

HALAMAN PENGESAHAN

Usulan Penelitian Diajukan Oleh :

Nama : Lintang Mayura Susilo

NPM : 19210104196

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul : Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintahan Desa
Windunegara Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas

Usulan Penelitian ini telah diseminarkan dan disetujui pada :

Hari : SENIN

Tanggal : 28 Agust 2023.

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Survoto, S.Sos., M.M, M.Si.

NIS.6100721032

Pembimbing II



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

NIS.61007204244

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Wijayakusuma

Dekan



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

NIS.6100721032

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : Lintang Mayura Susilo
NPM : 19210104196
FAKULTAS : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
PROGRAM STUDI : Ilmu Administrasi Negara
JUDUL : Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintah Desa
Windunegara Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas.

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, 17 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Lintang Mayura Susilo

MOTTO

“Kebaikan adalah Cahaya dalam hati dan kejahatan adalah kegelapan dalam jiwa”. – Imam Ibn Al-Jawzi

“Jika ia mendapat kesenangan, ia bersyukur, dan itu baik baginya. Jika ia tertimpa kesusahan, ia bersabar, dan itu baik baginya”.

- (H.R. Muslim).

"Barang siapa menahan amarah, padahal dia mampu melakukannya, pada hari kiamat Allah akan memanggilnya di hadapan seluruh makhluk, kemudian Allah menyuruhnya untuk memilih bidadari yang dia sukai."

- HR. Ahmad

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan kasih dan sayang-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ‘Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintah Desa Windunegara Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas’’. Skripsi ini di susun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas WijayaKusuma Purwokerto.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak pihak yang sangat membantu dalam berbagai hal. Oleh karena itu penulis sampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Kepada Dr. Suryoto, S.Sos., M.M., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijayakusuma Purwokerto. Sekaligus selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, masukan, serta arahan kepada penulis dalam penulisan skripsi.
2. kepada Johar Ma'muri S.I.P., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan, waktu, serta arahan dalam proses pembuatan skripsi.
3. Semua *staff* pengajar dan administrasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijayakusuma Purwokerto.
4. Kedua Orangtua yang senantiasa memberikan doa, motivasi dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Saudara, sahabat, serta rekan-rekan seperjuangan tercinta yang tak henti memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.

6. 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.

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
RINGKASAN	xiv
<i>SUMMARY</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perbatasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Pelayanan Publik	8
B. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	9
C. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
D. Hasil Penelitian Terdahulu	12
E. Kerangka Berfikir	16
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metode Penelitian Dan Analisis Data	17
1. Sasaran Penelitian	17
2. Lokasi Penelitian.	17

3. Metode Penelitian	17
4. Metode Penentuan Informan	17
5. Teknik Pengumpulan Data	18
6. Jenis Data	18
7. Fokus Kajian	19
8. Teknik Analisis Data	20
9. Validitas Data	21
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. DESKRIPSI UMUM LOKASI PENELITIAN	22
1. Sejarah Singkat	22
2. Kondisi Umum Lokasi Penelitian.....	23
2.1. Kondisi Geografis Desa.....	23
2.2. Keadaan Penduduk	23
2.3. Mata Peneharian Penduduk.....	24
2.4. Kondisi Bidang Keamanan dan Ketertiban	25
3. Sarana dan Prasarana Umum Desa Windunegara.....	26
4. Struktur Organisasi Pemerintah Desa Beserta Tuganya.....	27
5. Visi dan Misi Desa Windunegara	28
B. ANALISIS HASIL PENELITIAN	29
a. Aspek Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	30
b. Aspek Keandalan (<i>Reability</i>)	34
c. Aspek Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	37
d. Aspek Jaminan (<i>Assurance</i>)	41
e. Aspek Empati (<i>Empathy</i>)	44
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI	
A. Kesimpulan	51
B. Implikasi	52

DAFTAR PUSTAKA	53
PEDOMAN WAWANCARA	56
MATRIK JAWABAN INFORMAN	58
LAMPIRAN	62

TABEL

Tabel 1. Data Intensitas Pelayanan Desa Windunegara.....	3
Tabel 2. Daftar Perangkat Desa Windunegara.....	5
Tabel 3. Fokus Kajian	19
Tabel 4. Tingkat Pendidikan Penduduk Desa Windunegara.....	24
Tabel 5. Mata Pencaharian Penduduk Desa Windunegara	25
Tabel 6. Sarana Dan Prasarana Umum Desa Windunegara.....	26
Tabel 7. Karakteristik Informan	29
Tabel 8. Matrik Jawaban Aspek <i>Tangibel</i>	33
Tabel 9. Matrik Jawaban Aspek <i>Reability</i>	36
Tabel 10 Matrik Jawaban Aspek <i>Rasponsiviness</i>	39
Tabel 11 Matrik Jawaban Aspek <i>Assurance</i>	43
Tabel 12 Matrik Jawaban Aspek <i>Emphaty</i>	48

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN

1. PEDOMAN WAWANCARA
2. MATRIK JAWABAN INFORMAN
3. SURAT IJIN PENELITIAN
4. DOKUMENTASI
5. STRUKTUR ORGANISASI DESA WINDUNEGARA
6. PETA LOKASI DESA WINDUNEGARA
7. DAFTAR RIWAYAT HIDUP