

HALAMAN PENGESAHAN

Penyusunan skripsi oleh :

Nama : Dian Oktaviani Azzahara

NPM : 19210104173

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pemerintahan Desa

Karangbanjar Kecamatan Bojongsari Kabupaten Purbalingga

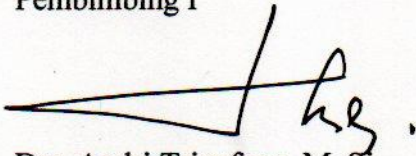
Isi dan formatnya telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk digunakan dalam memperoleh gelar sarjana (S1) Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijayakusuma Purwokerto.

Telah dipertahankan di depan tim penguji pada :

Hari : Jum'at.....

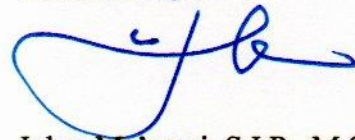
Tanggal : 10 Maret 2023.....

Pembimbing I



Drs. Andri Trianfano, M. Si.
NIS. 6100721024

Pembimbing II



Johar Ma'muri, S.I.P., M.Si.
NIS. 6100721044

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dekan



Dr. Suryoto, S.Sos., M.M., M.Si.
NIS. 6100721032

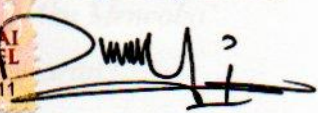
PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Perguruan Tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis atau dicantumkan dalam skripsi ini dan telah disebutkan sumbernya. Dengan kata lain, seluruh isi yang ada dalam skripsi ini menjadi tanggungjawab penulis sepenuhnya.

Purwokerto, 10 Maret 2023



Yang menyatakan,


Dian Oktaviani Azzahara
NPM. 19210104173

MOTTO

*"Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan sekecil apapun,
niscaya dia akan melihat (balasan)nya."*

(Q.S Al-Zalzalah: 7)

*"Dan barangsiapa yang bertakwa kepada Allah,
niscaya Allah menjadikan baginya kemudahan dalam urusannya."*

(Q.S At-Talaq: 4)

*"Hidup bukanlah tentang 'Aku Bisa Saja', namun tentang 'Aku Mencoba'.
Jangan pikirkan tentang kegagalan, itu adalah pelajaran."*

(Soekarno)

*"Terkadang, kesulitan harus kamu rasakan terlebih dulu sebelum kebahagiaan
yang sempurna datang kepadamu."*

(R. A. Kartini)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikannya penelitian ini. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai ucapan rasa hormat dan cinta kasih yang tulus kepada :

1. Bapak dan Ibu yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan secara moril maupun materil untuk melanjutkan pendidikan. Terimakasih atas segala pengorbanan, nasihat dan doa baik yang tidak pernah berhenti dipanjatkan.
2. Keluarga besar yang telah membantu dan memberikan dukungan serta motivasi.
3. Teman-teman Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wijayakusuma Purwokerto tahun angkatan 2019 yang saling menguatkan dan berjuang menyelesaikan pendidikan ini.
4. Almamaterku.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Alloh SWT, Alhamdulillah atas rahmat, karunia dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar Kecamatan Bojongsari Kabupaten Purbalingga” dengan baik.

Penyusunan skripsi ini dilakukan dengan maksud untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Program Strata 1 (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijayakusuma Purwokerto. Peneliti menyadari dalam menyusun skripsi ini tidak terlepas dari doa, dukungan, bantuan, bimbingan, dan semangat yang diberikan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Arwan Purwanto dan Ibu Munfangati, adik saya Kaindra Razin Maulana serta seluruh keluarga yang telah banyak memberikan semangat, doa dan dukungan baik secara moril maupun materil. Sehingga penelitian ini dapat terselesaikan secara baik.
2. Drs. Andri Trianfano, M.Si. Selaku dosen pembimbing pertama atas segala bimbingan, arahan dan masukan yang telah diberikan kepada peneliti. Rasa hormat dan bangga bisa berkesempatan menjadi mahasiswa bimbingan Bapak.
3. Johar Ma'muri, S.I.P., M.Si. Selaku dosen pembimbing kedua atas segala bimbingan, arahan, masukan dan semangat yang diberikan dalam membimbing peneliti.
4. Bapak dan Ibu seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wijayakusuma Purwokerto yang telah memberikan ilmu pengetahuan, mendidik dan membimbing selama perkuliahan.
5. Seluruh staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wijayakusuma Purwokerto yang telah membantu dan memudahkan segala urusan administrasi peneliti selama berkuliah di Universitas Wijayakusuma.

6. Kepala Desa Karangbanjar, Kecamatan Bojongsari, Kabupaten Purbalingga yang telah memberikan izin penelitian di Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar
7. Pegawai kantor Pemerintahan dan masyarakat Desa Karangbanjar yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.
8. Teman-teman Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wijayakusuma Purwokerto tahun angkatan 2019 khususnya Febrianti, Safira dan Nasiatun yang membersamai langkah peneliti, saling menyemangati satu sama lain dan menjadi tempat berkeluh kesah selama proses perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
9. Kepada seluruh pihak yang turut membantu memberikan masukan, motivasi, dukungan dan doa baik yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Semoga Alloh membalas ketulusan dan kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti
10. Terakhir namun tidak kalah penting saya ucapkan terimakasih kepada diri saya sendiri yang sudah bekerja keras dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Dalam hal ini penulis tidak menutup diri untuk menerima kritik, saran dan masukan yang bersifat membangun dan dapat menjadi pembelajaran bagi peneliti.

Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat membawa dampak positif dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Purwokerto,..... Maret 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
RINGKASAN	xiii
<i>SUMMARY</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pembatasan Masalah	7
C. Perumusan Masalah	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Pelayanan Publik.....	9
B. Kualitas Pelayanan Publik.....	16
C. Pemerintahan Desa.....	19
D. Penelitian Terdahulu	22
E. Kerangka Berpikir.....	26
BAB III METODE PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	27
A. METODE PENELITIAN.....	27
1. Lokasi Penelitian	27
2. Sasaran Penelitian.....	27
3. Metode Penelitian	27
4. Teknik Penentuan Informan	28
5. Teknik Pengumpulan Data	29

6. Sumber Data	30
7. Fokus Penelitian	31
8. Teknik Analisis Data	31
9. Validitas Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Kondisi Umum Lokasi Penelitian	35
1. Letak Geografis Desa Karangbanjar.....	35
2. Keadaan Penduduk	36
3. Mata Pencaharian Penduduk	36
4. Sarana dan Prasarana Umum di Desa Karangbanjar	38
5. Susunan Organisasi Jumlah Pegawai Pemerintahan Desa Karangbanjar	40
6. Tugas Pokok dan Fungsi Pemerintahan Desa Karangbanjar.....	41
7. Hak dan Kewajiban Desa	48
8. Visi dan Misi Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar.....	48
B. Karakteristik Informan	49
C. Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan	50
1. Aspek <i>Tangible</i> (bukti langsung/berwujud)	50
2. Aspek <i>Reliability</i> (kehandalan)	60
3. Aspek <i>Responsiveness</i> (respon/ketanggapan)	67
4. Aspek <i>Assurance</i> (jaminan)	73
5. Aspek <i>Emphaty</i> (empati)	78
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI	85
A. Kesimpulan	85
B. Implikasi.....	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jenis pelayanan publik Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar	5
Tabel 2. Penelitian terdahulu.....	22
Tabel 3. Fokus penelitian	31
Tabel 4. Jumlah penduduk Desa Karagbanjar.....	36
Tabel 5. Mata pencaharaian penduduk Desa Karangbanjar.....	37
Tabel 6. Sarana dan Prasarana Umum di Desa Karangbanjar	38
Tabel 7. Sarana dan prasarana pada Kantor pemerintahan Desa Karangbanjar ...	39
Tabel 8. Susunan organisasi dan jumlah pegawai Pemerintahan Desa Karangbanjar	40
Tabel 9. Karakteristik informan	50
Tabel 10. Matriks hasil penelitian dimensi <i>tangible</i> (bukti langsung/berwujud)..	57
Tabel 11. Matriks hasil penelitian dimensi <i>reliability</i> (kehandalan).....	65
Tabel 12. Matriks hasil penelitian dimensi <i>responsiveness</i> (respon/ketanggapan)	71
Tabel 13. Matriks hasil penelitian dimensi <i>assurance</i> (jaminan)	77
Tabel 14. Matriks hasil penelitian dimensi <i>emphaty</i> (empati)	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir	26
Gambar 2. Model Analisis Interaktif	32
Gambar 3. Kerapian Penampilan Pegawai.....	52
Gambar 4. Ruang Pelayanan	54
Gambar 5. Pegawai Menggunakan Alat Bantu Pelayanan.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

Lampiran 2 Pedoman Wawancara

Lampiran 3 Karakteristik Informan

Lampiran 4 Matriks Hasil Penelitian

Lampiran 5 Biodata Penulis

Lampiran 6 Dokumentasi