan moral. Dengan ketulusan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segalanya
2. Kedua orang tua penulis, Mujiyono dan Nur Hidayah yang senantiasa selalu mendukung serta mendoakan penulis.
3. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto M.P., IPM., selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dr. Takdir Ali Mukti, S. Sos., M. Si., selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Dr. Tunjung Sulaksono, S. IP., M. Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Dra. Atik Septi Winarsih, M. Si., selaku dosen pembimbing tugas akhir saya.
7. Dewi Sekar Kencono, S. IP., M. Si. serta Erni Zuhriyati, S.S., S. IP., MA., selaku dosen penguji tugas akhir saya.
8. Kepada para sahabat yang selalu ada dalam suka maupun duka.

Wassalammualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Bantul, April 2022

Prihantika Septi Cahyan

Daftar Isi

HALAMAN JUDUL i
..... ii
HALAMAN MOTTO iii
HALAMAN PERSEMBAHAN iv
Daftar Gambar viii
Daftar Tabel ix
Daftar Grafik x
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 12
1.3 Batasan Masalah 12
1.4 Tujuan Penelitian 12
1.5 Manfaat Penelitian 13
1.5.1 Manfaat Teoritis 13
1.5.2 Manfaat Praktis 13
1.6 Kajian Pustaka 14
1.7 Kerangka Teori 21
1.7.1 Pelayanan Publik 21
1.7.2 Era New Normal 23
1.7.3 Sistem Work From Home 25
1.7.4 Implementasi Kebijakan 26
1.8 Definisi Konseptual 30
1.8.1 Pelayanan Publik 30
1.8.2 Implementasi Kebijakan 30
1.9 Definisi Operasional 30
1.10 Metode Penelitian 31
1.10.1 Jenis Penelitian 32
1.10.2 Lokasi Penelitian 33
1.10.3 Unit Analisis Data 34

1.10.4 Jenis Data 34
1.10.5 Teknik Pengumpulan Data 37
1.10.6 Teknik Analisis Data 40
1.11 Sistematika Penulisan 42
BAB II 43
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN 43
2.1 Gambaran Umum Kapanewon Srandakan 43
2.2 Kondisi Demografi Kapanewon Srandakan 48
2.3 Kondisi Pemerintahan Kapanewon Srandakan 50
2.4 Kondisi Pelayanan Publik Sebelum dan Saat New Normal 54
2.5 Dasar Hukum Kebijakan Era New Normal 56
2.6 Pelayanan di Kantor Kapanewon Srandakan 57
2.7 Standar Pelayanan Kantor Kapanewon Srandakan 65
BAB III 67
ANALISIS DAN PEMBAHASAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA ERA NEW NORMAL DI KAPANEWON SRANDAKAN 67
3.1 Kualitas Pelayanan Publik 67
3.2 Implentasi Kebijakan 86
BAB IV 101
PENUTUP 101
DAFTAR PUSTAKA 103
LAMPIRAN 108

Daftar Gambar

Gambar I.1 Aturan Pada Proses Pelayanan 6
Gambar II.2 Peta Kapanewon Srandakan 44
Gambar II.3 Luas Wilayah Kapanewon Srandakan 45
Gambar II.4 Peta Lahan Baku Sawah 47
Gambar II.5 Peta Lahan Pertanian Pangan Berkelanjutan 47
Gambar II.6 Sub Menu Hubungi Kami pada Website Kapanewon Srandakan 59
Gambar III.7 Kontak Kapanewon Srandakan 59
Gambar III.8 Masyarakat yang Menerapkan Protokol Kesehatan 74
Gambar III.9 Ajakan Menerapkan Protokol Kesehatan 74
Gambar III.10 Sub Menu Standar Kepuasan Masyarakat 76
Gambar III.11 Sub Menu Standar Kepuasan Masyarakat 78
Gambar III.12 Sub Menu Standar Kepuasan Masyarakat 78
Gambar III.13 Sub Menu Standar Kepuasan Masyarakat 79
Gambar III.14 Banner Integritas Kapanewon Srandakan 83
Gambar III.15 Sub Menu Hubungi Kami Kapanewon Srandakan 89
Gambar III.16 Piagam Penghargaan Bupati Bantul 94
Gambar III.17 Prosedur Pelayanan Kapanewon Srandakan 95
Gambar III.18 Fasilitas Kantor Kapanewon Srandakan 97
Gambar IV.19 Gedung Kantor Pelayanan Administrasi Terpadu Kepanewon Srandakan 108
Gambar IV.20 Wawancara dengan Jawatan Pelayanan Umum 108
Gambar IV.21 Wawancara dengan Panewu Srandakan 108
Gambar IV.22 Wawancara dengan Narasumber 1 (Dari) 109
Gambar IV.23 Wawancara dengan Narasumber 2 (Nilantim) 110
Gambar IV.24 Wawancara dengan Narasumber 3 (Ita) 110

Daftar Tabel

Tabel I.1 Jumlah Masyarakat yang Melakukan Pelayanan 4
Tabel I.2 Capaian Indikator Kerja Utama 2019 9
Tabel I.3 Rencana dan Realisasi Capaian Sasaran Meningkatnya Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat 11
Tabel I.4 Definisi Operasional 30
Tabel I.5 Data Primer 35
Tabel I.6 Narasumber Penelitian 37
Tabel II.7 Pemanfaatan Lahan Kapanewon Srandakan 46
Tabel II.8 Luas Lahan Baku Sawah 46
Tabel II.9 Luas Lahan Pertanian 47
Tabel II.10 Laju Pertumbuhan, Presentas Penduduk, Kepadatan Penduduk 48
Tabel II.11 Jumlah Penduduk Kapanewon Srandakan 50
Tabel II.12 Struktur Organisasi Kantor Kapanewon Srandakan 51
Tabel II.13 Kondisi Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan 52
Tabel II.14 Kondisi Pegawai berdasarkan Jenis Kelamin 52
Tabel II.15 Daftar Pelayanan Administratif Kantor Kapanewon Srandakan 59
Tabel II.16 Aset Kantor Kapanewon Srandakan 65

Daftar Grafik

Grafik II.1 Jumlah Penduduk Kapanewon Srandakan 48
Grafik II.2 Laju Pertumbuhan Kapanewon Srandakan 49
Grafik II.3 Presentase Penduduk 49
Grafik II.4 Kepadatan Penduduk 50