

**LINGKUP KERJA PELAYANAN MASYARAKAT PADA KANTOR
DESA MEKARSARI TAMBUN SELATAN**

SKRIPSI

Fallya Azahra
20201032545



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Lingkup Kerja Pelayanan Masyarakat
pada Kantor Desa Mekarsari Tambun
Selatan
Nama : Fallya Azahra
Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325245
Program Studi/ Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian : 16 Juli 2024

Jakarta 25 Juli 2024

MENYETUJUI

Dosen Pembimbing I



Ir. Djuni Thamrin, M.Sc., Ph.D

NIDN: 0307066401

Dosen Pembimbing II



Matdio Siahaan, SE, MM

NIDN: 0413047002

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Lingkup Kerja Pelayanan Masyarakat pada Kantor Desa
Mekarsari Tambun Selatan
Nama Mahasiswa : Fallya Azahra
Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325245
Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 16 juli 2024

Jakarta, 25 Juli 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Joseph Martinio Jocien Renwarin, SE., MM

NIDN. 0313036802

Sekretaris Tim Penguji : Dr. Hadita. S.Pd., MM

NIDN. 0329048302

Penguji : Ir. Djuni Thamrin, M.Sc., Ph.D

NIDN. 0307066401

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M
NIDN. 0327037601

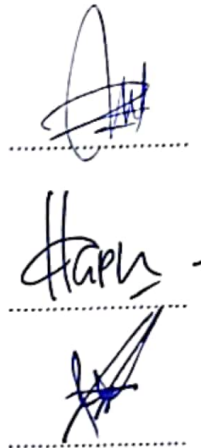
Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak
NIDN. 0318107101

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Lingkup Kerja Pelayanan Masyarakat pada Kantor
Desa Mekarsari Tambun Selatan
Nama Mahasiswa : Fallya Azahra
Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325245
Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 16 juli 2024

Jakarta, 25 Juli 2024
MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Joseph Martinio Jocien Renwarin, SE.,
MM
NIDN. 0313036802
Sekretaris Tim Penguji : Dr. Hadita. S.Pd., MM
NIDN. 0329048302
Penguji : Ir. Djuni Thamrin, M.Sc., Ph.D
NIDN. 0307066401



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M
NIDN. 0327037601

Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak
NIDN. 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini .

Nama : Fallya Azahra

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325245

Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 24 Maret 2002

Alamat : Gang. Mushola Al-Wahyu Rt001/013 No.89 Kec.
Tambun Selatan Kab. Bekasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi ini yang berjudul "Lingkup Kerja Pelayanan Masyarakat pada Kantor Desa Mekarsari Tambun Selatan" adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila jika kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ilmiah ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini untuk dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberi izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 25 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Fallya Azahra

Npm : 202010325245

Abstrak

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui lingkup kerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan masyarakat di Kantor Desa Mekarsari Tambun Selatan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi (pengamatan), wawancara, dan juga dokumentasi langsung di kantor desa Tambun Selatan. Lokasi penelitian ini bertempat di Kantor Desa Mekarsari Tambun Selatan. Analisis data dalam penelitian ini memiliki tiga komponen yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarik kesimpulan.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa bagaimana Lingkup Kerja Pelayanan Masyarakat Kantor Desa Tambun Selatan ialah terdapat pegawai yang kurangnya komunikasi dalam pelayanan dan kurangnya fasilitas mendukung dalam proses pelayanan, masih terdapat pegawai yang datang terlambat. Adapun indikator-indikator dalam pelayanan (1) Ketanggapan (2) Empati (3) Berwujud (4) Keyakinan (5) Keandalan

Kata Kunci: Lingkup Kerja, Pelayanan, Masyarakat

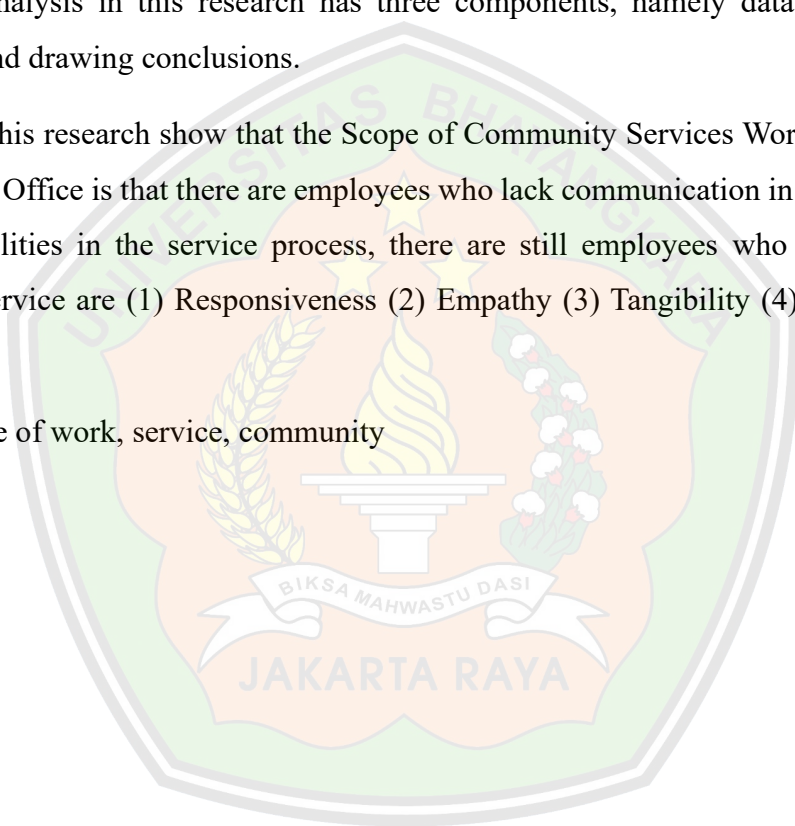
Abstract

The aim of this research is to determine the scope of work and factors that influence community services at the Mekarsari Tambun Selatan Village Office.

This research uses qualitative research methods, namely research that aims to describe and explain events and phenomena that occur in the field and present data systematically, factually and accurately regarding facts or phenomena that occur in the field. Data collection techniques in this research were observation, interviews, and also direct documentation at the Tambun Selatan village office. The location of this research is at the Mekarsari Tambun Selatan Village Office. Data analysis in this research has three components, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of this research show that the Scope of Community Services Work at the Tambun Selatan Village Office is that there are employees who lack communication in service and lack supporting facilities in the service process, there are still employees who arrive late. The indicators in service are (1) Responsiveness (2) Empathy (3) Tangibility (4) Confidence (5) Reliability

Keyword: scope of work, service, community



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan Rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"Lingkup Kerja Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Desa Mekarsari Tambun Selatan"**. Skripsi ini disusun sebagai persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana (S1) di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Peneliti menyadari bahwa skripsi yang disusun masih belum sempurna dan belum dapat dianggap sebagai karya ilmiah yang sebenarnya. Namun, apa yang tertuang dalam skripsi ini merupakan hasil terbaik dari kemampuan penulis. Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah mendapatkan banyak dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.D.,D.Crim (HC)., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M selaku Kaprodi Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr. Heni Rohaeni, S.Sos. M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Ir. Djuni Thamrin, M.Sc., Ph.D selaku Dosen Pembimbing I yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, motivasi, dan semangat selama penyusunan skripsi.
6. Matdio Siahaan, SE, M.M selaku Dosen Pembimbing II yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, motivasi, dan semangat selama penyusunan skripsi.

7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
8. Khususnya kedua Orang tua yaitu ayah Sumardi dan Ibu Fitria serta adik penulis Fasya yang telah memberikan doa dan dukungan selama proses pembuatan skripsi.

Jakarta, Juni 2024

Fallya Azahra

202010325245



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	10
2.1 Telaah Teoritis	10
2.1.1 Pengertian Lingkup Kerja	10
2.1.2 Faktor-faktor Lingkup Kerja	10
2.2.1 Pelayanan	11
2.2.2 Pengertian Pelayanan	11
2.2.3 Asas-Asas Pelayanan.....	14
2.2.4 Faktor Pelayanan.....	15
2.2.5 Indikator Pelayanan.....	16
2.2.6 Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan	16
2.3 Desa.....	18

2.3.1 Pengertian Desa.....	18
2.3.2 Unsur-unsur Desa.....	21
2.3.3 Jenis Desa.....	21
2.4 Telaah Empiris.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Desain Penelitian.....	29
3.2 Lokasi dan waktu penelitian	29
3.3 Situasi Sosial	29
3.4 Teknik Pengambilan Data	29
3.4.1 Observasi (Pengamatan)	30
3.4.2 Wawancara	30
3.4.3 Dokumentasi	31
3.5 Sumber Data Penelitian.....	31
3.5.1 Teknik Analisis	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Gambaran Umum.....	33
4.1.1 Profil Kantor Desa Mekarsari	33
4.1.2 Visi Kantor Desa	34
4.1.3 Misi Kantor Desa	34
4.1.4 Etos Kerja Unggul.....	34
4.1.5 Struktur Organisasi.....	36
4.1.6 Tugas dan Fungsi Pokok Perangkat Desa	37
4.2 Teknik Pengumpulan Data	39
4.2.1 Observasi.....	39
4.2.2 Deskripsi Hasil Penelitian	40
4.2.3 Wawancara	40
4.2.4 Dokumentasi	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA.....	52



DAFTAR TABEL

Tabel 2.4 Telaah Empiris.....	22
-------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar Struktur organisasi.....	37
---------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Uji Plagiat.....	54
Lampiran 2. Uji Referensi.....	55
Lampiran 3. Buku Bimbingan.....	56
Lampiran 4. Pedoman Wawancara.....	57
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian.....	62
Lampiran 6. Surat Penelitian.....	64



