

**KUALITAS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR DESA DADAPAN KECAMATAN SOLOKURO
KABUPATEN LAMONGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi tugas akademik dan memenuhi syarat pencapaian
gelar

Sarjana strata -1 program studi Administrasi Publik



Oleh:

Alice Rahmawati

1111900034

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

2023

**Kualitas Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan
Publik Di Kantor Desa Dadapan Kecamatan Solokuro
Lamongan
SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi tugas akademik dan memenuhi syarat
pencapaian gelar Sarjana strata -1 program studi Administrasi
Publik**



**Oleh:
Alice Rahmawati**

1111900034

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2023

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'amin..

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan doa serta dukungan dari orang-orang tercinta, penulis telah Menyusun Skripsi ini tepat pada waktunya. Dengan bangga penulis mempersembahkan karya skripsi ini kepada:

1. Orang tua terutama Alm. Bapak saya nenek saya dan ibu serta bapak angkat saya dan keluarga besar saya yang selalu senantiasa memberikan dukungan serta doa untuk kesuksesan saya.
2. Bapak Dr. Acluddin Ibnu Rochim, SH.,M.,AP dan Ibu Dida Rahmadanik, S.AP.,M.AP terimakasih telah membantu , memberikan bimbingan serta motivasi yang kuat
3. Dina Amalia teman rasa saudara yang selalu ada untuk berjuang Bersama-sama.
4. Almamater Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya tempat dimana saya mengalih ilmu Administrasi Publik.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Alice Rahmawati

NBI : 1111900034

Judul : Kualitas Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik
Di Kantor Desa Dadapan Kecamatan Solokuro Kabupaten
Lamongan

Surabaya 3 Juli 2023

Mengetahui

Disetujui oleh

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

Dosen Pendamping 1


Dr. Dra. Avun Maduwinarti, M.p


Dr. Acluddin Ibnu Rochim, SH., M. Si

NPP. 20120.87.0103

NPP. 20110960463

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

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

Dewan Penguji

1. Ketua

Dr. Acluddin Ibnu Rochim, SH.,M.,Si



2. Anggota I

Drs. M. Kendry Widiyanto, M.SI



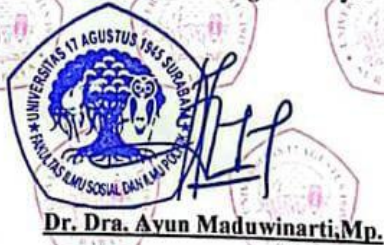
3. Anggota II

Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP



Mengesahkan

Dekan FISIP Untag Surabaya



Dr. Dra. Avun Maduwinarti, Mp.

NNP. 20120.87.0103

PERNYATAAN ORSINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Alice Rahmawati
NBI : 1111900034
Program Studi Judul Skripsi : Administrasi Negara
Judul Skripsi : Kualitas Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan publik kepada Masyarakat di Kantor Desa Dadapan

Menyatakan bahwa,

1. Skripsi yang saya buat adalah sebenar – 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 atau 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 telah 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, 3 Juli 2023
Yang membuat Pernyataan



(Alice Rahmawati)

ABSTRAK

Rahmawaati A, 2019. **Kualitas Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Dadapan Kecamatan Solokuro Kabupaten Lamongan**, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya pembimbing I : Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si pembimbing II Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan di Desa Dadapan. karena ingin kualitas kerja perangkat di instansi Dadapan saat memberikan pelayanan publik ke rakyat. Karena dilihat dari kondisinya di Kantor Desa Dadapan masih ada hambatan untuk mencapai kualitas kinerja pegawai, ada beberapa permasalahan yang belum terselesaikan. Dalam penelitian ini Peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk memudahkan peneliti mendapatkan data yang objektif dan melihat bagaimana proses kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Kualitas kinerja pegawai sudah berkualitas hal ini terdapat di elemen potensi diri karena dilihat dari hasil penelitian pegawai di kantor Desa Dadapan kebanyakan kemampuan sudah lulus S1 dimana pegawai tersebut diberikan tanggung jawab sesuai dengan kemampuan masing-masing individu, dan untuk pegawai desa yang sudah berumur tidak paham IT masih bisa diatasi dengan baik. Sedangkan untuk elemen proses kerja pegawai di Kantor Desa Dadapan sudah berkualitas hal ini dikarenakan dilihat dari hasil wawancara mengenai surat pengantar pembuatan KTP masyarakat mengatakan pelayanan yang diberikan saat itu sudah baik dalam segi memberikan penjelasan mudah difahami oleh masyarakat. Adapun elemen Atusiasme yang menyatakan bahwa pegawai di Kantor Desa Dadapan juga berkualitas karena pegawai yang memiliki semangat

lebih dalam menjalankan pekerjaan sebagai abdi negara yang memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan dalam tahap antusiasme kepala desa dadapan juga selalu melakukan evaluasi kepada pegawainya. Dan tahap elemen hasil kerja optimal yang menyatakan pegawai Dikantor Desa Dadapan hasil kerjanya belum optimal karena terkendala oleh sarana dan prasarana.

Kata kunci: kinerja, pegawai, kualitas pelayanan publik, Hasil kerja, potensi diri, antusiasme, proses kerja

ABSTRACT

Rahmawaati A, 2019. **The Quality of Employees in Providing Public Services at the Dadapan Village Office, Solokuro District, Lamongan Regency**, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
mentor I: Dr. Achluddin Ibnu Rochim,SH.,M.Si mentor II Dida

Rahmadanik, S.AP,.M.AP

The purpose of this study was to determine and analyze the quality of employee performance in providing services in Dadapan Village. because they want the quality of work of the apparatus in the Dadapan agency when providing public services to the people. Because judging from the conditions at the Dadapan Village Office there are still obstacles to achieving quality employee performance, there are a number of unresolved problems. In this study, researchers used descriptive qualitative methods to make it easier for researchers to obtain objective data and see how the process of employee performance in providing public services to the community. Based on the results of the research description and discussion described in the previous chapter, the quality of employee performance in providing services to the community uses Hasibuan's theory 2008: 95 in (Hutauruk, Sutradjo, and Hadya 2021) and the results are qualified village employees

The quality of employee performance is of high quality, this is contained in the element of self-potential because it can be seen from the results of research on employees at the Dadapan Village office, most of the abilities have graduated S1 where the employee is given responsibility according to the abilities of each individual, and for village employees who are old they don't understand It's still manageable. Whereas the elements of the employee work process at the Dadapan Village Office are of high quality, this is because the

work process. both in terms of providing an explanation of the conditions described are all well explained and easily understood by the public. And employees at the Village Office say for themselves

that the services provided to the community are in accordance with what the community needs. In terms of clarification, when the researcher went to the field to see the existing SOP flow, according to the researcher, the flow was indeed easy to understand. So you can say that the work processes of employees at the Dadapan Village Office are of high quality. The enthusiasm element states that employees at the Dadapan Village Office are also qualified because employees who have more enthusiasm in carrying out work as servants of the state provide the best service to the community and in the enthusiasm stage, the Dadapan village head also always evaluates his employees so that they can measure the extent of advertising. what can be done, and what mistakes should be corrected in the future are all evaluated by the village head. And the element stage of optimal work results which states that the Dadapan Village Office employees have not optimal work results because they are constrained by facilities and infrastructure.

Keywords: performance, employees, quality of public services, work results, self-potential, enthusiasm, work proces



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpustakaan@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 : Alice Rahmawati
NBI/NPM : 1111900034
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Karya : Skripsi/ ~~Tesis/ Disertasi/ Laporan~~
Penelitian/Praktek*

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

Kualitas Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan publik kepada Masyarakat di Kantor Desa Dadapan

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

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 3 Juli 2023

* Coret yang tidak perlu

x

Yang Menyatakan



Alice Rahmawati

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb Segala puji dan syukur atas ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya serta inayahnya, shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul penelitian “Kualitas Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Kantor Desa Dadapan Kecamatan Solokuro Kabupaten Lamongan”. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan skripsi ini tidak akan lancar. Akhirnya izinkanlah kami untuk menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berjasa memberikan motivasi dan doa dalam rangka menyelesaikan Skripsi ini. Untuk ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Drs. Agung Pujianto, MM selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Bapak Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sabar dan tulus memberi bimbingan kepada saya.
5. Ibu Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP selaku pembimbing Skripsi yang telah sabar dan tulus memberi bimbingan kepada saya.
6. Seluruh Dosen pengajar program Studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustustus 1945 Surabaya

7. Orang tua serta keluarga yang senantiasa memberikan do'a dan dukungan baik secara materil maupun non materil sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan baik.
8. Bapak Winny Koes Dzulkarnaen selaku Bapak Kepala Desa Dadapan yang mengizinkan dan memberikan banyak arahan serta saran untuk penelitian di Kantor Desa Dadapan.
9. Seluruh Staff, aparat desa Di Desa Dadapan, terimakasih atas segala bimbingan dan bantuannya selama melakukan penelitian
10. Dina Amalia, Hanna Najwa, Ayu Wijaya Adilah, Andre dan semua teman-teman saya yang selalu memberi dukungan untuk saya.

Saya juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terkait, yang telah membantu saya dalam menyelesaikan . Semoga kebaikan yang diberikan oleh semua pihak kepada penulis menjadi amal sholeh yang senantiasa mendapat balasan dan kebaikan yang terbaik dan berlipat ganda dari Allah Subhana wa Ta'ala. Esok nanti Amin. Tak ada gading yang tak retak begitu pun dengan kajian penelitian ini Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik, saran dan masukan yang bersifat membangun demi menutup kekurangan penulisan dimasa yang akan datang. Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat digunakan sebagai mana mestinya serta berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Surabaya , 3 Juli 202

Penulis

Alice Rahmawati

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	ii
HALAMAN PERSTUJUAN SKRIPSI	iv
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN OTORITAS.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan penelitian	3
1.4 Manfaat penelitian	4
BAB II.....	5
KAJIAN PUSTAKA.....	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Crical Rivnew	16

2.3 Landasan Teori	17
2.3.1 Teori Administrasi Publik.....	17
2.3.2 Pelayanan Publik	19
2.3.3 Kualitas Kinerja Pegawai	21
2.3.4 kinerja pegawai.....	22
2.4 Kerangka Konseptual.....	24
BAB III	25
METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 jenis penelitian	25
3.2 fokus penelitian.....	25
3.3 Lokasi penelitian.....	26
3.4 sumber penelitian.....	26
3.5 teknik pengumpulan data	26
3.6 teknik analisis data.....	27
BAB IV	39
DESKRIPSI OBJEK , PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi objek	30
4.1.1 gambaran umum	30
4.1.2 geografis desa dadapan	30
4.1.3 struktur organisasi.....	31
4.1.4 visi dan misi.....	32
4.1.5 aktivitas pada bagaian kepegawaian	32
4.2 penyajian data	33
4.2.1 potensi diri	33
4.2.2 hasil kerja optimal.....	35
4.2.3 proses kerja.....	37

4.2.4 antusiasme.....	41
4.3 pembahasan.....	43
4.3.1 potensi diri.....	43
4.3.2 hasil kerja optimal	44
4.3.3 proses kerja	45
4.3.4 antusiasme.....	45
BAB V	47
KESIMPULAN DAN SARAN.....	5.1
kesimpulan	47
5.2 saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49
PEDOMAN WAWANCARA.....	57
LAMPIRAN DOKUMENTASI PENELITIAN	59
LAMPIRAN SURAT IZIN PENELITIAN	61
LAMPIRAN HASIL UJI TUTNITIN.....	62
LAMPIRAN PUBLIKASI JURNAL.....	63
LAMPIRAN KARTU BIMBINGAN	64
LAMPIRAN LEMBAR REVISI	66
LAMPIRAN JURNAL	69

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 penelitian terdahulu.....	4
Tabel 4.1 stuktur pegawai desa.....	31
Tabel 4.2 tingkat Pendidikan pegawai	33
Tabel 4.3 sarana dan prasarana	35
Tabel 4.4 SOP administrasi kependudukan	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar karangka konseptual 2.1.....	24
Gambar 3.1 analisis data.....	27
Gambar 4.1 profil kantor Desa.....	30
Gambar 4.2 ruang pelayanan	37
Gambar 4.3 alur SOP	37
Gambar 4.4 dokumentasi	