

**ANALISIS PELAYANAN PEMERINTAH DESA DALAM MENUNJANG  
PENYELENGGARAAN PEMERINTAH DESA LUBUK BARU  
KECAMATAN SOSOH BUAY RAYAP KABUPATEN  
OGAN KOMERING ULU**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**CICI WINDA SARI  
NPM: 1952043**



**YAYASAN PENDIDIKAN SEBIMBING SEKUNDANG  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS BATURAJA  
2023**

**ANALISIS PELAYANAN PEMERINTAH DESA DALAM MENUNJANG  
PENYELENGGARAAN PEMERINTAH DESA LUBUK BARU  
KECAMATAN SOSOH BUAY RAYAP KABUPATEN  
OGAN KOMERING ULU**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Panitia Sidang Ujian Sarjana  
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.I.P)  
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Baturaja

**OLEH:**

**CICI WINDA SARI  
1952043**



**YAYASAN PENDIDIKAN SEBIMBING SEKUNDANG  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS BATURAJA  
2023**

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi dengan judul **“Analisis Pelayanan Pemerintah Desa Dalam Menunjang Penyelenggaraan Pemerintah Desa Lubuk Baru Kecamatan Sosoh Buay Rayap Kabupaten Ogan Komering Ulu”** adalah saya buat sendiri dan tidak dibuatkan oleh orang lain ataupun hasil plagiat/skripsi orang lain yang dilindungi hak ciptanya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari ternyata ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku atau dianulir/dibatalkan segala hak atas gelar kesarjanaan saya.

**Baturaja, Desember 2022**  
**Yang membuat pernyataan**

**CICI WINDA SARI**  
**NPM. 1952043**

## HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PELAYANAN PEMERINTAH DESA  
DALAM MENUNJANG PENYELENGGARAAN  
PEMERINTAH DESA LUBUK BARU KECAMATAN  
SOSOH BUAY RAYAP KABUPATEN OGAN  
KOMERING ULU.

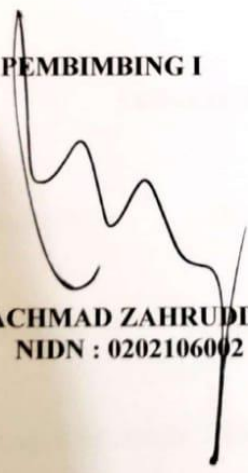
PENULIS : CICI WINDA SARI

NPM : 1952043

Baturaja, 30 Desember 2022

### Persetujuan Pembimbing

PEMBIMBING I

  
DRS. ACHMAD ZAHRUDDIN, M.M  
NIDN : 0202106002

PEMBIMBING II

  
MARRATU FAHRI M.I.P  
NIDN: 0210107202

Mengetahui,  
Ketua Program Studi

  
APRILIA LESTARI, M.I.P  
NIDN: 0221048901



**UNIVERSITAS BATURAJA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**Alamat Kampus :**

Jalan Ki Ratu Penghulu Karang Sari No. 02310 Baturaja  
Kabupaten OKU-Sumsel (32115) Telp : (0735) 326122 Fax. (0735) 321822  
*Terakreditasi Instusi BAN-PT No. 313/SK/BAN-PT/Akred/PT/VII/2014*

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul “**Analisis Pelayanan Pemerintah Desa Dalam Menunjang Penyelenggaraan Pemerintah Desa Lubuk Baru Kecamatan Sosoh Buay Rayap Kabupaten Ogan Komering Ulu**” di susun Oleh: **CICI WINDA SARI, NPM : 1952043** Telah disetujui dan dipertahankan dalam sidang ujian skripsi pada hari **Jumat** Tanggal **30** Bulan **Desember** Tahun **2022** Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Baturaja telah diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.I.P).

**Baturaja, 30 Desember 2022**

**PENGUJI SIDANG UJIAN SKRIPSI/SARJANA**

1. Penguji 1/Ketua : Drs. Achmad Zahrudin. M.M
2. Penguji Utama : Dr. Nur Ro'is, S.H., M.H
3. Penguji Ii/Sekretaris : Marratu Fahri, M.I.P.

**Tanggal Lulus : 30 Desember 2022**

Menyetujui/Mengesahkan  
Dekan,

  
**Dra. Umi Rahmawati, M.Si**  
NIDN.0213066401

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



**Cici Winda Sari**, lahir pada tanggal 28 Januari 2001 di Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu anak ke 2 dari 3 bersaudara yaitu satu anak laki-laki dan 2 anak perempuan, dari kedua orang tua yang bernama Bapak Sukanto (Alm) dan Ibu Siti Asmala Dewi. penulis memulai pendidikan di SDN 09 Ogan Komering Ulu pada tahun 2007 dan selesai pada tahun 2013. Selanjutnya melanjutkan pendidikan sekolah menengah pertama di SMP Negeri 23 Ogan Komering Ulu pada tahun 2013 dan selesai pada tahun 2016. Selanjutnya melanjutkan ke jenjang menengah atas di Madrasah Aliyah Negeri Ogan Komering Ulu pada tahun 2016 sampai dengan selesai pada tahun 2019. Setelah menyelesaikan pendidikan menengah Madrasah Aliyah Negeri penulis melanjutkan ke perguruan tinggi di Universitas Baturaja Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (FISIP) pada Tahun 2019. Penulis juga pernah mengikuti organisasi Himpunan Mahasiswa Pemerintahan dan pernah juga mengikuti kegiatan Latihan Kepemimpinan Dasar, penulis juga pernah bergabung dalam Kegiatan organisasi Dewan Perwakilan Mahasiswa (DPM) Sebagai Bendahara Di Program Studi Ilmu Pemerintahan.

**Baturaja, 30 Desember 2022**  
**Penulis**

**CICI WINDA SARI**  
**NPM : 1952043**

## **MOTTO**

***“Orang yang kuat tidak memamerkan harapannya, Orang yang kuat adalah mereka yang terus berusaha untuk mewujudkan harapannya dan hanya kepada tuhanmulah hendaknya kamu berharap”***

***( - QS Al-Insyirah: 8 - )***

***“Seorang pemuda tidak akan sia-sia kecuali dengan empat perkara: agama, amanah, menjaga diri, dan kesungguhannya”***

***( - Imam syafi'I - )***

***“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa sebuah doa”***

***( - Ridwan Kamil - )***

***“Hanya pendidikan yang bisa menyelamatkan masa depan, tanpa pendidikan Indonesia tidak akan bertahan”***

***( - Najwa Shihab - )***

***“ Tidak ada penderitaan yang abadi, dan tidak ada kebahagiaan yang abadi, kecuali bagi yang pandai bersyukur maka selamanya ia akan merasakan kebahagiaan, karna sebaik baiknya sutradara ialah Allah yang***

***Maha Esa ”***

***( - Cici Winda Sari - )***

## **PERSEMBAHAN**

***Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah, karya ini saya persembahkan untuk :***

- ***Teristimewa saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua saya, Ayahanda Sukanto (Alm) dan Ibunda Siti Asmala Dewi yang telah memberikan kasih sayang dari kecil hingga sekarang dan banyak memberikan support, nasihat serta doa yang sangat luar biasa hebatnya sehinggah membuat saya mampu berdiri hingga sekarang dan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tiada kata yang bisa saya ungkapkan betapa besar alasan saya untuk mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua saya.***
- ***Untuk saudara-saudara saya Kakak Nanda Pratama, Adik Ollivia Rahma Dani yang selalu menghibur dan memberikan semangat yang luar biasa dalam penyelesaian skripsi saya ini.***
- ***Untuk Keluarga saya yang selalu memberikan semangat kepada saya, Pakde Wasidi, Wakibu Sainah, Mbak Intan, Ayuk Yuni, Kakak Dian, Adik Ayu, Adik Lala, Adik Tata. Dan semua keluarga yang selalu mendukung saya dalam keadaan apapun.***
- ***Untuk laki-laki yaitu Sutiarso saya mengucapkan terimakasih banyak, laki-laki yang selalu memberikan bimbingan dan support yang sangat luar biasa, serta selalu memberikan motivasi terbaiknya dalam membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.***
- ***Untuk teman-teman semua yang telah membantu saya, Ranty Melani, Selvi Triana, Rizki Nazilla, Niken, Tania, Handayani T,***



*Frendy, Alvin. dan seluruh teman-teman tercinta angkatan 2019 terima kasih telah membantu dan memberikan masukan dalam penyelesaian skripsi.*

- *Untuk semua dosen - dosen keluarga besar Program Studi Ilmu Pemerintahan yang sudah memberikan ilmu terbaiknya.*
- *Almamater yang selalu saya banggakan semoga menjadi insan yang berarti di lingkungan kerjanya nantinya. Aamiin.*
- *Terakhir untuk semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, saya ucapkan terimakasih, semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian. Aamiin yarabbala'lamin.*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Segala puji dan syukur penulis ucapkan Allah SWT atas segala kasih dan karuniaNya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Pelayanan Pemerintah Dalam Menunjang Penyelenggaraan Pemerintah Desa Lubuk Baru Kecamatan Sosoh Buay Rayap Kabupaten Ogan Komering Ulu “** penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan Strata Satu (SI) Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Baturaja.

Secara khusus penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penyusunan skripsi ini. Banyak masukan, motivasi, dan doa yang diberikan kepada penulis hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena ini tak salah kiranya pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada.

1. Ibu Ir. Hj. Lindawati, MZ., M.T, Rektor Universitas Baturaja.
2. Bapak Yunizir Djakfar, S.Sos., M.Si, Wakil Rektor 1 Universitas Baturaja.
3. Ibu Dra. Umi Rahmawati M. Si, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Baturaja.
4. Ibu Aprilia Lestari, M.I.P, Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

5. Bapak Drs. Achmad Zahrudin, M.M, Selaku pembimbing I serta wakil dekan I yang dengan sabar membimbing, dan meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis.
6. Bapak Marratu Fahri., M.I.P, Selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya, sabar untuk membimbing, dan memberikan pengarahan kepada penulis serta memberikan semangat dan motivasinya yang sangat membantu penulis dalam keberhasilan studi penulis.
7. Bapak Dr. Nur Ro'is, S.H., M.H, Selaku penguji yang telah memberikan kritik dan saran serta arahan yang membangun sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
8. Para Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan serta karyawan dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Baturaja yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bimbingan dan arahan.

Akhir kata peneliti ucapkan ribuan trimakasih yang telah membantu penulis dalam penulisan Skripsi ini. Semoga diberikan Rahmat, Hidayah dan Kesehatan serta mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT, Amin.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**Baturaja, Desember 2022**  
**Penulis**

**CICI WINDA SARI**  
**NPM. 1952043**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK BAHASA INDONESIA .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK BAHASA INGGRIS .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTO .....</b>	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.4.2 Manfaat Praktis .....	8
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Pengertian Pelayanan Publik Pemerintah Desa.....	10
2.2.1 Paradigma Dan Kualitas Pelayanan Pemerintah .....	15
2.2.2 Teori Pelayanan.....	18
2.3 Pemerintah Desa.....	21
2.3.1 Definisi Pemerintah Desa .....	21

2.3.2 Tugas Dan Fungsi Pemerintah Desa .....	24
2.3.3 Struktur Pemerintahan Desa .....	26
2.4 Kantor Desa.....	30
2.4.1 Pengertian Kantor Desa.....	30
2.4.2 Tujuan Dibuatnya Kantor Desa.....	31
2.5 Sumber Daya Manusia / SDM .....	31
2.5.1 Pengertian Sumber Daya Manusia .....	31
2.5.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Sumber Daya Manusia.....	32
2.5.3 Upaya Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia.....	33
2.6 Sarana Dan Prasarana .....	34
2.6.1 Definisi Sarana Dan Prasarana.....	34
2.6.2 Sarana Dan Prasarana Desa .....	36
2.7 Kerangka Berfikir .....	37

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Fokus Penelitian .....	39
3.3 Lokasi Penelitian .....	40
3.4 Teknik Penentuan Informan.....	40
3.5 Sumber Data.....	41
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.7 Teknik Analisis Data .....	42

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	44
4.1.1 Profil Desa Lubuk Baru .....	44
4.1.2 Lokasi Dan Batas Wilayah Administrasi.....	44
4.1.3 Keadaan geografis Dan Topografi.....	45
4.1.4 Keadaan Iklim .....	45
4.1.5 Perhubungan Dan Komunikasi.....	45

4.1.6 Pemerintah Desa Lubuk Baru.....	45
4.1.7 Kependudukan.....	47
4.1.8 Pola kehidupan Masyarakat .....	47
4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	49
4.2.1 Dimensi <i>Tangible</i> ( Berwujud ).....	50
4.2.2 Dimensi <i>Reability</i> ( Kehandalan ) .....	54
4.2.3 Dimensi <i>Responsiviness</i> ( Respon/Ketanggapan).....	57
4.2.4 Dimensi <i>Assurance</i> ( Jaminan ).....	60
4.2.5 Dimensi <i>Emphaty</i> ( Empati ).....	63
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	66
5.2 Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>71</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Fokus Penelitian .....	39
Tabel 3.2 Informan Penelitian .....	40
Tabel 4.1 Daftar Nama Perangkat Desa Dan Jabatannya.....	46
Tabel 4.2 Data Statistik Penduduk Desa Lubuk Baru.....	47

EMAIL : [ciciwindasari992@.com](mailto:ciciwindasari992@.com)