

**OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN
KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN KERENG BANGKIRAI**

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Jurusan Ilmu Pemerintahan*

Diajukan Kepada:

**FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA**



Oleh:

CINDY WIDYA

NIM. 213020703131

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN KERENG BANGKIRAI

Disusun Oleh:

CINDY WIDYA

NIM. 213020703131

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Pendamping



Dr. M. Doddy Syahirul Alam, SE., M.Si
NIP. 198008222008011008

Dr. H. Maharidiawan Putra, S.H., M.H.
NIP. 196511201992031003

Tanggal: 21 Agustus 2025

Tanggal: 21 Agustus 2025

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

Disusun Oleh:
CINDY WIDYA
NIM. 213020703131

Telah disetujui dan dinyatakan lulus dalam Ujian Skripsi
Pada Tanggal 19 September 2025

Tim Penguji:

Ketua Tim Penguji



Dr. M. Doddy Syahirul Alam, SE., M Si
NIP. 198008222008011008
Tanggal: 13 Oktober 2025

Dosen Penguji I



Mahmuddin Sirait, M.A.
NIP. 198809102022031003
Tanggal: 13 Oktober 2025

Sekretaris Tim Penguji



Dr. H. Maharidiawan Putra, S.H., M.H.
NIP. 196511201992031003
Tanggal: 13 Oktober 2025

Dosen Penguji II



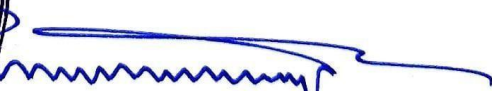
Haliza Fatimah, M.I.P.
NIP. 199610312024062003
Tanggal: 13 Oktober 2025

Palangka Raya, 13 Oktober 2025

Mengetahui:



Dekan Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Universitas Palangka Raya


Prof. Bhayu Rhama, S.T., MBA., Ph.D
NIP. 19790105 201012 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Cindy Widya

NIM: 213020703131

Menyatakan bahwa sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “
OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN
KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN KERENG BANGKIRAI.”
Adalah betul – betul karya penulis sendiri dari hasil penelitian yang penulis
lakukan dan hal – hal yang bukan karya penulis dalam penulisan skripsi tersebut
diberikan tanda sitasi dan ditunjuk pada daftar pustaka pada skripsi ini.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan penulis tidak benar, maka
penulis bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar
yang penulis peroleh dari skripsi tersebut.

Palangka Raya, 13 Oktober 2025

Yang Membuat Pernyataan



CINDY WIDYA

NIM. 213020703131

DAFTAR RIWAYAT PENULIS

DATA PRIBADI

Nama : Cindy Widya

Nim : 213020703131

Tempat, Tanggal Lahir : Palangka Raya, 09 Maret 2004

Agama : Kristen Protestan

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : JL. Intan KM. 4 TJILIK RIWUT

Nama Ibu : Wangi

Riwayat Pendidikan*)

TK : TK Putra

SD : SDN 2 Bukit Tunggal

SMP : SMPN 3 Palangka Raya

SMA : SMAN 1 Palangka Raya

Keterangan

*Nama Tempat, Tahun Lulus

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

”Sebab kamu tidak menerima roh perbudakan yang membuat kamu menjadi takut lagi, tetapi kamu telah menerima Roh yang menjadikan kamu anak Allah”.

(Roma 8: 15a)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis Persembahkan:

Dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, karya skripsi ini penulis persembahkan, pertama-tama kepada Tuhan Yesus Kristus, sumber kekuatan dan pengharapan dalam setiap langkah hidupku. Tanpa kasih, anugerah, dan penyertaan-Mu, aku tidak akan mampu sampai pada titik ini.

Terutama untuk Mamahku tercinta, wanita kuat yang Tuhan anugerahkan dalam hidupku. Terima kasih atas doa yang tak pernah berhenti, pelukan yang menguatkan di saat aku hampir menyerah, dan air mata yang diam-diam kau sembunyikan demi melihatku tetap tersenyum. Mah, aku tahu perjalanan ini tidak mudah bagimu, namun engkau selalu ada di sisiku, meski harus mengorbankan banyak hal yang mungkin tak pernah aku sadari. Apa yang kucapai hari ini adalah hasil dari kasih dan pengorbananmu yang tak tergantikan. Terima Kasih.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunianya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kereng Bangkirai”.

Suatu kebanggaan jika suatu tugas dapat terselesaikan dengan sebaik – baiknya. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penulisan dan isinya. Penulis juga sadar pasti ada hambatan yang dialami selama pembuatan skripsi, sehingga tidak menutup kemungkinan masih banyak kekurangan, sampai akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.

Untuk itu penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberi bimbingan, bantuan dan dukungan dalam bentuk apapun yang sangat besar. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Bhayu Rhama, ST., MBA., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu
2. Bapak Bismar Harris Satriawan, S.IP. M.I.P. selaku ketua jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Palangka Raya.
3. Bapak Dr. M. Doddy Syahirul Alam, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing Utama yang selalu meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis dengan sabar selama proses penulisan skripsi ini.

4. Bapak Dr. H. Maharidiawan Putra, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing pendamping yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dengan sabar selama proses penulisan skripsi ini.

5. Kepada orang tua terhormat dan terkasih, mamah penulis Wangi dan papah penulis Johan, yang telah banyak berkorban demi penulis menuntut ilmu, dan selalu senantiasa memberikan semangat, kasih sayang, nasihat dan doanya.

6. Kepada saudara terkasih penulis, Alm. Kiki Purma Wanto dan Julio Marcellino terima kasih telah menjadi alasan bagiku untuk terus berjuang.

7. Terima kasih untuk diriku yang tidak pernah benar-benar menyerah, meski sering merasa lelah. Terima kasih telah tetap melangkah walau jalan terasa gelap dan penuh rintangan. Aku bangga pada diriku sendiri yang berani menangis, tapi juga berani bangkit. Hari ini, aku ingin mengakui bahwa aku telah berjuang sebaik yang aku bisa.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Terima Kasih

Palangka Raya, 13 Oktober 2025

Penulis,



CINDY WIDYA

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
DAFTAR RIWAYAT PENULIS	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Definisi Pelayanan Publik.....	8
2.2. Konsep Dasar Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	10
2.3. Definisi Optimalisasi	12
2.4. Indikator Keberhasilan Optimalisasi Pelayanan Publik.....	13
2.5. Penelitian Terdahulu.....	15
2.6. Kerangka Berpikir.....	24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1. Jenis Penelitian.....	25
3.2. Lokasi Penelitian.....	25
3.3. Waktu Penelitian	26
3.4. Fokus Penelitian.....	27
3.5. Sumber Data.....	28
3.6. Teknik Pengumpulan Data	30
3.7. Teknik Analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN	33
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	33
4.1.1. Visi dan Misi Kelurahan Kereng Bangkirai	34
4.1.2. Jumlah Penduduk Kelurahan Kereng Bangkirai	35
4.1.3. Struktur Organisasi Kelurahan Kereng Bangkirai	36
4.2. Hasil Penelitian	37
4.2.1. Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kereng Bangkirai.....	38
4.2.2. Faktor Penghambat dan Pendukung Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kereng Bangkirai	51
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	55
5.1 Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kereng Bangkirai	55
5.1.1 Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	55
5.1.2 Keandalan (<i>reliability</i>)	59
5.1.3 Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	61
5.1.4 Jaminan (<i>assurance</i>).....	64
5.1.5 Empati (<i>Empathy</i>)	66

5.2 . Faktor Penghambat dan Pendukung Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kereng Bangkirai	68
5.2.1. Faktor Penghambat Optimalisasi Pelayanan	68
5.2.2. Faktor Pendukung Optimalisasi Pelayanan.....	70
5.2.3 Kepuasan dan Evaluasi dari Masyarakat.....	71
BAB VI PENUTUP	72
6.1. Kesimpulan	72
6.2. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
PEDOMAN WAWANCARA	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1. Waktu Penelitian.....	26
Tabel 3.2. Informan Wawancara.....	29
Tabel 4.1. Penduduk Kelurahan Kereng Bangkirai berdasarkan kelompok usia	35

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Kantor Kelurahan Kereng Bangkirai.....	2
Gambar 1.2. Kondisi Kantor Kelurahan Kereng Bangkirai	4
Gambar 2.1. Kerangka Berpikir	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kelurahan Kereng Bangkirai	36
Gambar 5.1. Meja Pelayanan Kelurahan Kereng Bangkirai	56
Gambar 5.2. Komputer Kelurahan Kereng Bangkirai	57
Gambar 5.3.. Kantin Kantor Kelurahan Kereng Bangkirai.....	67