

**KUALITAS DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN
DESA PROVINSI JAWA TIMUR DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN PUBLIK**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik dan
Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara**



**Oleh:
ALIF FAKHRIQUL HAKIM
NBI 1111800127**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

**KUALITAS DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN
DESA PROVINSI JAWA TIMUR DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN PUBLIK**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik dan
Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara**



**Oleh:
ALIF FAKHRIQUL HAKIM
NBI 1111800127**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Alif Fakhriqul Hakim

NBI : 1111800127

**Judul : KUALITAS DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
PROVINSI JAWA TIMUR DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
PUBLIK**

Surabaya, 23 Desember 2022

**Mengetahui:
Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya**

**Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing 1**



**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.
NPP. 20120870103**



**Dra. Indah Murti, M.Si.
NPP : 20110930301**

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhisyarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal

23 Desember 2022

Dewan Penguji :

1. Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP

Ketua

(Dida)

2. Drs. M. Kendry Widiyanto, MSI

Anggota

(Kendry)

3. Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

Anggota

(Yusuf)

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya


Dr. Ayu Maduwinarti, M.P.
NPP.2012087010

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : Alif Fakhriqul Hakim

NBI : 1111800127

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Kualitas Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Jawa Timur Dalam Memberikan Pelayanan Publik

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip dan menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70

Surabaya, 5 Desember 2022



ALIF FAKHRIQUL HAKIM



UNIVERSITAS
AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. SEMOLOWARU 45

SURABAYA TELP. 031 593

1800 (Ext. 311)

e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alif Fakhriqul Hakim
NBI/NPM : 1111800127
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya saya yang berjudul :

“Kualitas Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Jawa Timur Dalam Memberikan Pelayanan Publik”

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pungkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal : 05 Januari 2023

Yang M

(Alif Fakhriqul Hakim)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan doa dari orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan Bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, karena atas izin dan ridho-Nya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
2. Kedua orang tua saya, Hendro Permono dan Suci Hariati yang telah banyak membantu, baik dana serta dukungan moril sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Kedua kakak saya, Aghnia Rahmaniar Putri dan Letha Devi Mahdaniar yang selalu memberi semangat dan doa untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Sahabat-sahabat saya di kampus, Kresna Sandhi Laksa, Aris Risky Yansyah, Elis Setyowati, Virda Mega Pertiwi, Farhan Ferdianto, Dimas Ardi, Muhammad Raul Sumarsono, Ismarda yang telah banyak membantu dan menghibur selama kuliah.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Alif Fakhriqul Hakim
Tempat, tanggal lahir : Surabaya, 28 Mei 2000
Alamat tempat tinggal : Kupang Krajan Lor 1 No.17A, Surabaya
Nomor telepon/handpone : 085232700378
E-mail : aliffakhriqulhakim@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

Tahun 2018 – Sekarang : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Tahun 2015 – 2018 : SMA Negri 10 Surabaya
Tahun 2012 – 2015 : SMP Hang Tuah 1 Surabaya
Tahun 2007 – 2012 : SD Mardi Sunu Surabaya

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga saya dapat Menyusun Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023. Penyusunan Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023 ini sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023 adalah Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Jawa Timur Provinsi Jawa Timur.

Sesungguhnya penyusuna Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan Skripsi ini lebih bermanfaat. Beberapa pihak lain yang ditentunya tidak lupa saya ucapkan terima kasih, antara lain :

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Angraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Kaprodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dra. Indah Murti, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Satu.
4. Ibu Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP, selaku Dosen Pembimbing Dua.
5. Dosen-dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
6. Seluruh Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prodi Administrasi Publik yang telah membantu administrasi perkuliahan dari awal sampai akhir.
7. Bapak Donny Marciano, S.Kom, selaku Staff Sub Bag Penyusunan Program dan Anggaran Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Jawa Timur
8. Seluruh Pegawai Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Jawa Timur yang telah membantu dalam penelitian skripsi.
9. Kedua orang tua saya, Hendro Permono dan Ibu Suci Hariati yang telah banyak membatu, baik dana serta dukungan moril sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kedua kakak saya Lethad evi Mahdaniar Putri dan Aghnia Rahmaniar Putri yang selalu memberi semangat dan doa untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat-sahabat seperjuangan di Kampus, Kresna Sandhi Laksa, Aris Risky Yansyah, Elis Setyowati, Virda Mega Pertiwi, Farhan Ferdianto, Dimas Ardi,

Muhammad Raul Sumarsono, yang telah banyak membantu dan menghibur selama kuliah.

12. Seluruh teman saya di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah menemani dari awal sampai akhir perkuliahan.
13. Teman dekat saya, Elis Setyowati, Virda Mega Pertiwi, Dimas Ardi, Farhan Ferdianto, Moch Ravli, Kresna Sandhi Laksa, Aris Riskiyansah yang telah menemani dan memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
14. Keluarga Besar Butuh Ruqyah yang telah menemani saya selama perkuliahan ini.
15. Warkop 99 Kribo, Sogol, Kebud, Wahyu yang telah menemani selama penyelesaian skripsi dan menghibur selama mengerjakan skripsi.
16. Ganglor Fariz, Elvin, Dimas, Ilham yang telah menemani selama penyelesaian skripsi dan menghibur selama mengerjakan skripsi.
17. Semua pihak yang terkait tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan naskah skripsi ini.

Penulis mengucapkan mohon maaf atas kesalahan yang pernah sengaja atau tidak sengaja dilakukan. Semoga skripsi ini memberikan manfaat serta mendorong berbagai penelitian selanjutnya dengan hasil yang lebih baik lagi.

Surabaya, 9 Desember 2022

Alif Fakhriqul Hakim

RINGKASAN

Alif Fakhriqul Hakim, 2022, **Kualitas Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Jawa Timur Dalam Memberikan Pelayanan Publik**

Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Jawa Timur memiliki tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi di Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Desa serta tugas pembantuan. Dalam pelaksanaan tugasnya, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa menyelenggarakan fungsi perumusan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang pemberdayaan masyarakat dan desa serta pelaksanaan administrasi dinas dan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, peneliti menggunakan berbagai teknik yaitu pengumpulan data dalam bentuk wawancara untuk mendapatkan berbagai informasi yang jelas dan akurat dalam menangani focus permasalahan yang ada.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah Kualitas Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Jawa Timur Dalam Memberikan Pelayanan Publik sudah berjalan dengan baik hal itu dapat dibuktikan dengan para pegawai yang telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), hal itu juga didukung dengan pemanfaatan teknologi yang baik dari para pegawai Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Jawa Timur yang telah mempunyai website sebagai wadah informasi terkait dengan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Jawa Timur dan informasi terkait dengan alur permohonan informasi yang dapat memudahkan bagi masyarakat yang ingin mencari informasi. Terkait dengan ketanggapan, sejauh ini pemberian informasi pegawai Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Jawa Timur dalam penanganan membantu para pemohon informasi sudah cukup baik, komunikasi yang baik antara pegawai dengan pemohon informasi dalam membantu para pemohon informasi yang sedang mengalami kesulitan.

KATA KUNCI : Kualitas, Pelayanan Publik, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Jawa Timur

SUMMARY

Alif Fakhriqul Hakim, 2022, *The Quality of the Community and Village Empowerment Services of East Java Province in Providing Public Services*

The Community and Village Empowerment Office of East Java Province has a mandate to assist the Governor in carrying out government affairs which fall under the authority of the Provincial Government in the Field of Community and Village Empowerment as well as co-administration tasks. In carrying out its obligations, the Community and Village Empowerment Office carries out the functions of policy formulation, policy implementation, evaluation and reporting in the field of community and village empowerment as well as implementing service administration and other functions assigned by the Governor.

This study uses qualitative methods, researchers use various techniques, namely data collection in the form of interviews to obtain clear and accurate information in dealing with existing focus issues.

The conclusion in this study is that the Effectiveness of the Office of Community and Village Empowerment in East Java Province in Providing Public Services has been running effectively, this can be proven by employees who have carried out their work in accordance with standard operating procedures (SOP), this is also supported by the use of technology that both from employees of the Community and Village Empowerment Office of East Java Province who already have a website as a forum for information related to the Community and Village Empowerment Office of East Java Province and information related to the flow of requests for information which can make it easier for the public to seek information. With regard to responsiveness, so far providing information on employees of the Community and Village Empowerment Office of East Java Province in handling assistance to information applicants has been quite good, good communication between employees and information applicants in helping information applicants who are experiencing difficulties.

KEYWORDS : *Quality, Public Service, Office of Community and Village Empowerment of East Java Province*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
RINGKASAN.....	x
SUMMARY.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<u>BAB I PENDAHULUAN</u>	1
<u>1.1 Latar Belakang</u>	1
<u>1.2 RUMUSAN MASALAH</u>	4
<u>1.3 TUJUAN PENELITIAN</u>	4
<u>1.4 MANFAAT PENELITIAN</u>	4
<u>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</u>	7
<u>2.1 PENELITIAN TERDAHULU</u>	7
<u>2.2 LANDASAN TEORI</u>	14
<u>2.2.1 PELAYANAN PUBLIK</u>	14
<u>2.2.2 PENGERTIAN KUALITAS</u>	16
<u>2.2.3 KUALITAS PELAYANAN PUBLIK</u>	17
<u>2.2.4 INDIKATOR KUALITAS PELAYANAN</u>	20
<u>2.3 KERANGKA KONSEPTUAL</u>	22
<u>BAB III METODE PENELITIAN</u>	25
<u>3.1 JENIS PENELITIAN</u>	25
<u>3.2 FOKUS PENELITIAN</u>	25
<u>3.3 LOKASI PENELITIAN</u>	25
<u>3.4 SUMBER DATA PENELITIAN</u>	26
<u>3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA</u>	26

<u>3.6 TEKNIK ANALISIS DATA</u>	27
<u>BAB IV HASIL PEMBAHASAN</u>	29
<u>4.1 Hasil Penelitian</u>	29
<u>4.1.1 Tangible (terwujud)</u>	29
<u>4.1.2 Realibility (kehandalan)</u>	35
<u>4.1.3 Responsiveness (ketanggapan)</u>	38
<u>4.1.4 Assurance (jaminan)</u>	42
<u>4.1.5 Empathy (perhatian)</u>	45
<u>4.2 Pembahasan</u>	58
<u>4.2.1 Tangible (terwujud)</u>	58
<u>4.2.1 Realibility (kehandalan)</u>	59
<u>4.2.3 Responsiveness (ketanggapan)</u>	59
<u>4.2.4 Assurance (jaminan)</u>	60
<u>4.2.5 Empathy (perhatian)</u>	61
<u>BAB V KESIMPULAN & SARAN</u>	63
<u>5.1 Kesimpulan</u>	63
<u>5.2 Saran</u>	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 4.1 Daftar Standar Pelayanan	41
Tabel 4.2 Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Surat Masuk	49
Tabel 4.3 Standar Operasional Prosedur Pelayanan Informasi Publik.....	51
Tabel 4.4 Standar Pelayanan	53
Tabel 4.5 Penerimaan Tamu.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	23
Gambar 3.1 Teknik Penyajian Data	28
Gambar 4.1 Daftar Standar Pelayanan	35
Gambar 4.2 Alur Pemohon Layanan.....	38
Gambar 4.3 Struktur Organisasi.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	75
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara	76
Lampiran 3 Surat Rekomendasi Penelitian	80
Lampiran 4 Kartu Bimbingan Skripsi	83
Lampiran 5 Hasil Turnitin.....	85
Lampiran 6 Lembar Revisi Skripsi	86