IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI DESA AMPELDENTO KECAMATAN KARANGPLOSO KABUPATEN MALANG

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh:
ABD. ROHMAN
NIM. 2019210046

KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG
2026

LEMBAR PERSETUJUAN

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI DESA AMPELDENTO KECAMATAN KARANGPLOSO KABUPATEN MALANG

SKRIPSI

OLEH:
ABD. ROHMAN
2019210046

Disetujui oleh Dosen Pembimbing
untuk dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal: 07 Maret 2026

Dosen Pembimbing
Utama,

Dr. Dody Setyawan, S.Sos., M.AP
NUPTK. 9636761662130242

Dosen Pembimbing
Pendamping,

Abd. Rohman, S.Sos., M.AP
NUPTK. 9752764665130332

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Roro Merry C. W, S.Pd., M.AP
NUPTK. 5735766672230322

LEMBAR PENGESAHAN

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI DESA AMPELDENTO KECAMATAN KARANGPLOSO KABUPATEN MALANG

SKRIPSI

OLEH:
ABD. ROHMAN
NIM. 2019210046

Telah dipertahankan di hadapan dan telah diterima
Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tribhuwana Tunggadewi
Pada Tanggal: 07 Maret 2026

Tim Penguji:

1. Dr. Dody Setyawan, S.Sos., M.AP
2. Abd. Rohman, S.Sos., M.AP
3. Ronny Ersya Novianto Putra, SE.,MA

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Agung Suprojo, S.Kom.,M.AP
NUPTK. 8159751652130093

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Abd. Rohman
NIM	: 2019210046
Program Studi	: Administrasi Publik
Judul Skripsi	: **"IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI DESA AMPELDENTO KECAMATAN KARANGPLOSO KABUPATEN MALANG"**

Merupakan karya tulis yang saya buat sendiri dan menurut keyakinan dan pengamatan saya, skripsi ini tidak mengandung bagian skripsi atau karya tulis yang pernah diterbitkan atau ditulis oleh orang lain. Kecuali kutipan referensi yang dimuat di dalam naskah skripsi ini dan ditulis mencantumkan sumber yang jelas.

Apabila ternyata dikemudian hari pernyataan saya ini tidak benar, saya sanggup menerima sangsi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.

Malang, 07 Maret 2026
Yang menyatakan



Abd. Rohman
NIM. 2019210046

MOTTO

Kebijakan yang baik bukan hanya dirumuskan, tetapi diimplementasikan untuk melayani masyarakat.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi Ini Saya Persembahkan Dengan Penuh Rasa Syukur Dan Terima Kasih Kepada:

1. Dengan penuh rasa syukur ke hadirat Allah SWT, atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Segala puji hanya milik Allah SWT yang senantiasa memberikan kemudahan, kekuatan, dan petunjuk dalam setiap langkah penulis.Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman.
2. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai wujud ikhtiar dan tanggung jawab akademik, dengan harapan semoga karya ini membawa manfaat, menjadi amal kebaikan, serta bernilai ibadah di sisi Allah SWT.
3. Teristimewah kepada cinta pertama penulis, Bapak dan ibu yang senatiasa memberikan semangat,dukungan,doa,kasih sayang,sosok orang tua yang berhasil membuat saya bangkit dari kata menyerah. Penulis sadar, bahwa setiap kata dalam skripsi ini adalah buah dari kerja keras dan doa orang tua.
4. Sebagai tanda terima kasih untuk keluarga besar saya, terutama adik Saya , Yang selalu memberikan doa, semangat, dan inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Untuk Dosen Pembimbing Tugas Akhir saya yaitu Bapak Dr. Dody Setyawan, S.Sos., M.Ap, Selaku dosen pembimbing satu proposal skripsi saya, dan Bapak Abd.Rohman.S.Sos,MAP selaku dosen pembimbing dua. Terima kasih telah membimbing, membantu, menasehati, mengajari, dan mengarahkan saya hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

KATA PENGANTAR

Puji Tuhan, tiada kata lain yang dapat penulis panjatkan selain puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Implementasi Kebijakan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Desa Ampeldento Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang". Selanjutnya, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran penulisan skripsi ini, penulis juga menyadari tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak maka sulit rasanya bagi penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Disamping itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Eko Handayanto, M.Sc, selaku Rektor Universitas Tribhuwana Tunggadewi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Kampus Tribhuwana Tunggadewi.
2. Dr. Agung Suprojo, S.Kom., M.AP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tunggadewi.
3. Roro Merry Chornelia Wulandary, S.Pd., M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tunggadewi.

4. Dr. Dody Setyawan, S.Sos., M.Ap selaku dosen pembimbing Utama yang telah membimbing dan memberikan semangat kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
5. Abd. Rohman, S,Sos., M.AP selaku dosen pembimbing Pendamping yang juga telah membimbing memberikan semangat dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
6. Kepada kedua orang tua, ibunda, ayahanda, dan kepada kakak, serta seluruh saudara saya yang telah memberikan doa dan pengorbanan yang tak ternilai harganya, sehingga membuat penulis tegar, dan terus berusaha untuk memberikan yang terbaik untuk mereka.
7. Teman-teman angkatan 2019 yang sama-sama tengah berjuang untuk menyelesaikan skripsi dan saling memberikan support satu sama lain.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan proposal skripsi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi pengembangan penulisan skripsi ini di masa mendatang. Semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak

Malang 1 Februari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBARAN PERSETUJUAN ..... **i**
LEMBARAN PENGESAHAN ..... **ii**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **iii**
MOTTO ..... **iv**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **v**
ABSTRAK ..... **vi**
ABSTRACT ..... **viii**
KATA PENGANTAR ..... **viiii**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**
BAB I **1**
PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 7
1.3 Tujuan Penelitian 8
1.4 Manfaat Penelitian 8
BAB II **9**
TINJAUAN PUSTAKA **9**
2.1 Penelitian Terdahulu **9**
2.2 Konsep Kebijakan Publik **12**
2.3 Implementasi Kebijakan Publik 14
2.4 Pelayanan Publik di Tingkat Desa 19
2.5 Faktor Pendukung dan penghambat Implemetasi Kebijakan 19
2.6 Teori Partisipasi Masyarakat 19
BAB III **30**
METODE PENELITIAN **30**
3.1 Jenis Penelitian **29**
3.2 Lokasi Penelitian **30**
3.3 Fokus Penelitian **30**
3.4 Jenis dan sumber Data. **31**
3.5 Teknik Pengumpulan Data **32**
3.6 Teknik Penentuan Informan **33**
3.7 Teknik Analisis Data **33**
BAB IV **412**
HASIL DAN PEMBAHASAN **42**
4.1 Keadaan Umum Desa Ampeldento 42

4.1.1 Gambaran Umum Desa Ampeldento 42
4.1.2 Visi Misi Desa Ampeldento 44
4.1.3 Struktur dan Tupoksi Desa Ampeldento 46
4.2 Penyajian Data 51
4.2.1 Pemahaman Aparatur Desa Terhadap Kebijakan Pelayanan Pubik 53
4.2.2 Dimensi Kelembagaan 55
4.2.3 Program atau Kegiatan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik 56
4.2.4 Mekanisme Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Publik 58
4.2.5 Faktor Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik 60
4.2.6 Implementasi Kebijakan Pubik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan kebijakan publik di Desa Ampeldento. 65
4.3 Pembahasan 68
4.3.1 Faktor Pendukung 71
4.3.2 Faktor Penghambat 72
BAB V 74
PENUTUP 74
5.1 Kesimpulan **74**
5.2 Saran **76**
DAFTAR PUSTAKA 77
LAMPIRAN 95

DAFTAR TABEL

2.1 Tabel Penelitian Terdahulu 12

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Bagan Komponen-Komponen Analisis Data 36
Gambar 3.2 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.....41
Dokumentasi papan informasi pelayanan Desa Ampeldento.....58
Susunan Organisasi Pemerintah Desa Ampeldento 62
Dokumentasi Kegiatan Pelatihan, Sosialisasi bimbingan teknis Perangkat Desa dan Masyarakat Desa Ampeldento.....65
Dokumentasi Rapat Evaluasi Kepala Desa, Perangkat Desa Serta BPD Desa Ampeldento 69
Dokumentasi Perangkat Desa Ampeldento Melayani Masyarakat Desa Ampeldento 75
Dokemntasi Sarana dan Prasarana Pelayanan Desa Ampeldento .....

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 interview Guide/Pedoman wawancara 79
Lampiran 2 Hasil Observasi.....95
Lampiran 3.Dokumentasi Penelitian.....96
Lampiran 4.Surat Jalan Penelitian.....98
Lampiran 5.Surat Keterangan Selesai Penelitian.....100
Lampiran 6 .Surat Konsultasi dengan Dosen Pembimbing 101
Lampiran 7. Biodata.....102