

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH
DESA KAYU BULAN KECEMATAN KAPUAS TENGAH
KABUPATEN KAPUAS**

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Strata Satu (S1)
Jurusan Ilmu Administrasi Negara*

Diajukan Kepada

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA**



OLEH :

HISKIAWAN

NIM. 213030702145

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA**

2026

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : HISKIAWAN
NIM : 213030702145
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul: **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH DESA KAYU BULAN KECEMATAN KAPUAS TENGAH KABUPATEN KAPUAS** adalah benar-benar hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari ternyata tulisan/naskah saya terbukti tidak sesuai dengan pernyataan ini, maka saya siap menerima segala konsekuensi sesuai dengan aturan yang berlaku. Demikian pernyataan ini di buat dengan sebenarnya atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih banyak.

Palangka Raya, 07 Maret 2026

Yang Membuat Pernyataan

HISKIAWAN
NIM. 213030702145

HALAMAN PERSEJUTUAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH DESA KAYU BULAN KECEMATAN KAPUAS TENGAH KABUPATEN KAPUAS

Disusun Oleh:

HISKIAWAN

NIM. 213030702145

Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama



Dr. Nurul Hikmah, S.Sos., M.AP
NIP. 19770822 200912 2 003
Tanggal : 30 Oktober 2025

Pembimbing Pendamping



Yonatan Ari Santoso, S.S., M.A.P.
NIP. 19910504 202203 1 005
Tanggal : 30 Oktober 2025

**HALAMAN PENGESAHAN
UJIAN SKRIPSI**

Disusun Oleh:

HISKIAWAN

NIM. 213030702145

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam Ujian Skripsi

Pada Hari/Tanggal :

Ketua Tim Penguji

Dr. Nurul Hikmah S. Sos., M.A.P.
NIP. 19770822 200912 2 003
Tanggal : 07 Maret 2026

Anggota Penguji

Marvy F. A. Sahay, S.A.P., MPA.
NIP. 19890813 201903 1 016
Tanggal : 07 Maret 2026

Sekretaris Pengji

Yonatan Ari Santoso, S.S., M.A.P.
NIP. 19910504 202203 1 005
Tanggal : 07 Maret 2026

Anggota Penguji

Rio Pratama, M.A.P.
NIP. 19911214 202406 1 001
Tanggal : 07 Maret 2026

Mengetahui, 07 Maret 2026

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Palangka Raya



Prof. Bhayu Rhama, S.T., MBA., Ph.D.
NIP. 197901052010121001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, kasih, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Desa Kayu Bulan Kecamatan Kapuas Tengah Kabupaten Kapuas. Skripsi ini merupakan karya ilmiah yang disusun dalam upaya untuk menyelesaikan pendidikan sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Palangka Raya.

Tentu saja, dalam penyusunan skripsi ini, penulis menemukan banyak hambatan dan tantangan. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada berbagai pihak terkait yang telah membantu penulis, di antaranya adalah:

1. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan moral dan material sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Palangka Raya.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Salampak, M.S., selaku Rektor Universitas Palangka Raya.
3. Bapak Prof. Bhayu Rhama ST., MBA., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya.
4. Ibu Dr. Nurul Hikmah, S.Sos., M.AP selaku Dosen Pembimbing Skripsi I dan Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara.

5. Bapak Yonatan Ari Santoso, S.S., M.A.P. selaku Dosen Pembimbing Skripsi II dan Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara
6. Bapak Marvy F. A. Sahay, S.AP., MPA. selaku Dosen Penguji Skripsi
7. Bapak Rio Pratama, M.A.P. selaku Dosen Penguji Skripsi.
8. Rekan dan Sahabat selama pelaksanaan perkuliahan satu periode perkuliahan S1 Ilmu Administrasi Negara.
9. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Harapan penulis semoga laporan hasil penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi.

Palangka Raya, 07 Maret 2026

Penulis,



HISKIAWAN

NIM. 213030702145

ABSTRAK

Hiskiawan, Program Sarjana, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya, Palangka Raya, 2026. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Desa Kayu Bulan Kecamatan Kapuas Tengah Kabupaten Kapuas. Tim Pembimbing : Dr. Nurul Hikmah, S.Sos., M.AP dan Yonatan Ari Santoso, S.S., M.A.P.

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas pemerintahan di tingkat desa, karena kualitas pelayanan berdampak langsung terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Desa Kayu Bulan, Kecamatan Kapuas Tengah, Kabupaten Kapuas, menyediakan layanan administrasi dasar yang mencakup prosedur, waktu, biaya, produk, sarana dan prasarana, kompetensi, perilaku petugas, serta penanganan pengaduan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, serta memberikan rekomendasi perbaikan agar pelayanan lebih optimal. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan purposive sampling, di mana data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan kepala desa, sekretaris, perangkat desa, anggota BPD, dan masyarakat pengguna layanan. Analisis data dilakukan melalui reduksi, penyajian, dan verifikasi untuk memperoleh temuan yang komprehensif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa indikator pelayanan telah berjalan cukup baik, seperti transparansi biaya, kesesuaian produk layanan, dan perilaku petugas yang ramah dan sopan. Namun, terdapat kelemahan pada sarana dan prasarana, waktu pelayanan, kompetensi petugas, serta mekanisme pengaduan, sehingga kualitas pelayanan publik secara keseluruhan belum sepenuhnya optimal. Disarankan peningkatan kapasitas aparatur, fasilitas pendukung, dan sistem pengaduan berbasis teknologi untuk meningkatkan efektivitas, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Pemerintah Desa, Indikator Pelayanan Publik

ABSTRACT

Hiskiawan, Undergraduate Program, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, University of Palangka Raya, Palangka Raya, 2026. Analysis of Public Service Quality at the Kayu Bulan Village Government, Central Kapuas Subdistrict, Kapuas Regency. Supervisors: Dr. Nurul Hikmah, S.Sos., M.AP and Yonatan Ari Santoso, S.S., M.A.P.

Public service is one of the key indicators for assessing the effectiveness of governance at the village level, as service quality directly affects citizen satisfaction and trust in the government. Kayu Bulan Village, Central Kapuas Subdistrict, Kapuas Regency, provides basic administrative services covering procedures, service time, cost, service products, facilities and infrastructure, staff competence, employee behavior, and complaint handling. This study aims to analyze the quality of public services, identify strengths and weaknesses, and provide recommendations for service improvement. The research employed a descriptive qualitative method with purposive sampling, where primary data were collected through in-depth interviews with the village head, secretary, village officials, BPD members, and service users. Data analysis was conducted through data reduction, presentation, and verification to obtain comprehensive findings. The results indicate that several service indicators have been implemented effectively, such as transparent service costs, service products aligned with community needs, and courteous and polite staff behavior. However, weaknesses were identified in facilities and infrastructure, service time, staff competence, and complaint mechanisms, indicating that overall public service quality is not yet fully optimal. It is recommended to enhance staff capacity, improve supporting facilities, and implement technology-based complaint systems to increase service effectiveness, accountability, and citizen satisfaction.

Keywords : Public Service Quality, Village Government, Public Service Indicators

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERSEJUTUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Administrasi Publik	9
2.2 Kebijakan Publik	10
2.3 Manajemen Publik.....	11
2.4 Pelayanan Publik	13
2.4.1 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	14

2.4.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	15
2.4.3	Kualitas Pelayanan Publik	16
2.4.4	Dimensi Pelayanan Publik	17
2.5	Standar Pelayanan Publik	21
2.6	Penelitian Terdahulu	24
2.7	Kerangka Berpikir.....	29
BAB III.....		30
METODE PENELITIAN		30
3.1	Jenis Penelitian.....	30
3.2	Lokasi dan Objek Penelitian	31
3.3	Waktu Penelitian.....	32
3.4	Fokus Penelitian.....	32
3.5	Sumber Data	33
3.5.1	Data Primer.....	33
3.5.2	Data Sekunder.....	34
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.7	Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV		39
HASIL PENELITIAN.....		39
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	39
4.1.1	Tugas dan Fungsi Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik.....	40
4.1.2	Visi dan Misi Pemerintah Desa Kayu Bulan.....	42
4.2	Profil Objek Penelitian.....	42
4.2.1	Profil Pelayanan Publik Pemerintah Desa Kayu Bulan.....	42

4.2.2	Struktur Organisasi dan Kepegawaian Pemerintah Desa Kayu Bulan Kecamatan Kapuas Tengah Kabupaten Kapuas Kota Palangka Raya..	47
4.2.3	Data Demografi Desa Kayu Bulan Kecamatan Kapuas Tengah Kabupaten Kapuas.....	50
4.3	Hasil Penelitian.....	57
4.3.1	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Desa Kayu Bulan Kecamatan Kapuas Tengah Kabupaten Kapuas.....	57
BAB V.....		93
PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN		93
5.1	Analisis Kualitas Pelayanan di Pemerintah Desa Kayu Bulan Kecamatan Kapuas Tengah Kabupaten Kapuas	93
5.1.1	Prosedur Pelayanan.....	94
5.1.2	Waktu Pelayanan	95
5.1.3	Biaya Pelayanan	97
5.1.4	Produk Pelayanan	98
5.1.5	Sarana dan Prasarana	100
5.1.6	Kompetensi Petugas	101
5.1.7	Perilaku Petugas Serta	102
5.1.8	Penanganan Pengaduan Masyarakat.....	104
BAB VI.....		106
PENUTUP		106
6.1	Kesimpulan	106
6.2	Saran	107
DAFTAR PUSTAKA		110
LAMPIRAN		114

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	28
Gambar 4.1 Kantor Pemerintah Desa Kayu Bulan.....	39
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Kayu Bulan.....	45
Gambar 4.3 Peta Administrasi Desa Kayu Bulan	51
Gambar 4.4 Inventarisasi Dokumen Pemerintah Desa Kayu Bulan	73
Gambar 4.5 Ruang Tunggu dan Ruang Pelayanan Desa Kayu Bulan	73
Gambar 4.6 Ruang Administrasi Kantor Desa Kayu Bulan.....	75
Gambar 4.7 Pelayanan Langsung Oleh Kepala Desa Kayu Bulan	82

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Tabel Identifikasi Permasalahan Pelayanan Publik pada Pemerintahan Desa.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Informan Penelitian	33
Tabel 3.2 Klasifikasi Informan Masyarakat Pengguna Layanan.....	34
Tabel 4.1 Kepagawaian Pemerintah Desa Kayu Bulan.....	46
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk dan KK Sesuai Rukun Tetangga.....	48
Tabel 4.4 Klasifikasi Pekerjaan Penduduk Desa Kayu Bulan.....	48
Tabel 4.5 Klasifikasi Usia Penduduk	49
Tabel 4.6 Luas dan Batas Wilayah Desa Kayu Bulan.....	52
Tabel 4.7 Klasifikasi Aset Desa Kayu Bulan.....	53
Tabel 4.8 Klasifikasi Narasumber Penelitian	55

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran I Surat Ijin Penelitian	111
Lampiran II Dokumentasi Wawancara.....	113
Lampiran III Pedoman Wawancara.....	116

Lampiran III Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA PEMERINTAH DESA

Judul

“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH DESA KAYU BULAN KECEMATAN KAPUAS TENGAH KABUPATEN KAPUAS”

Indikator & Poin Pertanyaan

1. Prosedur Pelayanan

- a. Bagaimana prosedur pelayanan administrasi yang diterapkan di kantor desa?
- b. Upaya apa yang dilakukan untuk memastikan prosedur pelayanan mudah dipahami masyarakat?
- c. Kendala apa yang sering dihadapi aparatur dalam penerapan prosedur pelayanan?

2. Waktu Pelayanan

- a. Bagaimana penentuan standar waktu pelayanan di kantor desa?
- b. Faktor apa saja yang memengaruhi ketepatan waktu penyelesaian pelayanan?
- c. Upaya apa yang dilakukan untuk mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat?

3. Biaya Pelayanan

- a. Bagaimana mekanisme penetapan biaya pelayanan di kantor desa?
- b. Bagaimana cara aparatur menyampaikan informasi biaya kepada masyarakat?
- c. Apa saja tantangan dalam menjaga transparansi biaya pelayanan?

4. Produk Pelayanan

- a. Bagaimana proses pengendalian kualitas terhadap dokumen pelayanan yang dihasilkan?
- b. Apa langkah yang dilakukan jika terjadi kesalahan dalam produk pelayanan?

- c. Bagaimana aparaturnya memastikan produk pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat?

5. Sarana Dan Prasarana

- a. Bagaimana kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia saat ini?
- b. Sarana apa yang masih diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan?
- c. Bagaimana keterbatasan fasilitas memengaruhi kinerja pelayanan aparaturnya di desa?

6. Kompetensi Petugas

- a. Bagaimana pembagian tugas dan tanggung jawab aparaturnya dalam pelayanan publik?
- b. Pelatihan apa saja yang pernah diikuti aparaturnya terkait peningkatan kompetensi pelayanan?
- c. Menurut Anda, kompetensi apa yang paling perlu ditingkatkan dalam pelayanan di desa?

7. Perilaku Petugas Serta

- a. Bagaimana etika dan disiplin kerja aparaturnya diterapkan dalam pelayanan kepada masyarakat?
- b. Upaya apa yang dilakukan untuk mencegah diskriminasi dalam pelayanan?
- c. Bagaimana pimpinan desa melakukan pengawasan terhadap perilaku aparaturnya?

8. Penanganan Pengaduan Masyarakat.

- a. Bagaimana mekanisme penanganan pengaduan masyarakat di kantor desa?
- b. Bagaimana tindak lanjut yang dilakukan terhadap keluhan yang masuk?
- c. Apa kendala utama dalam menangani pengaduan masyarakat dan bagaimana solusinya?

PEDOMAN WAWANCARA MASYARAKAT

Judul

“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH DESA KAYU BULAN KECEMATAN KAPUAS TENGAH KABUPATEN KAPUAS”

Indikator & Poin Pertanyaan

1. Prosedur Pelayanan

- a. Dapatkah Anda menceritakan tahapan pelayanan yang Anda lalui saat mengurus administrasi di kantor desa?
- b. Menurut Anda, seberapa mudah prosedur pelayanan tersebut dipahami oleh masyarakat?
- c. Bagian mana dari prosedur pelayanan yang menurut Anda paling menyulitkan atau memerlukan perbaikan?

2. Waktu Pelayanan

- a. Bagaimana pengalaman Anda terkait lama waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa?
- b. Apakah waktu pelayanan yang dijanjikan sesuai dengan waktu penyelesaian yang Anda terima?
- c. Faktor apa saja yang menurut Anda menyebabkan pelayanan menjadi cepat atau lambat?

3. Biaya Pelayanan

- a. Bagaimana informasi mengenai biaya pelayanan disampaikan kepada Anda?
- b. Apakah terdapat perbedaan antara biaya yang Anda ketahui dengan biaya yang Anda keluarkan?
- c. Menurut Anda, bagaimana transparansi biaya pelayanan di kantor desa?

4. Produk Pelayanan

- a. Bagaimana kualitas dokumen atau surat yang Anda terima dari hasil pelayanan desa?
- b. Apakah dokumen tersebut sesuai dengan kebutuhan dan tujuan pengurusan Anda?

- c. Pernahkah Anda mengalami kesalahan dalam produk pelayanan, dan bagaimana tindak lanjutnya?

5. Sarana dan Prasarana

- a. Bagaimana kondisi fasilitas pelayanan di kantor desa saat Anda mengurus administrasi?
- b. Fasilitas apa saja yang menurut Anda belum memadai dalam menunjang pelayanan?
- c. Sejauh mana sarana dan prasarana memengaruhi kenyamanan Anda selama proses pelayanan?

6. Kompetensi Petugas

- a. Bagaimana kemampuan aparatur desa dalam menjelaskan prosedur pelayanan kepada Anda?
- b. Apakah petugas mampu memberikan solusi atas permasalahan yang Anda hadapi?
- c. Menurut Anda, hal apa yang perlu ditingkatkan dari kemampuan aparatur desa?

7. Perilaku Petugas Serta

- a. Bagaimana sikap dan cara aparatur desa dalam melayani Anda?
- b. Apakah Anda merasa diperlakukan secara adil tanpa membedakan latar belakang tertentu?
- c. Sikap apa dari petugas yang paling berpengaruh terhadap kepuasan Anda?

8. Penanganan Pengaduan Masyarakat

- a. Apakah Anda mengetahui mekanisme penyampaian keluhan di kantor desa?
- b. Bagaimana respons aparatur desa ketika masyarakat menyampaikan keluhan?
- c. Menurut Anda, apa yang perlu diperbaiki dalam penanganan pengaduan masyarakat?