

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Ini Diajukan oleh:

Nama : Putri Aulia Kartika Sari
NPM : 19210104179
Universitas : Wijayakusuma Purwokerto
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintahan Desa
Kedungbanteng Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten
Banyumas.

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

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 02 Maret 2023

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Drs. Taufik Purboyo, M.Si.
NIS.6100721030

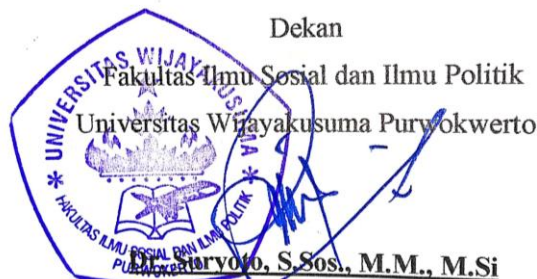
Pembimbing II



Johar Ma'muri, S.I.P., M.Si.
NIS.6100721042

Mengetahui

Dekan



NIS. 6100721032

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Putri Aulia Kartika Sari

NPM : 19210104179

Universitas : Universitas Wijayakusuma

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul : Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintahan
Desa Kedungbanteng Kecamatan Kedungbanteng
Kabupaten Banyumas.

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 tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali 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, 06 Maret 2023

Yang membuat pernyataan,



Putri Aulia Kartika Sari

19210104179

HALAMAN MOTTO

“Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya menemukanmu”

(Ali Bin Abi Thalib)

“Jangan mengambil keputusan ketika sedang marah dan jangan membuat janji ketika sedang senang”.

(Ali Bin Abi Thalib)

“Jika kamu tidak sanggup menahan lelahnya belajar maka kamu harus sanggup menahan perihnya kebodohan”.

(Imam Syafi’i)

“Dalam berproses yang terpenting adalah jangan pernah menyerah, istirahat boleh tapi jangan menyerah”.

(Unknown)

“Stay One From Different Point of View”.

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim.

Syukur tiada terhingga kepada Allah SWT atas segala karunia dan kemudahan yang diberikan sehingga karya sederhana ini dapat terselesaikan.

Saya persembahkan karya sederhana ini teruntuk:

1. (Alm) Bapak Kamarno, S.Pd.I. Ayah tercinta yang telah membesarkanku dengan penuh kasih sayang semasa hidupnya dan terimakasih atas motivasi, doa dan dukungannya di surga sana.
2. Ibu Hartati ibu tercinta yang telah membesarkanku dengan penuh kasih sayang, memberikan motivasi, menemani dalam pembuatan skripsi ini dan doa yang tak henti-hentinya.
3. Adik-adikku yang saya sayangi dan senantiasa menyemangati.
4. Untuk Diri saya sendiri terimakasih karena telah berjuang, berusaha dan bertahan hingga sejauh ini. Serta semua pihak yang selalu bertanya: Kapan sempro, Kapan sidang, Kapan wisuda, Kapan nyusul, dan sejenisnya.
5. Seluruh teman-teman seperjuangan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah menemani masa-masa di Kampus serta saling menguatkan untuk tetap berjuang menyelesaikan pendidikan ini, semoga Allah membalas segala kebaikan kalian.
6. Almamater tercinta.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintahan Desa Kedungbanteng Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas”. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis dalam memperoleh gelar sarjana (S1) Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijayakusuma Purwokerto.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari adanya kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Suryoto, S.Sos, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijayakusuma Purwokerto yang telah memberikan izin pelaksanaan penelitian.
2. Bapak Drs. Taufik Purboyo, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran dan motivasi yang sangat bermanfaat kepada penulis demi terselesaikannya skripsi ini.
3. Bapak Johar Ma'muri, S.I.P.,M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan, arahan dan saran dalam proses pembuatan skripsi ini.
4. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Tata Usaha (TU) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu terkait dengan administrasi selama penulis menuntut ilmu di Universitas Wijayakusuma Purwokerto.

5. Ayah saya (Alm) Bapak Kamarno, S.Pd.I. atas motivasi dan dukungannya di surga sana. Ibu Hartati ibu tercinta yang senantiasa memberikan doa, semangat, motivasi, dukungan baik berupa moril maupun materiil, serta Adik-Adikku yang saya sayangi dan senantiasa menyemangati sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
6. Orang terdekat penulis Inggit Nur Afrizal yang telah sabar kebersamaian serta berkontribusi banyak selama proses pengerjaan skripsi ini. Teman-teman penulis yang rajin bimbingan Nursafitri, Dian Yuniar Susanti, Putri Agus Setiyani yang telah membantu serta memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini. Dan juga teman-teman bismillah S.Sos (Aula Fatania Zahro, Yuli Ardiani, Nera Lutfyani Ulfa) yang banyak memberikan cerita suka-duka selama masa perkuliahan dan diperantauan.
7. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang juga telah membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini.

penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, maka kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan. Dengan mengucapkan Alhamdulillah, semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca sekalian. Demikian yang dapat penulis sampaikan dan atas perhatiannya penulis ucapkan terimakasih.

Purwokerto, 06 Maret 2023



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
RINGKASAN	xiii
<i>SUMMARY</i>	<i>xiv</i>
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pembatasan Masalah	8
C. Perumusan Masalah	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Tinjauan Pustaka	10
1. Pengertian Kualitas	10
2. Pengertian Pelayanan.....	11
3. Pengertian Publik	12
4. Pengertian Pelayanan Publik.....	13
5. Kualitas pelayanan publik	15
6. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	17
7. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	19
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	21
C. Kerangka Berfikir.....	26
BAB III METODE PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	27
A. Sasaran Penelitian	27

B. Lokasi Penelitian.....	27
C. Metode Penelitian.....	27
D. Metode Penetapan Informan	28
E. Sumber Data.....	28
F. Teknik Pengumpulan Data.....	29
G. Fokus Kajian	30
H. Teknik Analisis Data.....	31
I. Validitas Data.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
A. Gambaran Umum Daerah Penelitian	34
1. Letak Geografis Desa Kedungbanteng	34
2. Struktur Demografis	34
3. Mata Pencaharian Penduduk.....	35
4. Tugas dan Fungsi Pelayanan Publik Di Pemerintahan Desa Kedungbanteng.....	36
5. Pelayanan Publik di Kantor Pemerintahan Desa Kedungbanteng	42
6. Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Kedungbanteng Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas	44
B. Sarana dan Prasarana di Kantor Pemerintahan Desa Kedungbanteng	44
C. Karakteristik Informan.....	45
D. Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	46
1. Aspek <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	46
2. Aspek <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	55
3. Aspek <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	60
4. Aspek <i>Assurance</i> (Jaminan).....	67
5. Aspek <i>Empathy</i> (Empati)	73
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI	80
A. Kesimpulan	80
B. Implikasi.....	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Intensitas Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Kedungbanteng Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas Tahun 2021-2022.....	5
Tabel 2. Tingkat Pendidikan Perangkat Desa Kedungbanteng Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas Tahun 2022.	6
Tabel 3. Sarana dan Prasarana pada Kantor Pemerintahan Desa Kedungbanteng Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas Tahun 2022.	7
Tabel 4. Penelitian Terdahulu	21
Tabel 5. Fokus Kajian	30
Tabel 6. Mata Pencaharian Penduduk Desa Kedungbanteng Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas Tahun 2022.	35
Tabel 7. Jenis-Jenis Pelayanan di Kantor Desa Kedungbanteng	42
Tabel 8. Sarana dan Prasarana di Kantor Pemerintahan Desa Kedungbanteng ..	44
Tabel 9. Karakteristik Informan berdasarkan Jenis Kelamin, Usia dan Pekerjaan di Desa Kedungbanteng Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas.	45
Tabel 10. Matriks Hasil Penelitian Aspek <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	52
Tabel 11. Matriks Hasil Penelitian Aspek <i>Reliability</i> (Kehandalan)	58
Tabel 12. Matriks Hasil Penelitian Aspek <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	65
Tabel 13. Matriks Hasil Penelitian Aspek <i>Assurance</i> (Jaminan).....	71
Tabel 14. Matriks Hasil Penelitian Aspek <i>Assurance</i> (Jaminan).....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berfikir.....	26
Gambar 2. Model Analisis Interaktif	31
Gambar 3. Alur Pelayanan Publik Kantor Desa Kedungbanteng	42
Gambar 4. Struktur Organisasi Desa Kedungbanteng.....	44
Gambar 5. Ruang Staf dan pelayanan kantor desa kedungbanteng	49
Gambar 6. Ruang Tunggu Kantor Desa Kedungbanteng.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara Penelitian

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian DPMPTSP

Lampiran 4. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian