

**KUALITAS PENYELENGGARAAN
STANDAR MINIMAL PELAYANAN DESA
(Studi di Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten
Tulungagung)**

S K R I P S I

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Dalam Administrasi Publik
Pada Universitas Tulungagung**



Disusun oleh :

**SETIYO WINARKO
NPM 2161404100029**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TULUNGAGUNG
2025**

**KUALITAS PENYELENGGARAAN
STANDAR MINIMAL PELAYANAN DESA
(Studi di Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten
Tulungagung)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Dalam Administrasi Publik
Pada Universitas Tulungagung



Oleh :

**SETIYO WINARKO
NPM 2161404100029**

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Dra. NUNUN NURHAJATI. M.Si
NIDN. 0707116701

Dr. ANANG SUGENG C, S.AP, S.H., M.Si
NIDN. 0708088201

Mengetahui

Dekan,

Dra. NUNUN NURHAJATI. M.Si
NIDN. 0707116701

**KUALITAS PENYELENGGARAAN
STANDAR MINIMAL PELAYANAN DESA
(Studi di Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten
Tulungagung)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Dalam Administrasi Publik
Pada Universitas Tulungagung



OLEH :

**SETIYO WINARKO
NPM 2161404100029**

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Dra. NUNUN NURHAJATI. M.Si
NIDN. 0707116701

Dr. ANANG SUGENG C., S.AP., S.H., M.Si
NIDN. 0708088201

**KUALITAS PENYELENGGARAAN
STANDAR MINIMAL PELAYANAN DESA
(Studi di Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten
Tulungagung)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**SETIYO WINARKO
NPM 2161404100029**

Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji
Pada Tanggal

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Susunan Tim Penguji

Pembimbing Utama,

Anggota Tim Penguji Lain,

Dra. NUNUN NURHAJATI. M.Si
NIDN. 0707116701

Drs. ANDRI WAHYUDI, M.Si
NIDN. 07147066402

Pembimbing Pendamping,

Dr. ANANG SUGENG C, S.AP, S.H., M.Si
NIDN. 0708088201

Mengetahui

Dekan,

Dra. NUNUN NURHAJATI. M.Si
NIDN. 0707116701

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Atas segala karunianya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan Kepada Nabi Muhammad SAW dan umatnya. Sehubungan dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Muharsono, M.Si. selaku Rektor Universitas Tulungagung.
2. Ibu Dra. Nunun Nurhajati, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Ibu Laily Purnawati, S.IP., M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik sekaligus pembimbing pendamping.
4. Ibu Dra. Nunun Nurhajati, M.Si. selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan arahan dan dan koreksi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu Dosen, serta seluruh staf karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tulungagung yang telah berkenan membantu penulis selama menempuh perkuliahan di Universitas Tulungagung.
6. Pihak Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung yang telah memberikan ijin, waktu, dan tempat untuk penelitian, dan bimbingan selama penelitian.
7. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam seluruh proses perkuliahan di Universitas Tulungagung terimakasih atas doa dan motivasinya.

Penulisan sekripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal ini disebabkan keterbatasan ilmu pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karenan itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan dari semua pihak untuk perbaikan penulisan sekripsi ini. Penulis berharap semoga hasil penulisan ini dapat memberikan maanfaat bagi para pembaca.

Tulungagung, Mei 2025
Penulis

SETIYO WINARKO

DAFTAR ISI

Cover	i
Cover Dalam	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Gambar.....	viii
Daftar Tabel	ix
Pernyataan Orisinalitas Skripsi	x
Abstrak	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
A. Pelayanan Publik.....	7
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	7
2. Jenis Pelayanan Publik.....	9
3. Unsur - Unsur Pelayanan Publik.....	10
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	10
5. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik.....	11
6. Kualitas Pelayanan Publik.....	15
7. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	16
8. Standar Pelayanan Minimal (SPM).....	22
B. Pemerintahan Desa	27
1. Pengertian Pemerintahan Desa.....	27
2. Struktur Pemerintah Desa	29
C. Penelitian Terdahulu	30
D. Kerangka Pemikiran	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
A. Pendekatan Penelitian	36
B. Fokus Penelitian.....	36
C. Lokasi Penelitian.....	38
D. Jenis Dan Sumber Data (Informasi).....	38
1. Jenis Data	38
2. Sumber Data.....	39
E. Instrumen Penelitian	39
F. Teknik Pengumpulan Data.....	40

G. Teknik Analisa Data	41
H. Keabsahan Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	45
1. Profil Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung.....	45
2. Kondisi Sosial	46
3. Visi dan Misi Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung	49
4. Tata Pemerintahan.....	50
a. Struktur Organisasi Pemerintah Desa Ringinpitu.....	50
b. Administrasi Pemerintah Desa.....	51
c. Sarana Prasarana Pemerintah Desa	52
B. Hasil penelitian.....	53
1. Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung	53
a. <i>Tangible</i>	53
b. <i>Reliability</i>	55
c. <i>Responsiviness</i>	57
d. <i>Assurance</i>	60
e. <i>Emphaty</i>	62
C. Pembahasan	65
1. Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung	65
a. <i>Tangible</i>	65
b. <i>Reliability</i>	66
c. <i>Responsiviness</i>	68
d. <i>Assurance</i>	68
e. <i>Emphaty</i>	69
BAB V PENUTUP	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Pemikiran	35
Gambar 2	Komponen-komponen Analisa Data Model Interaktif	43
Gambar 3	Kantor Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Struktur Organisasi Pemerintah Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung	51
Tabel 2	Administrasi Pemerintah Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung	51
Tabel 3	Sarana Prasarana Pemerintah Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung	52

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain, untuk mendapatkan karya ilmiah atau pendapat yang pernah tertulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam sebuah naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Tulungagung, 2025

SETIYO WINARKO
NPM 2161404100029

ABSTRAK

Judul: Kualitas Penyelenggaraan Standar Minimal Pelayanan Desa (Studi di Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung), Oleh: Setiyo Winarko, NPM 2161404100029, Program Studi: Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tulungagung.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah desa telah diamanatkan melalui undang – undang desa mengharuskan semua masyarakat memperoleh pelayanan yang adil dan transparan. Untuk itu diperlukan sebuah standar minimal pelayanan desa sebagai tolok ukur dalam memberikan layanan keda masyarakat. Tujuan penelitian untuk mengidentifikasi dan menganalisis kualitas penyelenggaraan standar minimal pelayanan desa di Desa Ringinpitu Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. hasil penelitian menggunakan indikator kualitas pelayanan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeihaml, dkk : 1). Tangible (berwujud). Terdapat 3 (tiga) aspek yang dinilai yaitu kenyamanan tempat, sumber daya manusia dan lokasi Aspek pertama kenyamanan tempat pelayanan Kantor Desa Ringinpitu sudah baik, namun sarana dan prasarana untuk melayani belum cukup memadai karena belum sesuai dengan standar pelayanan minimal yang mewajibkan kantor desa harus ada loket pendaftaran yang didukung fasilitas seperti pendingin ruangan, fasilitas genset agar pelayanan administrasi di desa dapat maksimal tanpa terkendala masalah kelistrikan. 2) Reliability terdiri dari aspek prosedur atau proses pelayanan dan efisien pelayanan. Pada aspek proses pelayanan khususnya alur pelayanan dan sop sudah ada namun pemerintah desa Ringinpitu harus lebih banyak mengadakan sosialisasi terkait alur pengurusan pelayanan. Dalam hal ini pemerintah desa Ringinpitu belum memenuhi standar pelayanan minimal desa tentang penyebaran informasi, karena penyebaran informasi tentang pelayanan hanya ada di dalam kantor desa. Untuk aspek efisiensi pelayanan, telah berjalan baik. 2). Responsiviness. Terdapat dua aspek yang pertama merespon setiap masyarakat pengguna layanan dan aspek kedua pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat. Dari kedua aspek ini dinilai telah berjalan dengan baik. Pegawai kantor desa Ringinpitu tanggap dalam melayani masyarakat selain itu masyarakat pengguna layanan langsung memperoleh layanan dengan cepat, dan sistem pelayanan sudah tepat dan sesuai pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimum desa. 4). Assurance. Pada indikator ini terdapat dua aspek yaitu pertama, jaminan kepastian pelayanan dan kedua, melayani dan menghargai dengan sikap sopan, ramah dan santun telah dilaksanakan dengan baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Pemerintah Desa

ABSTRACT

**Title: Quality of Implementation of Minimum Standards for Village Services (Study in Ringinpitu Village, Kedungwaru District, Tulungagung Regency),
By: Setiyo Winarko, NPM 2161404100029, Study Program: Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Tulungagung University.**

The implementation of public services by the village government has been mandated through the village law requiring all people to receive fair and transparent services. For this reason, a minimum standard of village services is needed as a benchmark in providing services to the community. The purpose of the study was to identify and analyze the quality of the implementation of minimum standards of village services in Ringinpitu Village, Kedungwaru District, Tulungagung Regency. The research method used was descriptive qualitative. The results of the study used service quality indicators of 5 (five) dimensions of public service quality according to Zeithaml, et al: 1). Tangible (tangible). There are 3 (three) aspects that are assessed, namely comfort of place, human resources and location. The first aspect of the comfort of the Ringinpitu Village Office service place is good, but the facilities and infrastructure for serving are not yet adequate because they are not in accordance with the minimum service standards that require the village office to have a registration counter supported by facilities such as air conditioning, generator facilities so that administrative services in the village can be maximized without being constrained by electricity problems. 2) Reliability consists of aspects of procedures or service processes and service efficiency. In terms of the service process, especially the service flow and SOP, it already exists, but the Ringinpitu village government must conduct more socialization related to the service management flow. In this case, the Ringinpitu village government has not met the minimum village service standards regarding the dissemination of information, because the dissemination of information about services is only in the village office. For the aspect of service efficiency, it has been running well. 2). Responsiveness. There are two aspects, the first is responding to every service user and the second aspect is service quickly, accurately and carefully. From these two aspects, it is considered to have run well. The Ringinpitu village office employees are responsive in serving the community, besides that service users directly get services quickly, and the service system is appropriate and in accordance with the minimum village service standards. 4). Assurance. In this indicator, there are two aspects, namely first, guarantee of service certainty and second, serving and appreciating with a polite, friendly and courteous attitude has been implemented well.

Keywords: Quality of Public Services, Village Government