

SKRIPSI

**KINERJA PELAYANAN PEMERINTAH DESA BOJONGBATA
KECAMATAN PEMALANG KABUPATEN PEMALANG
TAHUN 2022**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Strata Satu (S-1) Pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta**

Dosen Pembimbing: Dr. Suswanta, M.Si.



Disusun Oleh:

Wahyu Budhi Yuni Wulandari

(20190520137)

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

TAHUN 2023

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wahyu Budhi Yuni Wulandari
NIM : 20190520137
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Kinerja Pemerintah Desa Bojongbata Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang" merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak ada pengutipan atau penjiplakan yang diluar dan tidak sesuai etika keilmuan dalam penulisan karya ilmiah. Dengan pernyataan ini, jika ada pelanggaran duplikasi atau ada pihak yang dirugikan terhadap etika penulisan karya ilmiah saya siap bertanggung jawab dan menerima konsekuensinya.

Yogyakarta, 5 April 2023

Penulis,



Wahyu Budhi Yuni Wulandari

**KINERJA PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DESA BOJONGBATA
KECAMATAN PEMALANG KABUPATEN PEMALANG
SKRIPSI**

Disusun Oleh:

Nama : Wahyu Budhi Yuni Wulandari

Nim : 20190520137

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2023

MOTTO

“It’s hard to admit but we can’t solve every kinds of problems. Sometimes it just feels too much to bear myself. Sh*t truly happens and it might not change. But it’s okay to fail and tumble. I hope we could stay strong and fly together, whatever’s underneath the ground.”

-Kim Namjoon (RM of BTS)

“When the second hand and the minute hand overlap, the world holds its breath for a every brief moment; Zero o’clock. And you gonna be happy.”

-BTS

“We will be in full bloom at the end of these hardships.”

-Min Yoongi (Suga of BTS)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbal'alamin

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala kenikmatan yang diberikan berupa kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, tulisan skripsi ini saya persembahkan sebagai bentuk rasa hormat dan terima kasih yang tak terhingga kepada orang-orang yang sangat saya cintai:

1. Orang tua yang saya hormati dan sayangi, Ibu Tin Sulistiyani, S.Pd.SD. dan Bapak Sukarno S.Pd., terima kasih atas dukungan yang telah diberikan dan selalu mencurahkan kasih sayang yang diberikan selama ini kepada saya. Semua pengorbanan untuk anaknya yang tidak pernah ternilai oleh apapun. Berkat dukungan Ibu dan Bapak, saya bersyukur berada dititik seperti sekarang ini.
2. Kakak saya Muhammad Nugroho Tri Raharjo S.Kom., terima kasih telah mendoakan saya dan selalu mendukung saya selama kuliah ini. Untuk kakak saya, saya harap Anda dapat mencapai cita-citamu. Sukses selalu ada di setiap langkah dan semuanya akan mudah bagi anda.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, dan kasih-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan dari awal perkuliahan hingga tahap akhir penyelesaian penulisan skripsi ini dengan judul **“KINERJA PELAYANAN PEMERINTAH DESA BOJONGBATA KECAMATAN PEMALANG KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2022”**. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan dari Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhamamdiyah Yogyakarta.

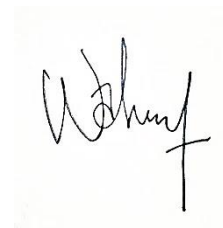
Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, sehingga sangat mengharapkan masukan dan saran untuk skripsi saya. Penulis tidak dapat berhasil tanpa dukungan, nasehat dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing hingga selesainya skripsi ini kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta;
2. Bapak Dr. Takdir Ali Muti, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta;
3. Bapak Dr. Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta;

4. Bapak Dr. Suswanta, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi ini yang selalu ada untuk membantu, serta memberikan dorongan dan motivasi. Saya mengucapkan terima kasih kepada bapak atas waktu, ilmu, dan bimbingan yang diberikan untuk menyelesaikan skripsi ini;
5. Kepada seluruh Dosen akademik Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang sangat berarti sebagai bahan pendukung penulisan skripsi dan sebagai wadah bagi penulis untuk bersaing di dunia kerja yang akan datang.
6. Seluruh Jajaran Dekanat dan Tata Usaha Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu mengurus administrasi selama perkuliahan.
7. Keluarga Besar Purwowiyoto dan Alm Nenek Diningsih yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam penulisan Skripsi ini.
8. Untuk kucing saya yang bernama Molly, terimakasih atas waktunya untuk selalu menemani saya ketika sedang merasa terpuruk, sehat selalu Molly. Dan untuk kucing di kos Milqy terimakasih sudah menemani selama di kos-an.
9. BTS members, Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, and Jeon Jungkook who lift up her mood and given so much joy by listening to their music while doing this skripsi.
10. Mega Nirami Salsabela yang senantiasa menemani, menyemangati selama dimulai nya perkuliahan semester 1 hingga saat pengerjaan Skripsi ini.

11. Sahabat – sahabat ku, Hafidza Qurrota Ayunina, Handhayani Mukti Utami, Pramita Adiningrum, Nadya Rahma Febriana yang selalu memberikan dorongan dan nasihat.
12. Teman-teman seperjuanganku, Cecen Nurlita, Aulia Ardiyani Saputri, Putri Tria Viana, Zaskiyah Nur Hafizah yang telah sama-sama berjuang dalam menyelesaikan skripsi dan meluangkan waktu, kesabaran, ilmu dan pengalaman. Sukses selalu untuk kalian.
13. Untuk Dewi Ayu Astuti selaku teman saya dari SD hingga di Perkuliahan ini selalu Bersama, terimakasih atas waktu yang diberikan untuk saya, semoga sukses selalu di masa depan.
14. Teman saya Novi Putri Ramadhani, selaku teman kos saya yang selalu menemani dikosan, semoga sukses selalu.
15. Teman-teman KKN saya Amalia Husna, Husni Ashidiqi Ahmad, Alvin Wiryra Pratama Hernadi, terimakasih telah berteman dengan saya semenjak KKN hingga saat ini, sukses selalu buat kalian.
16. Dan yang paling utama, terima kasih kepada diri saya sendiri yang tidak pernah menyerah dalam menyelesaikan berbagai rintangan dan kesulitan dari awal hingga tulisan ini dapat terselesaikan.

Yogyakarta, 24 Maret 2023



Wahyu Budhi Yuni Wulandari

DAFTAR ISI

.....	ii
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
SINOPSIS	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	1
DAFTAR TABEL.....	2
DAFTAR LAMPIRAN.....	3
BAB I.....	4
PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang Masalah.....	4
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1. Manfaat Teoritis.....	14
2. Manfaat Praktis	15
1.5 Literature Review	16
1.6 Kerangka Teori.....	20
1. Kinerja	20
2. Pelayanan Publik.....	26
3. Pemerintah Desa	31
1.7 Definisi Konseptual	33

1.	Kinerja	33
2.	Pelayanan Publik.....	34
3.	Pemerintah Desa	34
1.8	Definisi Operasional	34
1.	Budaya Organisasi	35
1.9	Metode Penelitian.....	36
1.	Jenis Penelitian	36
2.	Lokasi Penelitian.....	37
3.	Informan.....	37
4.	Sumber Data	38
5.	Teknik Pengumpulan Data.....	39
6.	Teknis Analisis Data.....	41
BAB II.....		43
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....		43
2.1	Gambaran Wilayah Desa Bojongbata	43
2.1.1	Kondisi Geografis dan Luas Wilayah	43
2.1.2	Profil Kelurahan Bojongbata.....	45
2.1.3	Visi Misi Kelurahan Bojongbata.....	45
2.1.4	Struktur Organisasi	47
2.1.5	Tugas Pokok dan Fungsi	49
2.1.6	Keadaan Masyarakat Desa Bojongbata.....	50
2.1.7	Keadaan Sarana Prasarana Desa Bojongbata.....	51
BAB III		52
ANALISIS HASIL PEMBAHASAN		52
3.1	Kinerja Pelayanan Pemerintah Desa Bojongbata.....	52

3.1.1	Dasar Pelayanan di Kelurahan Bojongbata.....	53
3.1.2	Ukuran Kinerja dalam Proses Penyelenggaraan	54
3.2	Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Pemerintah Desa Bojongbata	71
3.2.1	Faktor Pendukung	71
3.2.2	Faktor Penghambat.....	75
BAB IV	79
PENUTUP	79
4.1	Kesimpulan.....	79
4.2	Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Peta Wilayah Kabupaten Pemalang	44
Gambar 3. 2 sarana dan prasarana ruang pelayanan	59
Gambar 3. 3 Fasilitas Informasi Panel Data Covid-19.....	74
Gambar 3. 4 Keluhan masyarakat	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Definisi Operasional	35
Tabel 2. 1 Jumlah Penduduk Bojongbata Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 2. 2 Daftar nama staff Pemerintah Desa Bojongbata	48
Tabel 2. 3 Daftar sarana dan prasarana Kelurahan Bojongbata	51

DAFTAR LAMPIRAN

A. Lampiran 1 Transkrip Wawancara	88
B. Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara	94