

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN  
ADMINISTRASI PUBLIK DI KANTOR DESA SRI MULYA  
KECAMATAN SINAR PENINJAUAN KABUPATEN  
OGAN KOMERING ULU**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**VIKKA ROSDIANA NOVA  
NPM: 2052003**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS BATURAJA  
2023**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN  
ADMINISTRASI PUBLIK DI KANTOR DESA SRI MULYA  
KECAMATAN SINAR PENINJAUAN 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)  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**

**OLEH:**

**VIKKA ROSDIANA NOVA  
NPM: 2052003**



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

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul: "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Publik Di Kantor Desa Sri Mulya Kecamatan Sinar Peninjauan Kabupaten Ogan Komering Ulu" adalah benar saya buat sendiri dan tidak dibuatkan oleh orang lain ataupun hasil plagiat dari skripsi orang lain yang dilindungi hak ciptanya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi saya dengan judul tersebut tidak benar atau hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku dan saya bersedia bila gelar kesarjanaan saya di cabut/dibatalkan.

Baturaja, 07 Desember 2023  
Yang Membuat Pernyataan



**VIKKA ROSDIANA NOVA**  
NPM: 2052003

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Nama : Vikka Rosdiana Nova

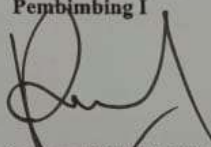
NPM : 20 52 003

Judul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi  
Publik Di Kantor Desa Sri Mulya Kecamatan Sinar Peninjauan  
Kabupaten Ogan Komering Ulu

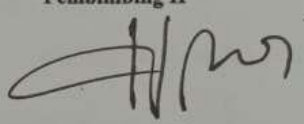
Baturaja, 07 Desember 2023

**Persetujuan Pembimbing**

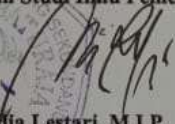
**Pembimbing I**

  
Rakhmat Saleh M.I.P.  
NIDN. 0227127601

**Pembimbing II**

  
HERNI RAMAVANTI M.Si  
NIDN : 0210117002

**Mengetahui**  
**Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan**

  
Aprilia Lestari, M.I.P.  
NIDN. 0221048901



UNIVERSITAS BATURAJA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Alamat Kampus :  
Jalan Ki Ratu Penghulu Karang Sari No. 02301 Baturaja  
Kabupaten OKU-Sumsel (32115) Telepon (0735) 326122 Fax.321822  
Terakreditasi Institusi BAN-PT No. 88/SK/BAN-PT/Akred/PT/IV/2018

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul: **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK DI KANTOR DESA SRI MULYA KECAMATAN SINAR PENINJAUAN KABUPATEN OGAN KOMERING ULU**, Disusun oleh Vikka Rosdiana Nova, NPM: 20 52 003 Telah disetujui dan dipertahankan dalam sidang Ujian Skripsi/Sarjana pada hari Kamis tanggal 07 bulan Desember 2023. Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Baturaja telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.I.P).

Baturaja, 07 Desember 2023

PENGUJI SIDANG UJIAN SKRIPSI / SARJANA

Penguji I/Ketua : Rahmat saleh M.I.P.

Penguji Utama : Aprilia Lestari, M.I.P.

Penguji II/Sekretaris : Herni Ramayanti M.Si.

Tanggal Lulus : 07 Desember 2023

Menyetujui/Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
  
Dra. Umi Rahmawati, M.Si  
NIDN : 02 1306 6401

#### DAFTAR RIWAYAT HIDUP



**Vikka Rosdiana Nova** dilahirkan di Desa Sri Mulya Kecamatan Sinar Peninjauan Kabupaten OKU Sumatera Selatan pada tanggal 09 Desember 2001 sebagai Putri kedua dari pasangan bapak Mudasir dan ibu Tumirah Pendidikan formal yang ditempuh penulis dimulai dari sekolah dasar di SD Negeri 170 OKU pada tahun 2008 sampai tahun 2014 selanjutnya penulis melakukan studi Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 39 OKU pada tahun 2015 sampai tahun 2017 selanjutnya penulis melakukan studi di SMA Negeri 08 OKU pada tahun 2017 sampai dengan tahun 2020 pada tahun 2020 penulis melanjutkan pendidikan strata satu Universitas Baturaja Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan, penulis melakukan KKN (kuliah kerja nyata) di Desa Tanjung Agung Kecamatan Lengkiti Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.

Baturaja, 07 Desember 2023  
penulis

VIKKA ROSDIANA NOVA  
NPM: 2052003

## **MOTTO**

"Tidak ada hal yang sia-sia dalam belajar karena ilmu akan bermanfaat pada waktunya".

(Vikka Rosdiana Nova)

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya".

**(Q.S. Al- Baqarah:45)**

"Bila kau tak mau merasakan lelahnya belajar, maka kau akan menanggung pahitnya kebodohan".

**(Imam Syafi'i)**

## PERSEMBAHAN

### *Skripsi saya persembahkan kepada:*

- ❖ Untuk kedua orang tua ku (bapak Mudasir dan ibu Tumirah) yang telah membesarkanku dengan sepenuh hati serta memberikan segalanya,doa, semangat dan dorongan moril. Terimakasih ibu dan bapak telah menjadi orang tua yang hebat bagi anakmu sampai saat ini
- ❖ Kakakku (Ivan Setianto S.H) yang selalu memberikan dukungan dan semangat sehingga saya bisa menyelesaikan Pendidikan S1 di UNBARA
- ❖ Terimakasih kepada Bapak Rakhmat Saleh M.I.P selaku dosen pembimbing 1 dalam membantu proses penulisan skripsi ini
- ❖ Terimakasih kepada Ibu HERNI Ramayanti M.S.I selaku dosen pembimbing 2 dalam membantu proses penulisan skripsi ini
- ❖ Terimakasih kepada Ibu Aprilia Lestari M.I.P pembahas dosen dalam membantu proses penulisan skripsi ini
- ❖ Terimakasih kepada sahabat saya Ella,Tri,imell,Dian yang telah membantu saya dalam penulisan skripsi ini dan yang selalu saya repotkan dan menemani saya sampai selesainya penulisan skripsi saya ini
- ❖ Terimakasih untuk Teman-temanku tersayang dan seperjuangan ilmu pemerintahan angkatan 2020 yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
- ❖ Serta kepada segala pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan semuanya satu persatu dimana telah banyak membantu penulis baik secara langsung ataupun secara tidak langsung pada saat menyelesaikan penulisan tugas akhir.



## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim.*  
*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan nikmat-nyalah penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Publik Di Kantor Desa Sri Mulya Kecamatan Sinar Peninjauan Kabupaten Ogan Komering Ulu”, yang *Alhamdulillah* sesuai dengan yang diharapkan.

Karya ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam penyelesaian program Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Baturaja.

Cukup banyak kesulitan kesulitan yang penulis hadapi dalam penyusunan karya ilmiah ini, namun melalui bantuan, dukungan, bimbingan dan motivasi dari banyak pihak Alhamdulillah penyusunan karya ilmiah ini dapat diselesaikan juga, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dra. Umi Rahmawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Baturaja yang telah memberikan saran dan membantu kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Aprilia Lestari, M.I.P. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan dan selaku pembahas yang telah banyak membantu kelancaran dalam penyelesaian skripsi ini, yang telah meluangkan waktu dan sumbang saran dan pikiran yang sangat berharga bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Bapak Rahmat saleh M.I.P selaku pembimbing I dan ibu HERNI Ramayanti M.Si selaku Pembimbing II dan yang telah memberikan banyak saran dan koreksi pada penulisan skripsi ini.
4. Bapak Rahmat saleh M.I.P selaku pembahas yang telah memberikan masukan serta motivasi pada penulisan skripsi ini
5. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan yang tidak mungkin saya sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan arahan kepada penulis.
6. Serta teman-teman Program Studi Ilmu Pemerintahan angkatan 2019 yang telah mendukung selama proses skripsi.

Ahirnya, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat, Amiin.

*Wa'alaikumsalam Wr. Wb.*

Baturaja, November 2023  
Penulis

**VIKKA ROSDIANA NOVA**  
**NPM: 2052003**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN LUAR</b> .....	i
<b>HALAMAN DALAM</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	vi
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	viii
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Konsep Pelayanan.....	6
2.2 Pelayanan Publik .....	9
2.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	17
2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik.....	18
2.5 Kualitas Pelayanan .....	20
2.6 Standar Pelayanan Publik .....	21
2.7 Azas-Azas Pelayanan Publik .....	24
2.8 Desa .....	27
2.9 Kerangka Pikir.....	28

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian .....	30
3.2 Jenis Data.....	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.4 Fokus Penelitian .....	33
3.5 Teknik Penentuan Informan .....	33
3.6 Teknik Pengelolaan Data.....	35
3.7 Teknik Analisis Data .....	35

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

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	37
4.1.1 Sejarah Singkat Desa Sri Mulya.....	37
4.1.2 Kondisi Geografis.....	37
4.1.3 Gambaran Umum Demografis.....	38
4.1.4 Visi Dan Misi.....	40
4.1.5 Strategi dan Arah Kebijakan Desa.....	41
4.1.6 Prioritas Desa.....	42
4.2 Hasil Penelitian .....	40
4.2.1 Kesederhanaan.....	43
4.2.2 Kejelasan.....	47
4.2.3 Akurasi.....	50
4.2.4 Kemudahan.....	51
4.2.5 Tanggung jawab.....	53
4.3 Pembahasan.....	57

### **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	63
5.2 Saran .....	64

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

**Vikanovabtm14@gmail.com**