

HALAMAN PENGESAHAN

Usulan Penelitian Diajukan Oleh :

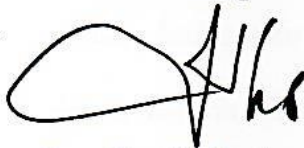
Nama : Sarijan
NPM : 18210103992
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Desa
Karangduwur Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen

Isi dan formatnya telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk digunakan dalam memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijayakusuma Purwokerto.

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 5 April 2022
Disetujui Oleh :

Pembimbing I




Drs. Taufik Purboyo, M.Si
NIS. 6100721030

Pembimbing II



Emiraldo Win P, S.I.P., M.Si
NIS.6100721039

Mengetahui
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Wijayakusuma
Dekan



Dr. Suryoto, S.Sos., M.M., M.Si
NIS .6100721031

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sarijan
NPM : 18.21010.3992
Universitas : Wijayakusuma
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Prodi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pemerintah
Desa Karangduwur Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka. Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Purwokerto, 6 April 2022



MOTTO

Seberat apapun ujian dalam kehidupan ini kalau kita bisa menerima dengan ikhlas dan rela nicaya kehidupan ini akan di liputi dengan kebahagiaan. Tetaplah berusaha dan berdo'a demi cita-cita yang ingin kita capai karena jalan Tuhan akan selalu menyertai kita.

saddhu

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan

Kedua orang tua saya yang tidak pernah lelah berdoa dan memberikan dukungan selama saya mengerjakan skripsi, Sahabat-sahabat saya yang selalu memberikan semangat dan motivasi, Dosen yang selama ini dengan sabar membimbing saya tanpa mengenal lelah sampai saya bisa menyelesaikan skripsi dan Almamter Unwiku yang selalu saya banggakan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “ Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintah Desa Karangduwur Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen “ .

Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijayakusuma. Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis akan menyampaikan terimakasih setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. Suryoto, S.Sos, M.M., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijayakusuma Purwokerto.
2. Drs. Taufik Purboyo, M.Si., selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan selama ini dalam proses pengerjaan skripsi.
3. Emiraldo Win P, S.I.P., M.Si., selaku Dosen pembimbing kedua yang selalu sabar dan selalu memberikan motivasi dalam proses pengerjaan skripsi.
4. Seluruh Dosen, Staf TU, dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijayakusuma Purwokerto.

5. Seluruh staf/pegawai Kantor Pemerintah Desa Karangduwur yang sudah bersedia menjadi narasumber dalam penelitian penulis dan telah memberikan izin penelitian serta memberikan data – data yang dibutuhkan dalam proses pembuatan skripsi ini.
6. Ibu Saryati, bapak Sakimin, bapak Taryo, ibu Lasini dan ibu Sartiah yang sudah bersedia menjadi narasumber untuk penelitian penulis
7. Kedua orang tua tercinta serta seluruh keluarga besarku yang telah memberikan doa, nasihat dan dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang juga telah membantu dalam proses pengerjaan skripsi.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberi manfaat kepada pihak yang membutuhkan pada khususnya dan kepada pembaca pada umumnya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang positif dari pembaca sangat diharapkan demi penyempurnaan skripsi ini kedepannya.

Purwokerto, 6 April 2022

Sarijan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN DEPAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
RINGKASAN	xvi
SUMMARY	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pembatasan Masalah	5
C. Perumusan Masalah.....	6

D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	6
---	---

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Pelayanan Publik.....	7
B. Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	9
C. Jenis-jenis Pelayanan Publik	9
D. Kualitas Pelayanan Publik.....	11
E. Penelitian Terdahulu	18
F. Kerangka Berfikir.....	23

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian dan Analisis Data	24
1. Sasaran Penelitian.....	24
2. Lokasi Penelitian	24
3. Metode Penelitian	24
4. Teknik Pengambilan Informan	24
5. Teknik Pengumpulan Data	25
6. Jenis Data.....	26
7. Fokus Kajian.....	26
B. Teknik Analisis Data.....	27
C. Validitas Data.....	30

BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian	32
B. Keadaan Umum Kantor Desa Karangduwur.....	33
C. Karakteristik Informan	38
D. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	39
1. Aspek Transparansi	39
2. Aspek Akuntabilitas	44
3. Aspek Kondisional	47
4. Aspek Partisipatif	51
5. Aspek Kesamaan Hak	54
6. Aspek Keseimbangan Hak dan Kewajiban	57

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan.....	61
B. Implikasi	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1. Jenis Pelayanan Publik pada Kantor Pemerintah Desa Karangduwur.....	3
Tabel II. 1. Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel III. 1. Fokus Kajian	26
Tabel IV. 1 Data Kependudukan Desa Karangduwur.....	33
Tabel IV.2.Jumlah Pegawai Kantor Pemerintah Desa Karangduwur.	33
Tabel IV. 3. Daftar Nama Informan.	38
Tabel IV.4. Matriks Hasil Penelitian Aspek Transparasi.....	42
Tabel IV.5. Matriks Hasil Penelitian Aspek Akuntabilitas.....	46
Tabel IV. 6. Matriks Hasil Penelitian Aspek Kondisional.....	50
Tabel IV.7. Matriks Hasil Penelitian Aspek Partisipatif.....	53
Tabel IV. 8. Matriks Hasil Penelitian Aspek Kesamaan hak.....	56
Tabel IV. 9. Matriks Hasil Penelitian Aspek Keseimbangan Hak dan Kewajiban.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar . II. 1. Kerangka Berfikir	23
Gambar III. 1. Model Analisis Interaktif	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Matriks Hasil Penelitian

Lampiran 3. Surat Ijin Penelitian

Lampiran 4. Struktur Organisasi Lokasi Penelitian

Lampiran 5. Dokumentasi

Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR LAMPIRAN

1. SOP : Standar operasional prosedur
2. 3S : Senyum, Salam dan Sapa
3. SR : Sartono
4. PR : Pariyatun
5. AR : Agus rasito
6. LM : Laman
7. YL : Yati lestari
8. YT : Yatimah
9. SK : Sakimin
10. SRY : Saryati
11. TR : Taryo
12. LS : Lasini
13. ST : Sartiah

DAFTAR LAMPIRAN