

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA
SEMEMBANG KABUPATEN KARIMUN TAHUN 2026**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2026

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sanisah
Nomor Induk Mahasiswa : 2205010033
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Desa
Semembang Kabupaten Karimun Tahun 2025

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 31 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Sanisah
NIM. 2205010033

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Sanisah
Nomor Induk Mahasiswa : 2205010033
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Desa

Semarang Kabupaten Karimun Tahun 2026

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 29 Juli 2026 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

1. Nur Aslamanturahmah Dwi Putri, S.IP., M.Si Ketua (.....)
NIP/NIDN. 198707182014042001
2. Nazaki, S.Sos., M.Si Anggota 1 (.....)
NIP. NIP. 198311032012121001
3. Kustiawan, S.S., M.Soc Anggota 2 (.....)
NIP. 197309072021211003
4. Dina Purnamasari S.I.P.M.AP Anggota 3 (.....)
NIP/NIDN. 199306302025062006
5. Bismar Arianto S.Sos., M.Si Anggota 4 (.....)
NIP/NIDN. 198005292014041001

Disahkan Oleh:

Dekan,

Assoc. Prof. Dr Sayed Farzan Riyadi, S.Soc, IMAS
NIP. 198207072015041002

PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIAN

PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIAN

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Sanisah
Nomor Induk Mahasiswa : 2205010033
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Desa

Semarang Kabupaten Karimun Tahun 2026

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.

Menyetujui, tanggal: 07, 07, 2026

Pembimbing Utama,

Nazaki, S.sos., M.Si
NIP. 198311032012121001

Menyetujui, tanggal: 25, 06, 2026

Pembimbing Pendamping,

Kustiawan, S.S., M.Soc.Sc
NIP. 197309072021211003

Mengetahui
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan

Rizky Octa Putri Charin, S.IP., M.A
NIP. 19950042022032013

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan berkah, karunia dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan publik di Kantor Desa Semembang Kabupaten Karimun Tahun 2025” yang merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Starta (S1) program studi ilmu pemerintahan (S.IP), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) Kota Tanjungpinang. Dalam hal ini penulis menyadari bahwa dalam peroses penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Dalam penyelesaian skripsi ada beberapa pihak yang turut membantu, memberikan dukungan dan doa. Serta ucapan terima kasih secara khusus penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Prof. Agung Damar Syakti, S.Pi., DEA, selaku rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) Tanjungpinang.
2. Bapak Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Martitim Raja Ali Haji (UMRAH) Kota Tanjungpinang.
3. Bapak Dr. Afrizal, S.IP., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim raja Ali Haji.
4. Ibu Rizky Ockta Putri Charin, S.IP., M.A. selaku koordinator program studi ilmu pemerintahan yang telah memberikan dukungan serta kesempatan

untuk berkembang selama masa perkuliahan hingga dapat menyelesaikan penyesuaian skripsi ini dengan baik.

5. Bapak Prof. Nazaki, S.Sos., M.Si. dan Bapak Prof. Kustiawan, S.S., M.Soc.Sc. sebagai dosen pembimbing utama dan dosen pembimbing pendamping, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran untuk membimbing serta memberikan arahan berharga dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staff prodi ilmu pemerintahan yang secara keseluruhan telah memberikan fasilitas, ilmu serta pendidikan yang bermanfaat kepada penulis semasa perkuliahan.
7. instansi tempat penelitian dan masyarakat yang telah banyak membantu dalam memperoleh data yang saya perlukan serta seluruh pihak yang telah ikut membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Terima kasih penulis ucapkan kepada orang tua tersayang atas segala pengorbanan dan ketulusan yang diberikan. Meskipun Bapak dan Ibu tidak sempat merasakan dibangku perkuliahan, namun senantiasa, memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan, berusaha, memberikan dukungan serta memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan anak-anaknya. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat membuat Bapak dan Ibu lebih bangga karena anak perempuannya ini menyandang gelar sarjana seperti yang diharapkan. Besar harapan penulis semoga Bapak dan Ibu selalu sehat, panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan penulis raih dimasa yang akan datang.

9. Abang pertama Rahmat yang selalu mengusahakan untuk penulis yang berjuang membantu untuk pendidikan adik-adiknya, kakak siti hawa dan adik perempuan aisarah, syawal rafani, yang menjadi sumber semangat penulis, memberi motivasi dan masukan.
10. Terimakasih kepada sahabat-sahabat, yang menjadi sumber semangat penulis dalam menulis skripsi ini. Nur Anisa, Zhafira aini, Wandona rapitasari, imona susanti, septia, mus tafa. Yang telah memberikan dukungan serta membantu penulis melewati berbagai kesulitan, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat, keberkahan, dan kasih sayangnya kepada persahabatan kita ini.
11. Terakhir tidak lupa kepada diri saya sendiri, "Sanisah" sudah memilih untuk betahan, mau berjuang untuk tetap ada hingga saat ini, serta menjadi perempuan yang kuat dan ikhlas atas segala perjalanan hidup. Dengan adanya skripsi ini, telah berhasil membuktikan bahwa penulis bisa menyandang gelar S.IP tepat waktu dan menjadi tekad maupun acuan untuk terus melakukan hal lebih membanggakan lainnya. Bagaimana kehidupan selanjutnya, hargai dirimu, rayakan dirimu, berbahagialah atas segala peroses yang berhasil dilalui untuk masa depan yang lebih baik dan cerah.

Tanjungpinang, 20 Mei 2026



Sanisah

Nim 2205010033

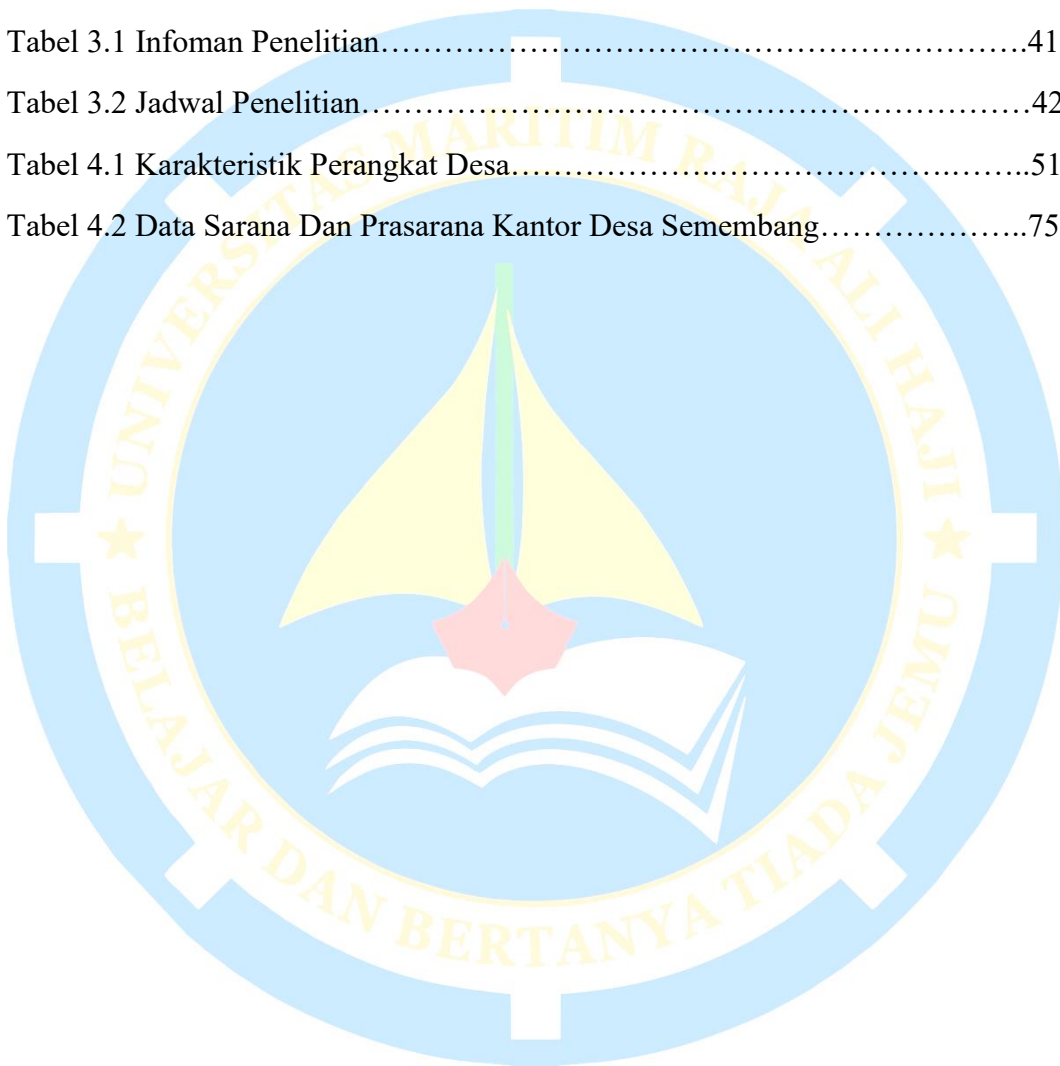
DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN	iv
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
Abstrak.....	ix
<i>Abstract</i>	x
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
 BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	 11
2.1 Tinjaun Pustaka.....	11
2.2 Kerangka Teori.....	17
2.2.1 Pemerintahan Desa	17
2.2.2 Pelayanan Publik.....	20
2.2.3 Pelaksanaan Pelayanan Publik.....	27
2.3 Kerangka Pemikiran.....	32
2.4 Definisi Konsep.....	32
 BAB 3 METODE PENELITIAN.....	 36
3.1 Penedekatan Penelitian	36

3.2	Objek dan Lokasi Penelitian.....	36
3.2.1	Objek Penelitian.....	36
3.2.2	Lokasi Penelitian.....	37
3.2.3	Fokus Penelitian.....	38
3.3	Sumber Data	40
3.3.1	Data Primer	40
3.3.2	Data Sekunder.....	41
3.4	Teknik Pengumpulan Data	41
3.5	Informan	42
3.6	Teknis Analisi Data	43
3.7	Jadwal Penelitian.....	45
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1	Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian	46
4.1.1	Profil Desa Semembang.....	46
4.1.2	Deskripsi Lokasi Penelitian	48
4.2	Hasil Penelitian.....	50
4.2.1	Keandalan (<i>Reability</i>)	50
4.2.3	Jaminan	64
4.2.4	Empati.....	72
4.2.5	Bukti Fisik.....	77
BAB 5	PENUTUP.....	87
5.1	Kesimpulan	87
5.2	Saran.....	89
	DAFTAR REFERENSI	91
	LAMPIRAN.....	89
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	161

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Desa Semembang	6
Tabel 1. 2 Layanan di Kantor Desa Semembang Tahun 2026.....	4
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	11
Tabel 3.1 Infoman Penelitian.....	41
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	42
Tabel 4.1 Karakteristik Perangkat Desa.....	51
Tabel 4.2 Data Sarana Dan Prasarana Kantor Desa Semembang.....	75



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Indeks Kantor Desa Semembang Tahun 2024.....	11
Gambar 2.1 Krangka Pemikiran.....	29
Gambar 4.1 Karakteristik Infografis.....	49
Gambar 4. 2 Ruang Rapat.....	80
Gambar 4. 3 Papan Informasi	81
Gambar 4. 4 Ruang Rapat.....	82
Gambar 4. 5 Ruang Pelayanan.....	82

