

**ANALISIS PELAYANAN PRIMA KEPALA DESA
(Studi di Desa Soket Laok Kecamatan Tragah Kabupaten Bangkalan)**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN
MEMPEROLEH GELAR SARJANA (S1)**



HENDIK ISWANTO

201769080012

**PROGRAM ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL POLITIK
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

2021

**ANALISIS PELAYANAN PRIMA KEPALA DESA
(Studi di Desa Soket Laok Kecamatan Tragah Kabupaten Bangkalan)**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN
MEMPEROLEH GELAR SARJANA (S1)**



HENDIK ISWANTO

201769080012

**PROGRAM ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL POLITIK
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

2021

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : ANALISIS PELAYANAN PRIMA KEPALA DESA (Studi di Desa Soket Laok Kecamatan Tragah Kabupaten Bangkalan)

Di susun oleh : Hendik Iswanto

NIM : 201769080012

Fakultas : Ilmu Sosial dan politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi : Pelayanan Prima

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan

Didepan tim penguji

Pasuruan 24/08/2021

Menyetujui,

Kaprodi


(Agus Priyanto, M.PA)
NIK. 0690604046

Pembimbing


Dr. Aminullah, S.Sos., M.AP.
NIK. 0691103039

TANDA PENGESAHAN

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI,
FAKULTAS ILMU POLITIK UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN

HARI : SELASA

TANGGAL : 24 AGUSTUS 2021

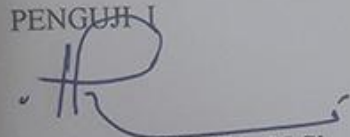
JAM : 09.00 S/D 10,00

JUDUL : ANALISIS PELAYANAN PRIMA KEPALA DESA (Studi di
Desa Soket Laok Kecamatan Tragah Kabupaten Bangkalan)

DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI

PENGUJI I


Dr. Khumaidi.,SPdi., M.Si.
NIK.0690603030

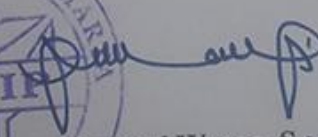
PENGUJI II


Agus Priyanto, S.Sos., M.PA
NIK.0690604046

MENGESAHKAN

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik




Dr. Any Urwatul Wusqo, S.sos.,M.AB
NIP. Y. 069.11.030.37

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hendik Iswanto

Nim : 201769080012

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program studi : Ilmu Administrasi Publik

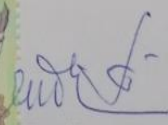
Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 24 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan




Hendik Iswanto

NIM. 201769080012

PERSEMBAHAN

Karya ilmiah ini kupersembahkan kepada:

Murobbi Rukhina Romo Kyai M. Sholeh Bahruddin beserta seluruh keluarga ndalem yang selalu kami mulyakan serta kami tho'ati.

Kepada Orang Tua yang selalu mendukung penulis dalam segi apapun baik dalam bentuk jasmani maupun rohani.

Kepada Istri (SEPTIAN DWI YUSNITASARI, S.Psi), Anak-anak saya (ASKASYAH BILAL RAMDANI, RAHLIYANSYAH FATIH RABBANI dan KHAWLA AGHNIA SWANTARI) yang selalu mendukung dan mensupport penulis dalam segi apapun baik dalam bentuk dukungan moril maupun materiil.

CURICULUM VITAE

DATA PRIBADI

1. Nama : Hendik Iswanto
2. NIM : 201769080012
3. TTL : Pasuruan, 17 Januari 1984

PENDIDIKAN

1. SDN SUKORENO 1 lulus tahun 1996
2. SMPN 2 PANDAAN lulus tahun 1999
3. SMAN 1 PURWOSARI lulus tahun 2002
4. Universitas Yudharta Pasuruan Jurusan Administrasi Publik (2017 – Sekarang)



ABSTRAK

Hendik Iswanto. Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Yudharta Pasuruan, 2021. Analisis Pelayanan Prima Kepala Desa (Studi di Desa Soket Laok Kecamatan Tragah Kabupaten Bangkalan). Pembimbing: Dr. Aminullah, S.Sos, M.AP

Pelayanan Prima Kepala Desa Soket Laok Kecamatan Tragah Kabupaten Bangkalan menunjukkan aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang di berikan sesuai dengan kepentingan masyarakat dengan norma-norma dan etika yang berkembang di masyarakat. Norma dan etika yang berkembang di masyarakat tersebut di antaranya meliputi transparansi pelayanan, prinsip keadilan dan orientasi pelayanan yang di kembangkan.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis Pelayanan Prima Kepala Desa di Desa Soket Laok, Kecamatan Tragah Kabupaten Bangkalan berdasar pada kajian teori A6 konsep pelayanan prima Barata yang terdiri dari *Attituude, Attention, Action, Ability, Appearance, Accuntability*, serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan Prima Kepala Desa Soket Laok Kecamatan Tragah Kabupaten Bangkalan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data Miles Huberman dan Saldana (2014) yaitu pengumpulan data (*data collection*), kondensasi data (*data condensation*), menyajikan data (*data display*), menarik kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasar pada konsep Barata, Kepala Desa Soket Laok Kecamatan Tragah Kabupaten Bangkalan benar-benar menerapkan 6 prinsip pelayanan prima, dimana seluruh *stakeholders* Desa mengakui akan hal tersebut. Bahwa dalam pelaksanaan 6 prinsip tersebut terdapat faktor pendukung dan penghambat, akan tetapi secara keseluruhan hambatan bisa diatasi dengan saluran komunikasi yang telah disediakan.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Leadership, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Hendik Iswanto. Public Administration Science Study Program of Yudharta Pasuruan University, 2021. Analysis of Prime Services of Village Head (Study in Soket Laok Village of Tragah District of Bangkalan Regency). Mentor: Dr. Aminullah, S.Sos, M.AP.

Prima Service Head of Soket Laok Village Tragah District Bangkalan shows the activities of public bureaucracy or services provided in accordance with the interests of the community with norms and ethics that develop in the community. Norms and ethics that develop in the community include transparency of service, principles of justice and orientation of services developed.

The purpose of this study is to analyze the Prima Service of the Village Head in Soket Laok Village, Tragah District of Bangkalan Regency based on the study of theory A6 concept of Prima Barata service consisting of Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance, Accountability, and know the supporting factors and obstacles to the service of Prima Village Head of Soket Laok District Tragah District of Bangkalan Regency.

This research uses qualitative research methods. Data collection methods are done with observation, interviews, and documentation. Miles Huberman and Saldana's data analysis techniques (2014) are data collection, data condensation, presenting data (data display), drawing conclusions and verification(conclusion drawing and verification).

The results showed that based on the concept of Barata, the Head of Soket Laok Village of Tragah District of Bangkalan Regency actually applied the 6 principles of excellent service, where all village stakeholders recognized this. That in the implementation of these 6 principles there are supporting factors and obstacles, but overall obstacles can be overcome by the communication channels that have been provided.

Keywords: Excellent Service, Leadership, Public Service

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah wasyukurillah penulis memanjatkan doa atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, nikmat serta karunianya akhirnya penulisan Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Ilmu Administrasi Publik di Universitas Yudharta Pasuruan. Sholawat teriring salam penulis haturkan kepada baginda nabi Muhammad Saw, yang telah membimbing penulis dari jalan yang gelap menuju jalan yang terang benderang.

Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Kholid Murtadho, M.E. selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
2. Ibu Any Urwatul Wusqo, S.Sos., M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan.
3. Bapak Agus Priyanto, M.PA selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Yudharta Pasuruan.
4. Bapak Dr. Aminullah, S.Sos.,M.AP,. selaku Dosen Pembimbing yang mengarahkan dan memberikan masukan dalam penelitian ini.
5. Kepada seluruh Dosen Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan ilmunya secara maksimal kepada penulis.
6. Kepada Kapolsek Tragah (AKP MUSIHRAM, SH) yang selalu mendukung penulis dan memberikan kesempatan waktu penulis dalam penyelesaian belajar perkuliahan
7. Kepada rekan-rekan Anggota Polsek Tragah Polres Bangkalan yang selalu mendukung penulis untuk penyelesaian perkuliahan.
8. Kepada Bapak IMRON (Klebung / Kepala Desa) Desa Soket Laok Kec.Tragah Kab. Bangkalan yang telah banyak memberikan informasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini sebagai syarat memperoleh gelar S-1.
9. Kepada Tokoh Masyarakat selaku Anggota DPRD Bangkalan (ANTON BASTONI, ST) Desa Soket Laok Kec, Tragah Kab. Bangkalan yang telah banyak memberikan informasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini sebagai syarat memperoleh

gelar S-1.

10. Kepada Perangkat Desa Soket Laok Kec, Tragah Kab. Bangkalan yang telah banyak memberikan informasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini sebagai syarat memperoleh gelar S-1.
11. Kepada Masyarakat Desa Soket Laok Kec, Tragah Kab. Bangkalan yang telah banyak memberikan informasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini sebagai syarat memperoleh gelar S-1.
12. Kepada seluruh kawan-kawan Administrasi Publik 2017 yang selalu membantu dalam proses pengerjaan Skripsi ini sehingga dapat terselesaikan tepat waktu.
13. Kepada seluruh pihak yang telah membantu kami dalam penulisan Skripsi ini. Penulisan Skripsi ini bertujuan untuk memberikan gambaran hasil penelitian yang telah penulis lakukan. Menyadari bahwa suatu karya bidang apapun tidak terlepas dari yang namanya kekurangan.

Maka dengan ini kami memohon kepada pembaca untuk memberikan saran guna penyempurnaan dalam laporan ini. Ucapan terima kasih kami haturkan kepada seluruh pihak yang telah membantu, memotivasi, mensupport sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini.

Pasuruan, 24 Agustus 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penulisan	4
1.4. Manfaat Penulisan	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Tinjauan Teoritik	5
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Pikir Penelitian	18
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Fokus Penelitian	23
3.3 Lokasi Penelitian	24
3.4 Teknik Pengumpulan Data	25
3.2 Teknik Analisis Data.....	26
DAFTAR PUSTAKA	29

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pemikiran.....	22
3.1 Teknik Analisis Data Miles Huberman and Saldana	28

DAFTAR TABEL

2.1 Matriks Penelitian Terdahulu.....	18
--	-----------

