



**IMPLIKASI *MERGER* KELURAHAN TERHADAP PELAYANAN  
PUBLIK DI KELURAHAN KAUMAN KOTA PEKALONGAN**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata I  
Jurusan Ilmu Pemerintahan Departemen Politik dan Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**Rosaninda Febry Suryanie**

**14010114140114**

**DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

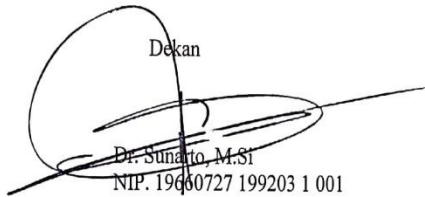
**2018**

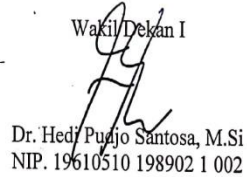
**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul Skripsi : Implikasi *Merger* Kelurahan terhadap Pelayanan  
Publik di Kelurahan Kauman Kota Pekalongan  
Nama Penyusun : Rosaninda Febry Suryanie  
NIM : 14010114140114  
Program Studi/Jurusan : S1-Ilmu Pemerintahan

*Dinyatakan sah sebagai satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I*

Semarang, 1 Februari 2018

Dekan  
  
Dr. Sunarto, M.Si  
NIP. 19660727 199203 1 001

Wakil Dekan I  
  
Dr. Hed Pujjo Santosa, M.Si  
NIP. 19610510 198902 1 002

Dosen Pembimbing

1. Dra. Puji Astuti, M.Si  
NIP. 19620904 198703 2 001

  
(.....)

Dosen Penguji

1. Drs. Warsito, SU  
NIP. 19540202 198103 1 014

  
(.....)

2. Neny Marlina, S.IP, MA  
NIP. -

  
(.....)

## **SURAT PERNYATAAN**

### **KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Rosaninda Febry Suryanie
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14010114140114
3. Tempat / Tanggal Lahir : Pekalongan, 27 Februari 1995
4. Jurusan / Program Studi : Ilmu Pemerintahan
5. Alamat :Ds. Tegal Suruh RT 02/RW 07, Kec. Sragi,  
Kab. Pekalongan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul:

**Implikasi *Merger* Kelurahan terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan  
Kauman Kota Pekalongan**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggungjawab.

Semarang, 27 Januari 2018  
Pembuat Pernyataan;

Rosaninda Febry Suryanie  
NIM. 14010114140114

## MOTTO

“Hanya orang-orang luar biasa yang mengalami hal-hal luar biasa” -

*Anonymous*

“Be a strong wall in the hard times and be a smiling sun in the good

times” - *Anonymous*

“Berusaha sendiri dahulu, Tuhan akan membantu” - *La Fontaine*

## PERSEMBAHAN

Penulis ucapkan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Ibunda tercinta Sri Wintarti, Ayahanda Suryad, kakak Wienda Suryaningtyas, adik Salsa Suryadiva dan keponakan-keponakan Daiva Dante Suryatama, Nixie Azaria Ramadhany, Benvenuto Kenshin Suryapandawa yang senantiasa mendoakan dan memotivasi penulis.;
2. Keluarga dan saudara perantauan *Bestie*; Nur Arofah, Saras Adhisti YP, Arum Septianingrum dan Alfado Haryadi Saputra yang selalu membantu dan menghibur penulis dengan *jokesnya*. Terima kasih selalu membimbing dan telah membuat hidup anak rantau jadi sangat menyenangkan;
3. Teman-teman *Spultura* yang selalu berbagi cerita dan motivasi kepada penulis;
4. *Rumpi*; Erisa Nurmalia Amd., Desy Wijayanti, Ema, Dahlia dan Frida Inggrit Dita yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis;
5. *Bolokuro* dan sumber informasi dalam mencari dosen; M. Alfatih AP, Rian Fathoni dan M. Yahya Maulana;
6. Dosen pembimbing yang senantiasa sabar dan telaten dalam memberikan arahan Ibu Dra. Puji Astuti, M.Si;
7. Bimbingan Bu Puji squad, teman seperjuangan di semester perjuangan; Farhan, Dania, Azmi, Fais, Zania, Devi dan Satya. Terima kasih telah menjadi teman bimbingan yang selalu mendukung satu sama lain;
8. Semua penghuni kos CnC terutama kepada adik kos tercinta Sazza Aizah yang senantiasa mendengarkan semua cerita dan selalu memberikan solusi serta semangat;
9. Gov14 dan Gov1B yang merupakan anugerah terindah sebagai keluarga besar Ilmu Pemerintahan;

10. Dosen dan staff jurusan Ilmu Pemerintahan yang merupakan orang tua terbaik bagi mahasiswanya. Terima kasih atas ilmu dan bimbingannya;
11. Kedua ukhti giziku, Fahimah S.Gz dan Dwi Safitri S.Gz yang selalu mengingatkan penulis untuk selalu taat dan berdoa kepada Allah SWT;
12. Semua pegawai kantor Kelurahan Kauman yang memberikan dukungan moril dan membantu selama penulis penelitian lapangan;
13. Semua masyarakat Kelurahan Kauman yang telah memberikan informasi kepada penulis;
14. Bagian tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Pekalongan;
15. Bappeda Kota Pekalongan yang memberikan izin penelitian;
16. Semua pihak yang telah mendukung.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya serta kesempatan yang diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Implikasi Merger Kelurahan terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Kauman Kota Pekalongan*”

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dorongan, arahan serta bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, antara lain :

1. Bapak Dr. Sunarto, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro Semarang atas dukungan yang telah diberikan;
2. Ibu Dr. Kushandajani, MA, selaku Ketua Departemen Politik dan Pemerintahan, Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan dukungannya;
3. Ibu Dra. Puji Astuti, M.Si, selaku Sekretaris Departemen Politik dan Pemerintahan serta selaku dosen pembimbing skripsi yang selama ini telah memberikan bimbingan dan pengarahan;
4. Bapak Drs. Warsito, SU, dan Ibu Neny Marlina, S.IP, M.Si, selaku dosen penguji skripsi;
5. Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) dan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Pekalongan yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis;
6. Seluruh staff dan masyarakat Kelurahan Kauman yang telah mendukung dan memberikan informasi yang dibutuhkan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi;
7. Bagian tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Pekalongan;
8. Kedua orang tua, Ibu Sri Wintarti dan Ayah Suryad, yang senantiasa memberikan dukungan dan doa tanpa lelah;

9. Keluarga besar mahasiswa Ilmu Pemerintahan terutama GOV14 dan GOV14B;
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penyusunan skripsi ini hingga selesai.

Semoga skripsi ini mampu memberikan manfaat dan pengetahuan kepada pembaca. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan sehingga penulis mengharap kritik dan saran yang membangun.

Semarang, Januari 2018

Penulis



## ABSTRAKSI

### IMPLIKASI MERGER KELURAHAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KAUMAN KOTA PEKALONGAN

*Merger* kelurahan yang dilakukan oleh pemerintah Kota Pekalongan merupakan wujud reformasi birokrasi dalam hal pelayanan publik. Berdasarkan Perda Kota Pekalongan Nomor 8 Tahun 2013, pelaksanaan *merger* kelurahan salah satunya bertujuan guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implikasi *merger* kelurahan terhadap pelayanan publik di Kelurahan Kauman Kota Pekalongan.

Penelitian ini menggunakan *mixed methods* yaitu gabungan antara tipe penelitian kuantitatif dan kualitatif. Pada penelitian kuantitatif digunakan metode penyebaran kuesioner kepada 68 responden di Kelurahan Kauman dengan menggunakan model pendekatan SERVQUAL dari Parasuraman yang terdiri dari variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Responden ditentukan menggunakan teknik sampel *accident sampling* atau secara kebetulan. Sementara pendekatan kualitatif digunakan guna mendapat data primer maupun data sekunder sehingga dapat melengkapi penemuan data kuantitatif. Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan 3 (tiga) metode yaitu wawancara, kuesioner dan dokumen.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *merger* kelurahan di Kelurahan Kauman berhasil dan sesuai dengan tujuan *merger* yaitu guna efektifitas dan efisiensi pelayanan publik. Hal ini terlihat dari perhitungan nilai rata-rata penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik yaitu sebesar 45.5 atau dalam kategori baik. Adapun untuk nilai masing-masing variabel adalah *tangible* 12.75 (baik), *reliability* 9.94 (baik), *responsiveness* 6.66 (sangat baik), *assurance* 9.91 (baik), dan *empathy* 6.73 (sangat baik).

Saran yang diberikan kepada pemerintah Kelurahan Kauman adalah dengan meningkatkan mutu SDM seperti kemampuan mengoperasikan komputer, meningkatkan kedisiplinan pegawai, menyediakan kotak saran serta nomor antrian pelayanan.

**Kata kunci : *merger* kelurahan, pelayanan publik**

**ABSTRACT**

**IMPLICATION OF MERGER POLICY TOWARDS PUBLIC SERVICES  
IN  
KAUMAN VILLAGE PEKALONGAN CITY**

**ABSTRACT**

Merger policy of village is implemented by local government of Pekalongan city as a form of bureaucratic reformation in public services. Based on local regulation (Perda) Kota Pekalongan Nomor 8 Tahun 2013, the implementation of merger policy of village leads to improving the services to be more effective and efficient. The aim of the research is to understand the implications of merger policy in village toward Public Services in Kauman Village Pekalongan City.

The research uses mix methods, which merges the type of qualitative and quantitative method. Questionnaire method is used as the quantitative method, which is spread to 68 respondents in Kauman Village with SERQUAL approach by Parasuraman, which consists of tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy variable. Respondents are determined by accident sampling. Meanwhile, the qualitative one consists of primer and secondary data, so they complete the data which is found by the quantitative one. Researcher uses in-depth interview and study of the document as the qualitative one.

The result shows that village merger policy in Kauman village works out and fits with the goal of merger policy, which is improving the effectivity and efficiency of public services. It can be seen from the average score of the assessment by the community towards public services is 45.5, and it categorizes at good level. The score of each variable is tangible has score 12.75, reliability score is 9.94. Both of them are good average. And the responsiveness score is 6.66, the assurance score is 9.91, and the empathy score is 6.73. Both the responsiveness and assurance variable are very good average, meanwhile the assurance variable is very good average.

But there are a few things that have to be improved from the merger policy in Kauman village, such as improving the human resources of the village government such as improving their IT (Information and Technology) skills, the discipline of the staffs, the existence of suggestion box, and queue number for the services.

Keywords : village merger policy, public service

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI).....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABTRAKSI.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACK.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GRAFIK.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2. Manfaat Praktis .....	9
<b>1.5. Kerangka Pemikiran Teoritis .....</b>	<b>9</b>
1.5.1. Teori.....	9
1.5.2. Penelitian Terdahulu .....	28
1.6. Kerangka Berpikir .....	30
1.7. Definisi Konsep.....	32

1.7.1. Pelayanan Publik.....	32
1.7.2. Kualitas Pelayanan Publik .....	32
1.7.3. Mengukur Pelayanan Publik.....	33
1.8. Definisi Operasional.....	33
1.9. Metode penelitian .....	36
1.9.1. Desain penelitian.....	36
1.9.2. Lokasi dan Subjek Penelitian.....	38
1.9.2. Sumber Data .....	41
1.9.3. Teknik Pengumpulan Data.....	43
1.9.4. Instrument Penelitian .....	44
1.9.5. Analisis Data.....	45
<b>BAB II GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>49</b>
2.1. Gambaran Umum Kota Pekalongan.....	49
2.1.1. Aspek Demografi .....	50
2.1.2. Aspek Kesejahteraan Masyarakat.....	52
2.1.3. Pemberdayaan Masyarakat Desa .....	53
2.2. Gambaran Umum Kecamatan Pekalongan Timur.....	54
2.3. Gambaran Umum Kelurahan Kauman .....	57
2.3.1. Geografi .....	57
2.3.2. Kependudukan.....	58
2.3.3. Dasar Hukum, Visi dan Misi Kelurahan Kauman .....	61
2.3.4. Struktur Kelurahan Kauman .....	64
2.3.5. Organisasi Masyarakat .....	64
2.4. Gambaran Umum Penggabungan ( <i>Merger</i> ) Kelurahan .....	65
2.4.1. Latar Belakang <i>Merger</i> Kelurahan.....	65

2.4.2.	Maksud Dan Tujuan <i>Merger</i> Kelurahan .....	65
2.4.3.	Proses Pelaksanaan.....	66
2.4.4.	Hasil <i>Merger</i> Kelurahan.....	70
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>74</b>
3.1.	Penggabungan Kelurahan Sebagai Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik.....	75
3.2.	Deskripsi Objek Penelitian .....	77
3.3.	Identifikasi Responden .....	79
3.4.	Mengukur Pelayanan Publik Pasca <i>Merger</i> di Kelurahan Kauman .....	87
3.4.1.	Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> ).....	89
3.4.2.	Keandalan ( <i>reliability</i> ).....	105
3.4.3.	Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ) .....	117
3.4.4.	Jaminan ( <i>assurance</i> ) .....	124
3.4.5.	Empati.....	133
3.5.	Hasil Agregat Pengukuran Pelayanan Publik.....	138
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>		<b>141</b>
4.1.	Kesimpulan.....	141
4.2.	<b>Saran .....</b>	<b>143</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Penggabungan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Pekekalongan .....	3
Tabel 1. 2 Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik.....	18
Tabel 1. 3 Indikator Penilaian .....	35
Tabel 2. 1 Rincian Luas Wiyalah Kota Pekalongan .....	50
Tabel 2. 2 Jumlah Penduduk Kota Pekalongan Tahun 2010 – 2015 .....	51
Tabel 2. 3 Laju Pertumbuhan Penduduk Kota Pekalongan Tahun 2010 – 2015 ..	51
Tabel 2. 4 Perbandingan Pertumbuhan Ekonomi Kota Pekalongan Dengan Capaian Pertumbuhan Ekonomi Provinsi Dan Nasional .....	54
Tabel 2. 5 Daftar Nama Kelurahan Hasil Penggabungan Di Lingkungan Pemerintah Kecamatan Pekalongan Timur .....	56
Tabel 2. 6 Tabel Rasio Jumlah Penduduk Berdasar Jenis Kelamin.....	57
Tabel 2. 7 Data Jumlah Penduduk Kelurahan Kauman Berdasarkan Jenis Kelamin Dan Usia.....	59
Tabel 2. 8 Data Pertumbuhan Penduduk Kecamatan Pekalongan Timur .....	60
Tabel 2. 9 Tingkat Pendidikan Penduduk Kelurahan Kauman .....	61
Tabel 2. 10 Daftar Nama Kelurahan Hasil Penggabungan Di Lingkungan Pemerintah Kota Pekalongan .....	71
Tabel 3. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	80
Tabel 3. 2 Responden Berdasarkan Agama .....	81
Tabel 3. 3 Responden Berdasarkan Usia.....	82
Tabel 3. 4 Tabulasi Silang antara Keperluan Responden dan Usia Responden....	82
Tabel 3. 5 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	83
Tabel 3. 6 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	85
Tabel 3. 7 Responden Berdasarkan Pengelompokkan Kelurahan Terdahulu Sebelum Merger .....	86
Tabel 3. 8 Kantor Kelurahan Dekat untuk Diakses.....	90
Tabel 3. 9 Terdapat Ruang Tunggu yang Nyaman .....	95

Tabel 3. 10 Kondisi Lingkungan Gedung Kelurahan yang Bersih dan Nyaman..	98
Tabel 3. 11 Peralatan yang Lengkap dan Sarana yang Memadai .....	100
Tabel 3. 12 Rentang Kelas .....	104
Tabel 3. 13 Perhitungan Berdasar Pertanyaan No. 1-4 Variabel Bukti Langsung .....	105
Tabel 3. 14 Prosedur Pelayanan yang telah Sesuai Aturan .....	106
Tabel 3. 15 Pesyaratan Pelayanan Telah Dijelaskan Secara Terperinci .....	109
Tabel 3. 16 Terdapat Kepastian Jadwal Pelayanan .....	112
Tabel 3. 17 Rentang Kelas .....	115
Tabel 3. 18 Perhitungan Berdasarkan Pertanyaan Nomor 5-7 Varibel Keandalan (reliability).....	116
Tabel 3. 19 Pegawai Cepat Tanggap dalam Melayani Kelurahan dan Pertanyaan Masyarakat .....	118
Tabel 3. 20 Kesamaan Hak dalam Pelayanan .....	119
Tabel 3. 21 Rentang Kelas .....	122
Tabel 3. 22 Perhitungan Berdasar Pertanyaan No. 8-9 Variabel Daya Tanggap (Responsiveness).....	123
Tabel 3. 23 Petugas Memiliki Kecakapan Sesuai Tugas dan Fungsi.....	124
Tabel 3. 24 Mekanisme Komplin yang Jelas .....	126
Tabel 3. 25 Alur Pelayanan yang Jelas .....	129
Tabel 3. 26 Rentang Kelas .....	132
Tabel 3. 27 Perhitungan Berdasar Pertanyaan No. 10-12 Variabel Jaminan (assurance).....	132
Tabel 3. 28 Kesigapan Pegawai dalam Membantu Masyarakat .....	134
Tabel 3. 29 Keramahan dan Kesopanan Pegawai .....	134
Tabel 3. 30 Rentang Kelas .....	136
Tabel 3. 31 Perhitungan Berdasar Pertanyaan No. 13-14 Variabel Empati.....	137
Tabel 3. 32 Rentang Kelas .....	139
Tabel 3. 33 Nilai rata-rata dari masing-masing variabel penialain pelayanan publik .....	139

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kebijakan Penggabungan Kelurahan di Kota Pekalongan.....	3
Gambar 1. 2 Kerangka Berpikir .....	31
Gambar 1. 3 Desain penelitian .....	38
Gambar 2. 1 Peta Orientasi Kota Pekalongan .....	49
Gambar 2. 2 Peta Kota Pekalongan.....	55
Gambar 2. 3 Peta empat kelurahan lama yang kemudian digabung menjadi Kelurahan Kauman.....	58
Gambar 2. 4 Stuktur Organisasi Kelurahan Kauman.....	64
Gambar 3. 1 Lokasi Kantor Kelurahan Kauman dan eks Kelurahan yang Digabung .....	93
Gambar 3. 2 Ruang Tunggu Kantor Kelurahan Kauman.....	96
Gambar 3. 3 Halaman Kantor Kelurahan Kauman .....	98
Gambar 3. 4 Bagan Struktur Organisasi di Kelurahan Kauman .....	107
Gambar 3. 5 Contoh Syarat Pelayanan yang Ditempel di Pintu Masuk Ruang Pelayanan .....	110
Gambar 3. 6 Papan Informasi.....	111



## DAFTAR GRAFIK

Grafik 2. 1 Perbandingan Pertumbuhan Ekonomi Kota Pekalongan Dengan Capaian Pertumbuhan Ekonomi Provinsi Dan Nasional .....	53
Grafik 3. 1 Tabulasi Silang antara Pendidikan Terakhir dan Keperluan Responden .....	84
Grafik 3. 2 Tabulasi Silang antara Pekerjaan dan Keperluan Responden .....	85
Grafik 3. 3 Tabulasi Silang Kelurahan Terdahulu Responden dengan Kemudahan Akses Ke Kantor Kelurahan Kauman Pasca Merger .....	90

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Data Olahan Kuesioner

Lampiran 3 Panduan Wawancara

Lampiran 4 Transkrip Wawancara dan Kesiediaan Menjadi Narasumber

Lampiran 5 Peraturan terkait *Merger*

Lampiran 6 Surat Penelitian