

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PERANAN PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN ADMINISTRASI BAGI MASYARAKAT DI KANTOR
KELURAHAN TALUMOLO KECAMATAN DUMBO RAYA
KOTA GORONTALO**

SKRIPSI

Oleh

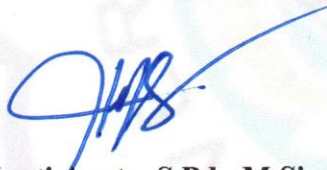
SITI RADHIKA MOHAMAD

NIM: 941417052

Telah diperiksa dan disetujui untuk di uji

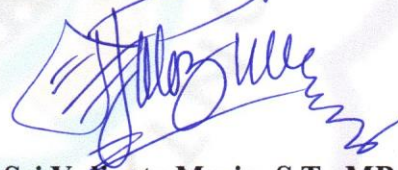
Gorontalo, September 2021

Pembimbing I



Dr. Yanti Aneta, S.Pd., M.Si
NIP: 19780704 200501 2 003

Pembimbing II,



Dr. Sri Yufianty Mozin, S.T., MPA
NIP: 19750706 199903 2 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Publik



Dr. Fenti Prihatini Dance Tui, S.Pd., M.Si
NIP: 19780208 199903 2 001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PERANAN PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI BAGI MASYARAKAT
DI KANTOR KELURAHAN TALUMOLO KECAMATAN DUMBO RAYA
KOTA GORONTALO**

Oleh

**SITI RADHIKA MOHAMAD
NIM: 941417052**

Telah Memenuhi Syarat dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal: Selasa, 07 September 2021

Waktu : 10:00 WITA

Penguji:

1. **Dr. Juriko Abdussamad, M.Si.**
NIP.19670723 199203 2 006

(.....)

2. **Agus Hakri Bokingo, S.Pd., M.Si**
NIP. 19860817 201504 1 002

(.....)

3. **Dr. Yanti Aneta, S.Pd., M.Si**
NIP. 19780704 200501 2 003

(.....)

4. **Dr. Sri Yulianty Mozin, S.T., MPA**
NIP. 19750706 199903 2 001

(.....)

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Gorontalo**


Dr. Hj. Zulaecha Ngiu, M.Pd.
NIP. 19670509 199803 2 002

ABSTRAK

SITI RADHIKA MOHAMAD. 941417052. 2021. Peranan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi bagi masyarakat di Kantor Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo . Skripsi Program Studi S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Gorontalo, dengan pembimbing I Dr. Yanti Aneta, S.Pd.,M.Si dan pembimbing II Dr. Sri Yulianty Mozin, ST., MPA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) peranan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat di Kantor Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo. (2) kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo dilihat dari 5 dimensi yaitu wujud fisik (*Tangible*), ketanggapan (*Responsiveness*), kehandalan (*Realibility*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Emphaty*). Pendekatan yang digunakan yakni kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tahapan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/ verifikasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Peranan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat di Kantor Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo telah dilaksanakan dengan cukup baik namun persepsi masyarakat atas hal tersebut masih kurang sesuai dengan harapan masyarakat. Peranan kepala kelurahan harus lebih adil bagi masyarakat, kemudian untuk sekretaris kelurahan harus melakukan penguatan yang intens bagi aparat kelurahan untuk komitmen dan loyal dalam memberikan pelayanan, bagi kepala urusan yang menjadi kewenangan dari sekretaris kelurahan harus senantiasa memperhatikan aspek perencanaan pembangunan baik sarana prasarana di dalam kelurahan maupun sarana publik bagi masyarakat kemudian untuk kepala seksi masih harus meningkatkan inisiatif dalam pelayanan administrasi bagi masyarakat memperoleh bantuan sosial. (2) Pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo masih belum memenuhi standar kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat dalam menciptakan kepuasan atas pelayanan administrasi. Pemerintah Kelurahan Talumolo hanya mampu memberikan pelayanan yang cukup baik dengan ketersediaan sarana prasarana yang sudah cukup memadai dan pemenuhan janji pelayanan yang seluruhnya gratis bagi masyarakat namun untuk sikap empati, kehandalan dalam pelayanan serta daya tanggap masih belum sesuai progresnya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan tersebut.

Kata Kunci: Peran, Pelayanan Administrasi, Kelurahan

ABSTRACT

SITI RADHIKA MOHAMAD. 941417052. 2021. The Role of Village Government in Improving Administrative Service Quality for Society at Talumolo Village Office, Dumbo Raya Subdistrict, Gorontalo City. Undergraduate Thesis, Bachelor's Degree Program in Public Administration, Faculty of Social Sciences, State University of Gorontalo. The principal supervisor is Dr. Yanti Aneta, S.Pd., M.Si, and the co-supervisor is Dr. Sri Yulianty Mozin, ST., MPA.

The study aims at discovering: (1) the role of village government in improving administrative service quality for society at Talumolo Village Office, Dumbo Raya Subdistrict, Gorontalo City. (2) the administrative service quality at Talumolo Village Office, Dumbo Raya Subdistrict, Gorontalo City, which is evaluated using five criteria: Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, and Empathy. It employs a qualitative approach with a descriptive research design. The data collection is done through interviews, observation, and documentation. At the same time, the data analysis technique in this research is carried out by applying data reduction, data display, and conclusion drawing/verification.

The finding discloses that: (1) the role of village government in improving administrative service quality for society at Talumolo Village Office, Dumbo Raya Subdistrict, Gorontalo City has been implemented properly. However, it is still not in accordance with the expectations of society. The role of the village head should be more equitable to the society, while the secretary of the village should undertake intense reinforcement for village officials for their commitment and loyalty in providing services. In addition, the head of affairs under the authority of the secretary of the village must always pay attention to development planning aspects, both facilities and infrastructure in the village as well as public facilities for society. The head of the division still has to increase the initiative in administrative services for the community to obtain social assistance. (2) Administrative services at Talumo Village Office, Dumbo Raya Subdistrict, Gorontalo City still do not meet the service quality standards as expected by society to create satisfaction in administrative services. Further, the Talumolo village government is only able to provide fairly good services with the availability of adequate facilities and infrastructure and the fulfillment of the service promise that are entirely free for the community. But, empathy, reliability in service, and responsiveness are still not in accordance with the progress made in increasing community satisfaction in services.

Keywords: Role, Administrative Service Village