

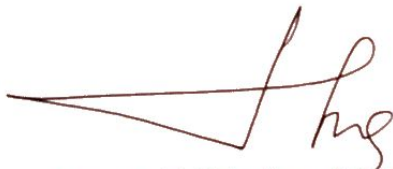
HALAMAN PENGESAHAN

Usulan Penelitian yang dibuat oleh:

NAMA : Trian Andre Yahya
NPM : 19.2101.04193
FAKULTAS : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
PROGRAM STUDI : Ilmu Administrasi Negara
JUDUL : Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintah Desa Arenan Kecamatan Kaligondang Kabupaten Purbalingga

Usulan penelitian ini telah diseminarkan dan disetujui pada : *Senin, 28 Agustus 2023*

Dosen Pembimbing I



Drs. Andri Trianfano, M.Si.
NIDN.0618125901

Dosen Pembimbing II



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

Mengetahui:

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Suryoto, S.Sos. M.M. M.Si.
NIDN.0615046302

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : Trian Andre Yahya

NPM : 19.2101.04193

FAKULTAS : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

PROGRAM STUDI : Ilmu Administrasi Negara

JUDUL : Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintah Desa Arenan Kecamatan Kaligondang Kabupaten Purbalingga

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu 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, 21 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan,



Trian Andre Yahya

MOTTO

“Laugh more.”

(Unknown)

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 Pemerintah Desa Arenan Kecamatan Kaligondang 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 memberikan bimbingan, waktu, masukan, dan arahan yang banyak membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Johar Ma'muri, S.IP, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan, waktu, serta arahan dalam proses pembuatan skripsi.
4. Semua staff pengajar dan administrasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijayakusuma Purwokerto.
5. Kedua Orangtua yang senantiasa memberikan doa, yang tak pernah lelah memberi semangat, motivasi dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh rekan seperjuangan Prodi Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2019 yang sedang bersam-sama berjuang untuk menyelesaikan skripsi.

7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang juga telah membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini.

Semoga segala kebaikan yang diberikan pihak-pihak yang membantu penulis menyusun skripsi ini mendapat imbalan dari Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada pihak yang membutuhkan pada khususnya dan kepada umumnya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang positif dari pembaca.

Purbalingga,

2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABLE	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
RINGKASAN	xiv
<i>SUMMARY</i>	xvi
BAB I 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. Pelayanan	8
B. Pelayanan Publik	12
C. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	14
D. Standar Pelayanan Publik	14
E. Kualitas Pelayanan Publik	16
F. Penelitian Terdahulu	19
G. Kerangka Berfikir	26
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metode Penelitian	
1. Metode Penelitian	27

2. Objek Penelitian	27
3. Penentuan Informan	27
4. Sumber Data.....	28
5. Metode Pengumpulan Data	28
6. Fokus Kajian	29
7. Metode Analisa Penelitian	30
8. Validitas Data	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI UMUM LOKASI PENELITIAN	34
1. Letak Geografis Desa Arenan.....	34
2. Struktur Demografis	35
3. Mata Pencaharian Masyarakat	36
4. Tugas dan Fungsi Pelayanan Publik di Pemerintah Desa Arenan...	37
5. Pelayanan Publik di Kantor Pemerintah Desa Arenan	43
6. Struktur Organisasi Pemerintah Desa Arenan	44
7. Sarana dan Prasarana Kantor Pemerintah Desa Arenan	45
B. KARAKTERISTIK INFORMAN	47
a. Aspek <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	48
b. Aspek <i>Reability</i> (Kehandalan).....	52
c. Aspek <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	54
d. Aspek <i>Assurance</i> (Jaminan)	58
e. Aspek <i>Empathy</i> (Empati).....	60

BAB V KESEMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan	63
B. Implikasi	64
DAFTAR PUSTAKA	66
PEDOMAN WAWANCARA	68

LAMPIRAN	70
----------------	----

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Jenis Pelayanan	4
Table 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Table 3.1 Fokus Kajian	30
Table 4.1 Mata Pencapaian Masyarakat	36
Tabel 4.2 Jenis-Jenis Pelayanan Pada Kantor Pemerintah Desa Arenan	42
Tabel 4.3 Sarana dan Prasarana di Kantor Desa Arenan	44
Tabel 4.4 Karakteristik Informan	46
Tabel 4.5 Tabel Aspek <i>Tangible</i>	51
Tabel 4.6 Tabel Aspek <i>Reability</i>	55
Tabel 4.7 Tabel Aspek <i>Responsiveness</i>	58
Tabel 4.8 Tabel Aspek <i>Assurance</i>	62
Tabel 4.9 Tabel Aspek <i>Empathy</i>	64

DAFTAR LAMPIRAN

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