

HALAMAN PENGESAHAN

Usulan Penelitian di Ajukan Oleh :

Nama : Aprila Nur Khalifah
NPM : 08.2101.04079
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor
Pemerintah Desa Kedungwringin Kecamatan Patikraja
Kabupaten Banyumas

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 : Kamis
Tanggal : 7 April 2022

Pembimbing I,

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

NIS. 6100721032

Pembimbing II,

Emiraldo Win P., S.Ip., M.Si

NIS. 6100721039

Mengetahui :

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dekan,



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

NIS. 6100721032

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aprila Nur Khalifah

NPM : 18.2101.04079

Universitas : Wijayakusuma

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pemerintah Desa
Kedungwringin Kecamatan Patikraja Kabupaten Banyumas

Dengan ini penulis menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi dan sepengetahuan penulis juga tidak ada karya atau pendapat yang pernah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disebutkan sumbernya dalam naskah atau daftar pustaka dengan mengikuti tata cara dan etika penulisan karya tulis.

Purwokerto, 7 April 2022



Aprila Nur Khalifah
NPM: 18.2101.04079

MOTTO

“Orang yang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan menyembunyikan kesusahan, sehingga orang lain mengira bahwa Ia selalu senang”

(Ali bin Abi Thalib)

“Terkadang orang dengan masa lalu paling kelam akan menciptakan masa depan paling cerah”

(Umar bin Khattab)

“Menuntut ilmu adalah takwa. Menyampaikan ilmu adalah ibadah. Mengulang-ulang ilmu adalah zikir. Mencari ilmu adalah jihad”

(Abu Hamid Al Ghazali)

PERSEMBAHAN

SETULUS HATI KUPERSEMBAHKAN KEPADA :

1. Kepada kedua orang tua yang telah memberi doa, semangat, dan dukungan.
2. Teruntuk kakak-kakakku dan keponakanku yang selama ini memberikan motivasi dan semangat, Terimakasih.
3. Dosen yang telah mendidik selama perkuliahan.
4. Sahabatku (Safitri, Marlin Leli Wahyuni, Febryanti, Selvy Ari Febian) terimakasih atas dukungan dan motivasinya.
5. Orang terdekat/pacar saya yang selalu memberikan semangat, terimakasih.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pemerintah Desa Kedungwringin Kecamatan Patikraja Kabupaten Banyumas” dapat terselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijayakusuma Purwokerto.

Penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih kepada.

1. Dr.Suryoto, S.Sos.,M.M.,M.Si selaku Pembimbing I dan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijayakusuma Purwokerto yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis dan memberikan ilmu yang bermanfaat dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Emiraldo Win Pazqara, S.Ip.,M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memeberikan Ilmu yang bermanfaat dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Johar Mamuri, S.Ip.,M.Si selaku dosen penguji skripsi yang telah bersedia memberikan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.
4. Ibu Parminah selaku Kepala Desa Kedungwringin Kecamatan Patikraja Kabupaten Banyumas yang telah memberikan ijin penelitian.
5. Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijayakusuma Purwokerto khususnya pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas semua ilmu yang telah diberikan selama masa studi.
6. Kedua orang tua dan kakak – kakakku yang telah memberikan semangat dan dukungannya, serta mendoakan penulis sehingga terselesaikan skripsi ini.
7. Semua Almamater Universitas Wijayakusuma dan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga budi baik yang telah diberikan kepada penulis dibalas dengan hal yang jauh lebih baik dari Allah SWT. Penulis juga menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya atas segala bentuk kesalahan, baik itu perbuatan, perkataan maupun sikap yang disadari atau tidak selama proses perkuliahan yang telah dilalui.

Penulis menyadari penelitian ini jauh dari kata sempurna dan ini hanyalah satu proses dari sejuta proses akademik yang sudah dan akan ditempuh penulis. Serta penelitian ini hanyalah sebagian proses dari begitu banyak proses akademik yang masih perlu mendapatkan respon lebih lanjut. Semoga penelitian ini dapat berguna bagi semua pihak.

Purwokerto,

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
RINGKASAN.....	xiii
<i>SUMMERY</i>	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Pembatasan Masalah.....	5
1. Dimensi Lokasi.....	5
2. Dimensi Waktu.....	5
3. Dimensi Studi.....	5
C. Perumusan Masalah.....	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
1. Tujuan Penelitian.....	5
2. Kegunaan Penelitian.....	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....6

A. Tinjauan Pustaka.....	6
1. Pelayanan Publik.....	6
2. Kualitas Pelayanan.....	7
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	8
4. Penelitian Terdahulu.....	8

5. Kerangka Berpikir.....	12
BAB III METODE PENELITIAN.....	14
A. Metode Penelitian.....	14
1. Sasaran Penelitian.....	14
2. Lokasi Penelitian.....	14
3. Metode Penelitian.....	14
4. Metode Penentuan Informan.....	14
5. Teknik Pengumpulan Data.....	15
6. Fokus Kajian.....	15
7. Jenis Data.....	16
8. Metode Analisa Data.....	17
9. Validitas Data.....	18
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	19
A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian.....	19
B. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat.....	27
C. Karakteristik Informan.....	29
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	29
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI.....	45
A. Kesimpulan.....	45
B. Implikasi.....	46
DAFTAR PUSTAKA.....	47
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel I.1. Jenis – jenis Pelayanan.....	2
Tabel III.1 Fokus Kajian.....	16
Tabel IV.1 Jadwal Pelayanan.....	20
Tabel IV.2 Karakteristik Informan.....	29
Tabel IV.3 Matrik Hasil Penelitian Aspek <i>Tangible</i>	32
Tabel IV.4 Matrik Hasil Penelitian Aspek <i>Reliability</i>	36
Tabel IV.5 Matrik Hasil Penelitian Aspek <i>Responsiveness</i>	38
Tabel IV.6 Matrik Hasil Penelitian Aspek <i>Assurance</i>	40
Tabel IV.7 Matrik Hasil Penelitian Aspek <i>Empathy</i>	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Model Analisis Interaktif.....	18
Gambar 1 Kantor Pemerintah Desa Kedungwringin.....	53
Gambar 2 Halaman Kantor Pemerintah Desa Kedungwringin.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Pedoman Wawancara.....	50
Struktur Organisasi.....	52
Kantor Pemerintah Desa Kedungwringin.....	53
Surat Ijin Penelitian.....	54
Daftar Riwayat Hidup.....	55