

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK BAGI MASYARAKAT DESA JEDONG
KECAMATAN WAGIR KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik**



Oleh:

RAHMA TUTI ENDANG

NIM: 2019210040

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG**

2023

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK BAGI MASYARAKAT DESA JEDONG
KECAMATAN WAGIR KABUPATEN MALANG**

Skripsi

**Merupakan Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Administrasi Publik Universitas Tribhuwana Tungadewi**



Oleh

RAHMA TUTI ENDANG

Nim: 2019210040

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI**

MALANG

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

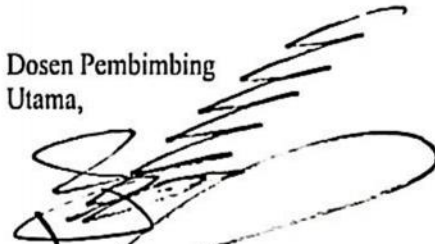
**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK BAGI MASYARAKAT DESA JEDONG
KECAMATAN WAGIR KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI

OLEH:
RAHMA TUTI ENDANG
2019210040

Disetujui oleh Dosen Pembimbing
untuk dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal: 14 April 2023

Dosen Pembimbing
Utama,



Drs. Sugeng-Rusmiwari, M.Si
NIDN.0019095902

Dosen Pembimbing
Pendamping,



Firman Firdausi, SH., MH
NIDN. 0718129801

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Dr. Asih Widi Lestari, S.AP., M.AP
NIDN. 0714059101

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK BAGI MASYARAKAT DESA JEDONG
KECAMATAN WAGIR KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI

OLEH:
RAHMA TUTI ENDANG
NIM. 2019210040

Telah dipertahankan di hadapan dan telah diterima
Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tribhuwana Tungadewi
Pada Tanggal: 14 April 2023

Tim Penguji:

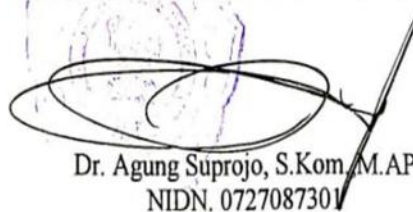
1. Drs. Sugeng Rusmiwari, M.Si

2. Firman Firdausi, SH., MH

3. Noora Fithriana, S.AP., M.AP



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Agung Suprojo, S.Kom, M.AP
NIDN. 0727087301

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahma Tuti Endang
NIM : 2019210040
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : **“ANALISIS PELAYANAN PUBLIK BAGI
MASYARAKAT DESA JEDONG KECAMATAN
WAGIR 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 sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.

Malang, 14 April 2023

Yang menyatakan



Rahma Tuti Endang
NIM. 2019210040

MOTTO

Pendidikan adalah kemampuan untuk mendengarkan segala sesuatu tanpa membuatmu kehilangan temperamen atau rasa percaya diri.



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini Saya Persembahkan Untuk:

Alhamdulillah puji syukur kepda Allah SWT. Yang telah memberikan nikmat yang sangat luar biasa, memberikan saya kekuatan, membekali saya dengan ilmu pengetahuan. Atas karunianya serta kemudahan yang engkau berikan, akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu tercurah limpahan kepada baginda Rasulullah SAW.

Segala perjuangan saya hingga titik ini, orang-orang hebat yang selalu menjadi penyemangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

1. Diri saya sendiri Rahma Tuti Endang yang telah berjuang dan bertahan menyelesaikan perkuliahan
2. Kedua Orangtua tercinta, Bapak Muhamad Mudin dan Ibu Siti Hasra yang telah membesarkan, dukungan, do'a yang selalu mengiringi langkahku.
3. Kakak saya yang luar biasa Kahir Muhamad yang telah memberikan motivasi, dukungan maupun materi sehingga skripsi ini selesai.
4. Kedua adik saya yang saya sayangi Rudi Hartono dan Yudi Yono terimakasih untuk kalian yang selalu ada disaat saya membutuhkan mendadak, semangat untuk kalian.
5. Untuk teman-teman Administrasi Publik angkatan 2019 terimakasih untuk bantuan dan kerja samanya dari awal hingga akhir.
6. Keluarga besar FOKUSIMMA dan sahabat yang selalu memberi motivasi dan dorongan yang takan pernah terlupakan bersama kalian.
7. Sahabat-sahabati PMII yang telah memberikan motivasi dan menbatu saya jika ada kebutuhan mendadak.

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK BAGI MASYARAKAT DESA JEDONG KECAMATAN WAGIR KABUPATEN MALANG

RAHMA TUTI ENDANG

Kompetensi Pelayanan Publik Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi

Email. Rahmatutiendang@gmail.com

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan publik bagi masyarakat desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang. Metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode deskriptif kualitatif, dalam pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik sampel yang digunakan adalah Teknik *purposive sampling* dalam pengumpulan data yang melalui wawancara dengan informan di Desa Jedong yaitu Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Seksi Pelayanan, Bapak Suheri dan Bapak Suja selaku masyarakat. Teknis analisis data menggunakan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa analisis pelayanan publik bagi masyarakat desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang yaitu sudah baik, karena penilaian ini dapat dilihat dari 7 (tujuh) Unsur-unsur pelayanan yaitu diantaranya 1) tersedianya aparat desa 2) tersedianya sarana dan prasarana, dengan menyediakan fasilitas pendukung layanan, 3) bertanggungjawab kepada masyarakat, 4) mampu melayani secara cepat dan tepat, 5) memberikan kepercayaan terhadap masyarakat, 6) memahami kebutuhan masyarakat, 7) mampu berkomunikasi baik terhadap masyarakat. Adapun Faktor pendukung dalam penelitian ini yaitu kelengkapan sarana dan prasarana dan bekerja sama dengan tokoh masyarakat dan lembaga-lembaga. Sedangkan faktor penghambat yaitu minimnya sumber daya manusia masyarakat dan kurangnya rasa peduli dari masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Masyarakat.

**ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE FOR THE PEOPLE OF JEDONG
VILLAGE COMMUNITIES, WAGIR DISTRICT, MALANG REGENCY
RAHMA TUTI ENDANG**

**Competency of Public Service Public Administration Studi Program Faculty
of Social Sciences and Political Science, Tribhuwana Tungadewi**

Email. Rahmatutiendang@gmail.com

SUMMARY

This study aims to identify and analyze public services for the people of Jedong Village, Wagir District, Malang Regency. The research method used is descriptive qualitative method, in data collection used are observation, interviews and documentation. The sample technique used was a purposive sampling technique in collecting data through interviews with informants in Jedong Village, namely the Village Head, Village Secretary, Head of Service Section, Mr. Suheri and Mr. Suja as members of the community. Data analysis techniques use data collection, data condensation, data presentation, and drawing conclusions. The results in this study indicate that the analysis of public services for the people of Jedong Village, Wagir District, Malang Regency, is already good, because this assessment can be seen from 7 (seven) service elements, namely 1) availability of village officials 2) availability of facilities and infrastructure, with providing service support facilities, 3) being responsible to the community, 4) being able to serve quickly and accurately, 5) giving trust to the community, 6) understanding community needs, 7) being able to communicate well with the community. The supporting factors in this study are the completeness of facilities and infrastructure and collaboration with community leaders and institutions. While the inhibiting factors are the lack of community human resources and the lack of a sense of care from the community.

Keywords: Public Service, Community.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan HidayaNya kepada kami sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini yang berjudul: **“Analisis Pelayanan Publik Bagi Masyarakat Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang”**. Disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Universitas Tribhuwana Tunggadewi.

Segala sesuatu penulis sajikan dalam tulisan ini merupakan suatu usaha untuk memperoleh hasil yang baik, akan tetapi semua itu tidak akan terlaksana dengan baik dan benar tanpa ada bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir Eko Handayanto, MSc. Selaku Rektor Universitas Tribhuwana Tunggadewi.
2. Dr. Agung Suprojo, S.Kom., M.AP Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tunggadewi.
3. Dr. Asih Widi Lestari S.AP., M.AP Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Tribhuwana Tunggadewi.
4. Drs. Sugeng Rusmiwari, M.Si Selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak meluangkan waktu, membantu memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Firman Firdaus, SH, MH Selaku Dosen pembimbing kedua yang telah sabar membimbing saya untuk menyelesaikan Skripsi ini.
6. Seluruh jajaran Dosen dan Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tunggadewi.

7. Kedua orang tua beserta Kakak dan adik yang telah memberikan doa dan dukungan selama proses Skripsi ini.
8. Teman-teman dan sahabat yang telah memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan pembuatan Skripsi ini.

Penyusun menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu apabila terdapat kekeliruan dalam penyusunan, penyusun sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna perbaikan Skripsi ini, akhir kata saya ucapkan terimakasih dan semoga bermanfaat.

Malang, April 2023

Penulis

DAFTAR ISI

MOTTO	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan penelitian.....	4
1.4 Manfaat penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahlu	6
2.2 Definisi Analisis	8
2.3 Tinjauan Umum Tentang Pemerintah Desa	8
2.2.1 Pengertian Pemerintah Desa.....	8
2.2.2 Tugas dan Fungsi Pemerintah Desa.....	10
2.2.3 Jenis Pelayanan Di Pemerintah Desa.....	12
2.4 Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik.....	14
2.3.1 Pengertian Pelayanan publik	14
2.3.2 Asas-Asas Pelayanan Publik	15
2.3.3 Standar Pelayanan Publik	17
2.3.4 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	20
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1. Jenis Penelitian	23
3.2. Lokasi Penelitian	23
3.3. Fokus Penelitian	24
3.4. Jenis Dan Sumber Data	24
3.5. Teknik Pengumpulan Data	25
3.5.1 Observasi	25

3.5.2 Wawancara	26
3.5.3 Dokumentasi	26
3.6. Informan	27
3.8. Teknik Analisis Data	28
3.9. Teknik Keabsahan Data	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	31
4.1.1 Sejarah Desa Jedong	31
4.1.2 Peta Desa Jedong	32
4.1.3 Kondisi Demografi	33
4.1.4 Struktur Organisasi Desa Jedong	34
4.1.5 Komposisi Kepegawaian Desa Jedong	35
4.2 Penyajian Data Penelitian	36
4.2.1 Analisis Pelayanan Publik Bagi Masyarakat	36
4.2.2 Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Analisis Pelayanan Publik Bagi Masyarakat.	55
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	61
4.4. Faktor-faktor Analisis Pelayanan Publik Bagi Masyarakat	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1. Kesimpulan	72
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.	6
Tabel 4.1 Batas Wilayah Desa Jedong.....	32
Tabel 4.2. Komposisi Pegawai Menurut Jabatan	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pohon Masalah.	22
Gambar 3.1 Analisis Data.	29
Gamaba 3.2 Triangulasi Teknik.	29
Gambar 4.1. Peta Desa Jedong.....	33
Gambar 4.2. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa Jedong	34
Gambar 4.3 Pelayanan Mengurus Kartu Keluarga	38
Gambar 4.4 Perangkat Desa yang Bertugas di Ruang Pelayanan	40
Gambar 4.5 Fasilitas tempat parkir dan komputer di Kantor Desa Jedong	43
Gambar 4.6 Rapat Perangkat Desa akhir bulan	45
Gambar 4.7 <i>Finger Print</i> Desa Jedong	48
Gambar 4.8 Rapat perangkat Desa akhir bulan.....	50
Gambar 4.9 Staf Pelayanan Melayani Masyarakat	52
Gambar 4.10 Penjelasan dari Staf pelayanan tentang persyaratan pelayanan	54
Gambar 4.11 Lembaga pemerintah Desa Jedong.....	58
Gambar 4.12 Papan informasi.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Panduan Wawancara / <i>Interview guid</i>	76
Lampiran 2: Hasil Reduksi Data	77
Lampiran 3: Dokumentasi Wawancara.....	76
Lampiran 4: Surat Jalan Penelitian	87
Lampiran 5: Kartu Konsul	90