

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK MELALUI WEBSITE PPID
PADA LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

DEVINA ANGISTYA MAHARANI

1703519022



**Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan
Gelar Sarjana Terapan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI D4 ADMINISTRASI PERKANTORAN DIGITAL

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2023

**ANALYSIS PUBLIC SERVICE VIA PPID WEBSITE AT
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

DEVINA ANGISTYA MAHARANI

1703519022



**This research was structured to fulfill one of the requirements for obtaining
an Applied Bachelor degree in the Faculty of Economics, Universitas Negeri
Jakarta**

D4 DIGITAL OFFICE ADMINISTRATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2023

LEMBAR PESETUJUAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung M, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Fax: (021) 4706285, Surat Elektronik: fe@unj.ac.id
Laman: fe.unj.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Osly Usman, M.Bus
NIP/NIDK : 197401152008011008
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing I

Nama : Rizki Firdausi Rachmadania, SE., M.SM
NIP/NIDK : 8833750017
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing II

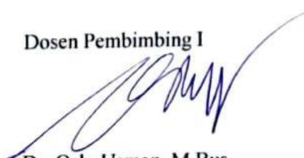
Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Devina Angistya Maharani
No. Registrasi : 1703519022
Program Studi : D4 Administrasi Perkantoran Digital
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Publik Melalui Website PPID
Pada Lembaga Administrasi Negara

untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Jakarta, 20 Juli 2023


Dosen Pembimbing I


Dr. Osly Usman, M.Bus
NIP. 197401152008011008

Dosen Pembimbing II


Rizki Firdausi Rachmadania, SE., M.SM
NIDK. 8833750017




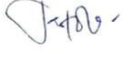


Mengetahui,
Koord. Program Studi Administrasi
Perkantoran Digital


Dr. Christian Wiradendi Wolor, SE., MM
NIP. 199110182019031014

Keterangan:

1. Formulir harus diketik
2. Tanda tangan harus asli

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Pt. Dekan Fakultas Ekonomi  Prof. Usep Suhud, M. Si., Ph.D NIP. 197002122008121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Widya Parimita, SE, M.PA NIP. 197006052001122001 (Ketua Penguji)		28 Agustus 2023
2	Marsofiyati, S.Pd, M.Pd NIP. 198004122005012002 (Penguji I)		28 Agustus 2023
3	Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM NIDN. 0002038107 (Penguji II)		28 Agustus 2023
4	Dr. Osly Usman, SE., M.Bus NIP. 197401152008011008 (Pembimbing I)		29 Agustus 2023
5	Rizki Firdausi Rachmadania, SE., M.SM NIDN 8833750017 (Pembimbing II)		01 September 2023
Nama : Devina Angistya Maharani No. Registrasi : 1703519022 Program Studi : D4 Administrasi Perkantoran Digital Tanggal Lulus : Senin, 07 Agustus 2023			

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Devina Angistya Maharani

NIM : 1703519022

Program Studi : D4 Administrasi Perkantoran Digital

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul “Analisis Pelayanan Publik Melalui Website PPID Pada Lembaga Administrasi Negara” ini merupakan benar-benar hasil karya sendiri. Selanjutnya bagian-bagian tertentu dalam penulisan-penulisan skripsi yang saya kutip, dari hasil karya orang lain ini telah disebutkan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah serta dicantumkan pada daftar pustaka.

Dengan surat ini dibuat dalam keadaan sadar dan sedang tidak dalam tekanan dari pihak manapun. Apabila kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dan sanksi-sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Ja:  :023
A220EAKX601571969
Devina Angistya Maharani
NIM. 1703519022

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Devina Angistya Maharani
NIM : 190319022
Fakultas/Prodi : Ekonomi / D4 Administrasi Perkantoran Digital
Alamat email : angistya.devina@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul:

Analisis Pelayanan Publik Melalui Website PPID
Pada Lembaga Administrasi Negara.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 06 September 2023

Penulis

Devina a.m.

(Devina Angistya Maharani)
nama dan tanda tangan

ABSTRAK

Devina Angistya Maharani. 1703519022. Analisis Pelayanan Publik Melalui website PPID Pada Lembaga Administrasi Negara. Program Studi D4 Administrasi Perkantoran Digital . Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta. 2023.

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan publik yang dilakukan oleh Lembaga Administrasi Negara apakah sudah sesuai dengan standar pelayanan publik dan mengetahui kendala pelayanan. Metode dalam Skripsi ini menggunakan metode kualitatif studi kasus, Teknik pengumpulan data melalui studi pustaka, observasi, wawancara dan dokumentasi, Teknik keabsahan data dengan metode triangulasi dan teknik analisis data menggunakan metode interaktif meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Setiap pelayanan memiliki aspek standar pelayanan mengikuti teori standar pelayanan dan kendala dalam melakukan proses pelayanan. Berdasarkan hasil analisa menunjukkan bahwa pelayanan website ppid terdapat belum memenuhi aspek standar pelayanan yaitu pada waktu penyelesaian sebab informasi pada website hanyalah waktu layanan, jangka waktu penyelesaian satu permohonan relatif lama dan belum perbarui inovasi pelayanan karena belum terdapat fitur yang dibutuhkan pengguna. Kendala yang dihadapi oleh petugas pelayanan kekurangan jumlah petugas sehingga terjadinya penumpukan email, petugas pelayanan juga mengendalikan layanan serta dibutuhkan fitur tambahan pada website yang dapat membantu pengguna layanan. Kekurangan tersebut dapat diatasi dengan upaya perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan maupun petugas pelayanan, karena Lembaga Administrasi Negara sebagai lembaga yang melayani publik oleh karena itu seharusnya dapat memenuhi kekurangan tersebut agar dapat memberikan pelayanan terbaik. Pelayanan publik yang baik akan mendapatkan citra baik di masyarakat.

Kata kunci : Kendala Pelayanan, Pelayanan PPID, Pelayanan Publik, Standar Pelayanan.

ABSTRACT

Devina Angistya Maharani. 1703519022. Public Service Analysis Via PPID website at Lembaga Administrasi Negara. D4 Digital Office Administration Study Program. Faculty of Economics Universitas Negeri Jakarta. 2023.

This thesis aims to find out whether the public service provided Lembaga Administrasi Negara is in accordance with public service standards and to determine service constraints. The method in this thesis uses a case study qualitative method, data collection techniques through literature studies, observation, interviews and documentation, data validity techniques using the triangulation method and data analysis techniques using interactive methods including data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions.

Each service has aspect of service standard following the theory of service standard and problem in carrying out the service process. Based on the results of analysis, it show that PPID website service have not met service standard aspect, namely on completion time because the information on the website is only service time, the time period for completing one application is relatively long and service innovation has not been updated because there are no features needed by user, Problem faced by officers the service lack the number of officer resulting in buildup of emails, service officer also control other service and additional feature are needed on the website that can help service users. These deficiencies can be overcome with improvement effort in accordance with the need of service user and service officer, because Lembaga Administrasi Negara as an institution that serves the public therefore should be able to fulfill these deficiencies in order to provide the best service. Good public service will get good image in society.

Keywords : Service Problem, PPID Services, Public Services, Service Standards

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji dan syukur pratikan ajukan kepada Allah SWT. Selawat dan salam selalu tercerah kepada Rasulullah SAW, Serta kepada seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi, penelitian dilakukan pada Lembaga Administrasi Negara. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Terapan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
2. Dr. Christian Wiradendi, SE., MM selaku Koodinator Program Studi D4 Administrasi Perkantoran Digital
3. Dr. Osly Usman, M.Bus selaku Dosen Pembimbing yang telah memberi masukan serta bimbingan dalam penyusunan Skripsi.
4. Rizki Firdausi Rachmadania, SE., M.SM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberika saran serta bimbingan dalam penyusunan Skripsi.
5. Lembaga Administrasi Negara selaku tempat penelitian yang telah memberi izin penulis untuk melakukan penelitian dan pengambilan data.
6. Mariana, SS selaku pembimbing pada Lembaga Administrasi Negara yang telah membantu dan memberi saran serta arahan penulis selama penelitian

7. Kedua orang tua dan keluarga besar telah membantu penulis dalam menyusun Skripsi serta dukungan selama penulis melakukan penelitian.
8. Teman- teman D4 Administrasi Perkantoran Digital telah memberi saran serta dukungan penulis dalam menyusun Skripsi.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam menyusun Skripsi Sehingga Penulis selaku Penyusun sangat mengharapkan kritik serta saran yang dapat membangun demi perbaikan penyusunan skripsi yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 20 Juli 2023



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN

LEMBAR PESETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pertanyaan Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	10
A. Teori Konsep Yang Diteliti.....	10
1. Pengertian Pelayanan Publik	10
2. Jenis pelayanan Publik	11
3. Standar Pelayanan Publik	12
4. Indikator Kualitas Pelayanan Publik	13
5. Asas dan prinsip pelayanan publik.....	15
6. Faktor – faktor pelayanan publik	16
7. Pengertian PPID	17
8. Jenis pelayanan PPID	18
B. Penelitian Terdahulu.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27

A.	Tempat dan waktu penelitian.....	27
1.	Tempat penelitian.....	27
2.	Waktu penelitian	27
B.	Desain Penelitian	28
C.	Informan.....	29
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	30
E.	Teknik Keabsahan Data	31
F.	Teknik Analisis Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		36
A.	Deskripsi Partisipan	36
B.	Hasil	37
1.	Standar Pelayanan Publik	37
2.	Kendala Pelayanan Publik	43
C.	Pembahasan	48
1.	Standar Pelayanan Publik	48
2.	Kendala Pelayanan Publik	55
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN PENELITIAN DAN REKOMENDASI PENELITIAN.....		60
A.	Kesimpulan	60
B.	Implikasi.....	61
C.	Keterbatasan Penelitian.....	61
D.	Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	62
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN.....		68
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 E-mail	3
Gambar 1. 2 fitur PPID	4
Gambar 1. 3 Pra Riset	5
Gambar 1. 4 Pra Riset	6
Gambar 4 1 Hasil Observasi.....	40
Gambar 4 2 Hasil Observasi website ppid	41
Gambar 4 3 Kontak PPID	46
Gambar 4 4 Formulir online	47
Gambar 4 5 SOP Layanan Pengaduan.....	48
Gambar 4 6 SOP Layanan Permohonan Informasi	51
Gambar 4 7 Waktu Layanan.....	53
Gambar 4 8 Tampilan Webiste PPID.....	54
Gambar 4 9 Petugas Pelayanan	56
Gambar 4 10 Kontak & Formulir PPID	57



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	28
Tabel 4. 1 Data Partisipan	37



DAFTAR BAGAN

Bagan 3 1 Teknik Keabsahan Data	32
Bagan 3 2 Teknik Analisis Data.....	33
Bagan 4. 1 Jumlah layanan pengaduan.....	42
Bagan 4. 2 Jumlah layanan permohonan informasi.....	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	68
Lampiran 2 Observasi	76
Lampiran 3 Foto saat wawancara dan observasi	78
Lampiran 4 Persetujuan Dosen Pembimbing (sempro)	80
Lampiran 5 Surat Persetujuan Seminar Proposal	81
Lampiran 6 Kartu Bimbingan Sempro	82
Lampiran 7 Perbaikan Seminar Proposal	83
Lampiran 8 Persetujuan Perbaikan Sempro	84
Lampiran 9 Surat Permohonan Observasi	85
Lampiran 10 Surat Persetujuan Observasi dari tempat penelitian	86
Lampiran 11 Persetujuan Dosen Pembimbing (Skripsi)	87
Lampiran 12 kartu konsultasi skripsi	88
Lampiran 13 Perbaikan Skripsi	89
Lampiran 14 Persetujuan Hasil Perbaikan	90
Lampiran 15 Hasil Turnitin	91

