

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang dibuat oleh :

Nama : Yuli Ardiani  
NPM : 19.2101.04177  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Judul : Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintahan Desa  
Karangaren Kecamatan Kutasari Kabupaten Purbalingga

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 didepan Tim Penguji pada :

Hari : .....

Tanggal : .....

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



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

Mengetahui  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Wijayakusuma Purwokerto  
Dekan,



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

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yuli Ardiani

NPM : 19.2101.04177

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul : Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintahan Desa

Karangaren Kecamatan Kutasari Kabupaten Purbalingga

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.

Purwokerto, 18 September 2023

Yang membuat pernyataan,

A 1000 Rupiah postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '1000', and 'METERAL TEMPEL'. The serial number 'F6DAKX541637144' is visible at the bottom of the stamp.

Yuli Ardiani

## **MOTTO**

“Hidup ini bagai skripsi, banyak bab dan revisi yang harus dilewati. Tapi akan selalu berakhir indah, bagi yang pantang menyerah.”

**(Alit Susanto)**

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa.”

**(Ridwan Kamil)**

“Kamu tidak harus menjadi hebat untuk memulai, tetapi kamu harus memulai untuk menjadi hebat.”

**(Zig Ziglar)**

## **PERSEMBAHAN**

Bismillahirrahmanirrahim.

Tiada kata yang pantas diucapkan selain rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan Ilmu kepada penulis, penulis mempersembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih yang tulus kepada:

1. Alm Ayah tercinta yang berhasil membuat saya bangkit dari kata menyerah. Terimakasih telah mengantarkan saya berada di tempat ini, meskipun pada akhirnya perjalanan ini harus saya lewati sendiri tanpa kau temani lagi.
2. Ibu tercinta yang telah membesarkan saya dengan penuh kasih sayang, selalu menjadi penyemangat, memberikan motivasi, menemani dalam pembuatan skripsi ini dan memberikan doa yang tak ada hentinya.
3. Saudara-saudaraku tercinta.
4. Diri Sendiri, terimakasih karena telah berjuang, berusaha, dan bertahan selama penulisan skripsi ini.
5. Teman-teman seangkatan Tahun 2019 Prodi Ilmu Administrasi Negara.
6. Almamater Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijayakusuma Purwokerto.
7. Serta semua rekan yang selalu bertanya : “Kapan Sempro, Kapan Sidang, Kapan Wisuda, Kapan nyusul, dan sejenisnya” memberikan semangat selama penyelesaian skripsi ini.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintahan Desa Karangren Kecamatan Kutasari Kabupaten Purbalingga”. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan 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.M., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijayakusuma Purwokerto.
2. Bapak Drs. Andri Trianfano, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing, memberikan masukan, dan arahan selama penulis menyusun skripsi.
3. Bapak Emiraldo Win Pazqara, S.Ip., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan, arahan dan saran dalam proses pembuatan skripsi ini.
4. Semua staff pengajar dan administrasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijayakusuma Purwokerto.
5. Ibu tercinta yang senantiasa memberikan doa, semangat, serta dukungan dan tak lupa kepada (Alm Ayah) atas motivasinya di surga sana sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Seluruh rekan seperjuangan Prodi Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2019 yang sedang bersama-sama berjuang untuk menyelesaikan skripsi.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang juga telah membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk penelitian lanjutan di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Purwokerto, 18 September 2023

Penulis,



Yuli Ardiani

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
RINGKASAN.....	xiv
<i>SUMMARY</i> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pembatasan Masalah.....	7
C. Perumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Konsep Pelayanan Publik .....	9
B. Kualitas Pelayanan Publik .....	13
C. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	15
D. Penelitian Terdahulu.....	20
E. Kerangka Berpikir .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN DAN ANALISIS DATA</b>	
A. Sasaran Penelitian .....	25
B. Lokasi Penelitian .....	25
C. Metode Penelitian.....	25
D. Metode Penetapan Informan .....	26
E. Teknik Pengumpulan Data.....	26

F. Sumber Data.....	27
G. Fokus Kajian .....	28
H. Teknik Analisis Data .....	28
I. Validitas Data.....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian.....	32
1. Keadaan Geografis Desa Karangaren .....	32
2. Keadaan Penduduk Desa Karangaren.....	33
3. Sarana Prasarana Kantor Pemerintahan Desa Karangaren.....	35
4. Tugas dan Fungsi Pemerintahan Desa .....	35
5. Alur Pelayanan Publik Pemerintah Desa Karangaren .....	42
6. Struktur Organisasi Pemerintah Desa Karangaren .....	42
7. Jenis-Jenis Pelayanan Kantor Pemerintahan Desa Karangaren	43
B. Karakteristik Informan.....	44
C. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	44
1. Aspek Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> ).....	45
2. Aspek Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	53
3. Aspek Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	58
4. Aspek Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	64
5. Aspek Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	68
<b>BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI</b>	
A. Kesimpulan .....	73
B. Implikasi .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1.1	Tingkat Pendidikan Pemerintah Desa Karangaren.....	3
1.2	Data Intensitas Pelayanan Publik Kantor Pemerintahan Desa Karangaren Tahun 2021-2022 .....	5
1.3	Sarana dan Prasarana Kantor Pemerintahan Desa Karangaren.....	6
3.1	Fokus Kajian .....	28
4.1	Jumlah Penduduk Berdasarkan Umur dan Jenis Kelamin .....	33
4.2	Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	34
4.3	Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian.....	34
4.4	Sarana dan Prasarana Kantor Pemerintahan Desa Karangaren.....	35
4.5	Jenis-Jenis Pelayanan Kantor Pemerintahan Desa Karangaren .....	43
4.6	Karakteristik Informan .....	44
4.7	Matriks Hasil Penelitian Aspek Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> ).....	51
4.8	Matriks Hasil Penelitian Aspek Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	57
4.9	Matriks Hasil Penelitian Aspek Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	62
4.10	Matriks Hasil Penelitian Aspek Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	67
4.11	Matriks Hasil Penelitian Aspek Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Berpikir .....	24
3.1 Model Analisis Interaktif .....	29
4.1 Alur Pelayanan Publik Kantor Desa Karangaren.....	42
4.2 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Karangaren.....	42
4.3 Pendopo Desa Karangaren.....	50
4.4 Pendopo Desa Karangaren.....	50

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran:

1. Pedoman Wawancara
2. Surat Ijin Penelitian
3. Daftar Riwayat Hidup
4. Dokumentasi