

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA
SIDODADI KECAMATAN GARUM KABUPATEN BLITAR**

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat
Dalam Mencapai Gelar Sarjana Manajemen (S.M)



Disusun Oleh :

Nama : **Sela Febriyanti**

NIM : 20214024

Dosen Pembimbing : Tanto Askriyandoko Putro, SE,MM

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA BLITAR

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini Dosen Pembimbing dari :

Nama : Sela Febriyanti

NIM : 20214024

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul skripsi :

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA

SIDODADI KECAMATAN GARUM KABUPATEN BLITAR

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 08 September 2023 sampai dengan 18 Juli 2024 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji didepan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti ujian Komprehensif bagi mahasiswa tersebut diatas.

Blitar, 19 Juli 2024

Pembimbing

Tanto Askriyandoko Putra, SE., MM

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sela Febriyanti

NIM : 20214024

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul skripsi :

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA

SIDODADI KECAMATAN GARUM KABUPATEN BLITAR

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 19 Juli 2024

Penulis,

Materai Rp. 10.000

Sela Febriyanti

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

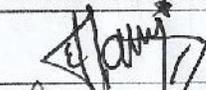
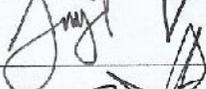
***ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA
SIDODADI KECAMATAN GARUM KABUPATEN BLITAR***

Yang disusun oleh :

Nama : **Sela Febriyanti**
NIM : 20214024
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Telah diuji pada tanggal 15 Agustus 2024

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

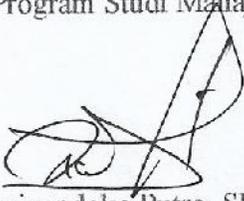
NO	NAMA	KEDUDUKAN	TANDA TANGAN
1.	Dr. Sandi Eka Suprajang, SE, MM.	Penguji I	
2.	Kristya Damayanti, SE, MM.	Penguji II	
3.	Tanto Askriyandoko Putro, SE, MM.	Penguji III	

Telah dinyatakan lulus pada tanggal 18 Oktober 2024

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen,

Ketua Dewan Penguji,


Tanto Askriyandoko Putro, SE., MM.


Dr. Siti Sunrowiyati, SE, MM.



ABSTRAKSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA SIDODADI KECAMATAN GARUM KABUPATEN BLITAR

Sela Febriyanti – 20214024

Kata Kunci: Kualitas Layanan Kantor Desa

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Kantor Desa Sidodadi Kecamatan Garum Kabupaten Blitar. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah desa dan mengetahui kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan fenomenologi yaitu hasil interaksi antara subjek dengan fenomena yang sedang berjalan atau dialami. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini adalah faktor kesadaran masyarakat mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan publik di Kantor Desa Sidodadi. Meskipun kualitas pelayanan dianggap baik, terdapat beberapa hambatan yang menghambat pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat, seperti keterlambatan dalam penggunaan peralatan dan kekurangan teliti dalam pembuatan surat.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis persembahkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat, hidayah, dan karunia-Nya semata, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA SIDODADI KECAMATAN GARUM KABUPATEN BLITAR”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Sarjana Manajemen, Jurusan Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara (STIEKEN) Blitar.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Ibu Dr. Siti Sunrowiyati, S.E., M.M, selaku Ketua STIEKEN Blitar dan pembimbing dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Tanto Askriyandoko Putro, SE., MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen STIEKEN Blitar sekaligus sebagai dosen pembimbing.
3. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan mata kuliah selama di STIEKEN Blitar.
4. Kedua orang tua, saudara, teman – teman ku yang telah mendukung dan mendoakan demi kelancaran proses penyusunan skripsi.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAKSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	5
A. Landasan Teori.....	5
B. Penelitian Terdahulu.....	10
C. Kerangka Konseptual.....	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
A. Rancangan Penelitian.....	17
B. Definisi Konsep.....	17
C. Variabel Penelitian.....	18
D. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	21
E. Instrumen Penelitian.....	21
F. Metode Pengumpulan Data.....	22
G. Analisis Data.....	23
H. Pengujian Pengabsahan Data.....	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	29
B. Profil Responden.....	31
C. Temuan Penelitian.....	33
D. Pembahasan.....	37

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	39
A. Kesimpulan.....	39
B. Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA	43
PEDOMAN WAWANCARA.....	45
DOKUMENTASI WAWANCARA	47

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.3 Daftar Nama Informan Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.2 Teknik Analisis Data interaktif Miles dan Hubberman **Error!**

Bookmark not defined.