

**KUALITAS PELAYANAN PEMERINTAH DESA PADA MASA PANDEMI
COVID-19 DI DESA SIRAP KECAMATAN JUAI
KABUPATEN BALANGAN**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Guna Mencapai Derajat S-1

NOR SITA MAULIDA
1710413620042



Program Studi Ilmu Pemerintahan

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN
2022**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nor Sita Maulida
NIM : 1710413620042
Tempat/Tanggal Lahir : Sirap, 05 Juni 2000
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa Pada Masa Pandemi Covid-19 di Desa Sirap Kecamatan Juai Kabupaten Balangan. Merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat di buktikan skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Hal-hal yang berkaitan dengan teknis penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan karya tulis ilmiah Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 14 November 2022
Yang membuat pernyataan

NOR SITA MAULIDA
NIM 1710413620042



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**DAFTAR PENILAIAN UJIAN
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. H. Samahuddin Muharram, M.Si
Jabatan : Dosen FISIP ULM
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Nor Sita Maulida
NIM : 1710413620042
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Kebijakan Kepala Desa dalam Meningkatkan Disiplin Kerja
Pegawai Pada Masa Pandemi Covid-19 di Desa Sirap
Kecamatan Juai Kabupaten Balangan

No.	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi		30%
2.	Penulisan Skripsi		60%
3.	Presentasi Skripsi		10%
4.	Pengetahuan Umum		
Jumlah			
Nilai		=	

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 14 November 2022
Ketua/Anggota Tim Penguji,

Dr. H. Samahuddin Muharram, M.Si

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI
MAHASISWA FISIP ULM**

Nama : Nor Sita Maulida
NIM : 1710413620042
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Kebijakan Kepala Desa dalam Meningkatkan Disiplin Kerja
Pegawai Pada Masa Pandemi Covid-19 di Desa Sirap
Kecamatan Juai Kabupaten Balangan

Nama Penguji I : Dr. H. Samahuddin Muharram, M.Si

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)		
1.	Latar Belakang		
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori		
3.	Metode Penelitian		
4.	Hasil dan Pembahasan		
5.	Lain-lain		

Banjarmasin, 14 November 2022
Penguji I,

Dr. H. Samahuddin Muharram, M.Si



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**DAFTAR PENILAIAN UJIAN
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arif Rahman Hakim, S.Sos, M.IP
Jabatan : Dosen FISIP ULM
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Nor Sita Maulida
NIM : 1710413620042
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Kebijakan Kepala Desa dalam Meningkatkan Disiplin Kerja
Pegawai Pada Masa Pandemi Covid-19 di Desa Sirap
Kecamatan Juai Kabupaten Balangan

No.	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi		30%
2.	Penulisan Skripsi		
3.	Presentasi Skripsi		60%
4.	Pengetahuan Umum		10%
Jumlah			
Nilai		= 80	

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 14 November 2022
Ketua/Anggota Tim Penguji,

Arif Rahman Hakim, S.Sos, M.IP

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI
MAHASISWA FISIP ULM**

Nama : Nor Sita Maulida
NIM : 1710413620042
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Kebijakan Kepala Desa dalam Meningkatkan Disiplin Kerja
Pegawai Pada Masa Pandemi Covid-19 di Desa Sirap
Kecamatan Juai Kabupaten Balangan

Nama Penguji II : Arif Rahman Hakim, S.Sos, M.IP

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)	
1.	Latar Belakang	- perkuat alur berpikir agar terstruktur
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori	-
3.	Metode Penelitian	
4.	Hasil dan Pembahasan	
5.	Lain-lain	- perhatikan lewih penulisan

Banjarmasin, 14 November 2022
Penguji II,

Arif Rahman Hakim, S.Sos, M.IP



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**DAFTAR PENILAIAN UJIAN
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Farah Qubayla, S.I.P, M.P.S
Jabatan : Dosen FISIP ULM
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Nor Sita Maulida
NIM : 1710413620042
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Kebijakan Kepala Desa dalam Meningkatkan Disiplin Kerja
Pegawai Pada Masa Pandemi Covid-19 di Desa Sirap
Kecamatan Juai Kabupaten Balangan

No.	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi		30%
2.	Penulisan Skripsi		
3.	Presentasi Skripsi		60%
4.	Pengetahuan Umum		10%
Jumlah			
Nilai		=	76

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 14 November 2022
Ketua/Anggota Tim Penguji,

Farah Qubayla, S.I.P, M.P.S

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI
MAHASISWA FISIP ULM**

Nama : Nor Sita Maulida
NIM : 1710413620042
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Kebijakan Kepala Desa dalam Meningkatkan Disiplin Kerja
Pegawai Pada Masa Pandemi Covid-19 di Desa Sirap
Kecamatan Juai Kabupaten Balangan

Nama Penguji III : Farah Qubayla, S.I.P, M.P.S

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)	
1.	Latar Belakang	Latar belakang tidak sistematis, permasalahannya belum jelas Tentukan pembahasan mengenai kebijakan atau kualitas layanan!
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori	Kerangka berpikir diperbaiki ↳ pendalaman mengenai kebijakan ↳ sumber referensi diperbaiki
3.	Metode Penelitian	
4.	Hasil dan Pembahasan	Latar belakang, rumusan masalah & hasil penelitian tidak sesuai
5.	Lain-lain	Pertambah kata pengantar, perbaiki abstrak jika hasil penelitian berubah, format tabel, perbaiki format Skripsi, margin, penulisan body note, daftar pustaka, & lampiran

Banjarmasin, 14 November 2022
Penguji III,

Farah Qubayla, S.I.P, M.P.S

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PEMERINTAH DESA PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI DESA SIRAP KECAMATAN JUAI KABUPATEN BALANGAN

A. Nama Mahasiswa : Nor Sita Maulida NIM : 1710413620042

B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 14 November 2022

C. Tim Penguji :

a. Ketua

b. (Dr. H. Samahuddin Muharram, M. Si)

NIP. 19721227 200604 1 003

c. Sekretaris

(Arif Rahman Hakim, S.Sos, M.Si)

NIP. 19900125 201903 1 012

d. Anggota

(Farah Qubayla, S.IP, M.P.S)

NIP. 19631020 198811 2 001



Banjarmasin, 14 November 2022

Ketua Pembimbing



Dr. H. Samahuddin Muharram, M. Si

NIP. 19721227 200604 1 003

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sos, M.Si

NIP. 19730122 199802 1 001



RIWAYAT HIDUP



Nama Nor Sita Maulida merupakan anak pertama dari 2 bersaudara, lahir di Sirap Kabupaten Balangan pada tanggal 05 Juni 2000 dari pasangan bapak Akhmad Ritaudin dan ibu Siti Rukayah yang bertempat tinggal di Provinsi Kalimantan Selatan.

Adapun riwayat pendidikan penulis yaitu :

1. SD Negeri 1 Sirap, lulus pada tahun 2012
2. SMP Negeri 1 Juai, lulus pada tahun 2015
3. SMA Negeri 1 Paringin, lulus pada tahun 2017
4. Melanjutkan Studi di Universitas Lambung Mangkurat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan pada Tahun 2017

Dengan semangat, kerja keras, serta doa dan dukungan dari banyak pihak, penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir skripsi dan Pendidikan dibangku kuliah dalam rentan waktu 5 tahun dimana judul tugas akhir yang penulis angkat berjudul Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa Pada Masa Pandemi Covid-19 di Desa Sirap Kecamatan Juai Kabupaten Balangan. Semoga skripsi yang penulis tulis ini dapat bermanfaat untuk semua pihak yang membacanya dan memberikan kontribusi positif serta referensi bagi peneliti selanjutnya.

ABSTRAK

NOR SITA MAULIDA NIM. 1710413620042, 2022 Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa Pada Masa Pandemi Covid-19 di Desa Sirap Kecamatan Juai Kabupaten Balangan. Pembimbing Bapak Samahuddin Muharram.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pemerintahan desa pada masa pandemi covid-19 di desa Sirap kecamatan Juai Kabupaten Balangan. Metode Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian diskriptif. Data dikumpulkan dengan dokumentasi dan wawancara. Sampel ditentukan dengan teknik wawancara. Analisis data menggunakan reduksi data, menampilkan data, verifikasi, dan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pemerintahan desa pada masa pandemi covid-19 di desa Sirap kecamatan Juai kabupaten Balangan. dapat dikatakan baik, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu hal ini dapat dilihat berdasarkan Indikator bukti fisik (*Tangibles*), bentuk kemampuan menggunakan peralatan kerja maupun kemampuan dalam mengatasi hal-hal menghambat pekerjaan dalam konteks memberikan pelayanan bagi masyarakat. Reliabilitas (*realibility*), adanya ketidakhadiran salah satu pegawai yang berhalangan hadir di gantikan dengan pegawai yang lain. Daya Tanggap (*responsiveness*), belum sejalan untuk melihat daya tanggap yaitu adanya terlihat salah satu pegawai yang cuek terhadap pelayanan diberikan. Jaminan (*assurance*), adanya jenis pelayanannya. Apabila bisa diselesaikan dalam beberapa menit maka pengguna layanan tidak harus menunggu lama dan tidak perlu datang lagi. Empati (*empaty*), belum sejalan yaitu adanya sikap yang kurang sikap perhatian dalam menghargai.

Disarankan bahwa kepada perangkat desa di desa sirap kecamatan juai kabupaten Balangan dalam guna meningkatkan kualitas pelayanan lebih meningkatkan kinerja dan informasi kepada masyarakat, lebih berkoordinasi dengan masyarakat.

Kata Kunci : Kinerja, Kualitas Pelayanan, Pandemi Covid-19

ABSTRACT

NOR SITA MAULIDA NIM. 1710413620042, 2022 Quality of Village Government Services During the Covid-19 Pandemic in Sirap Village, Juai District, Balangan Regency. Supervisor Mr. Samahuddin Muharram.

This study aims to determine the quality of village government services during the Covid-19 pandemic in Sirap Village, Juai District, Balangan Regency. The research method uses a qualitative approach with a descriptive research type. Data collected by documentation and interviews. The sample is determined by interview technique. Data analysis using data reduction, displaying data, verification, and conclusions.

The results showed that the quality of village government services during the Covid-19 pandemic in Sirap Village, Juai District, Balangan District. can be said to be good, but there are indicators that have not run according to community expectations, namely this can be seen based on physical evidence indicators (Tangibles), the form of the ability to use work equipment and the ability to overcome things that hinder work in the context of providing services to the community. Reliability, the absence of one employee who is unable to attend is replaced by another employee. Responsiveness is not yet in line to see responsiveness, that is, there is an employee who is indifferent to the services provided. Guarantee (assurance), the type of service. If it can be completed in a few minutes, service users don't have to wait long and don't need to come again. Empathy is not in line, that is, there is an attitude that lacks attention in respecting.

It is recommended that village officials in Sirap village, Juai sub-district, Balangan district, in order to improve service quality, improve performance and provide information to the community, coordinate more with the community.

Keywords: Performance, Service Quality, Covid-19 Pandemic

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat hikmat dan karunia nya jualah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, dengan judul Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa Pada Masa Pandemi Covid-19 di Desa Sirap Kecamatan Juai Kabupaten Balangan. Penyusunan penulisan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan mendapat Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Penulisan skripsi ini dapat diselesaikan karena adanya bimbingan, arahan dan bantuan baik secara moril maupun materiil dari berbagai pihak. Maka perkenankan penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Ahmad, S.E, M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Bapak Husein Abdurrahman, S.Sos, M.Si selaku Koordinator Pimpinan Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Bapak Dr. H. Samahuddin Muharram, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran dan saran-saran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan proposal ini.

5. Bapak Arif Rahman Hakim, S.Sos, M.IP selaku Dosen Penguji/Penelaah II yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran dan saran-saran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan proposal ini.
6. Ibu Farah Qubayla, S.I.P.,M.P.S selaku Dosen Penelaah/Penguji III yang telah banyak membantu dan memberikan arahan, petunjuk, saran, dukungan serta bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Untuk kedua orangtua Bapak Akhmad Ritaudin dan Ibu Siti Rukayah yang telah mendoakan, mendidik dan membesarkan penulisan sehingga bisa menyelesaikan proposal ini
8. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan buat suami tersayang Mohammad Saleh yang telah memberikan semangat/motivasi dan pengertiannya dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Untuk teman-teman Program Studi Ilmu Pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya angkatan 2017 yang telah mendukung dan menyemangati dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya penyusunan penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi orang banyak serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Banjarmasin, 14 November 2022

Penulis

NOR SITA MAULIDA
NIM 1710413620042

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR BAGAN	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Penelitian Terdahulu.....	5
1.3. Rumusan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Relevansi Penelitian dengan Ilmu Pemerintahan.....	9
2.2. Konsep Pelayanan.....	11
2.2.1. Pengertian Pelayanan.....	11
2.2.2. Standar Pelayanan.....	12
2.2.3. Prinsip Pelayanan.....	14
2.2.4. Jenis Pelayanan.....	15
2.3. Pengertian Kualitas.....	17
2.3.1. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
2.3.2. Pelayanan Publik di masa Pandemi Covid-19.....	25
2.4. Pengertian Pemerintah Desa.....	27
2.5. Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1. Pendekatan Penelitian.....	29

3.2. Tipe Penelitian.....	30
3.3. Informan Penelitian.....	30
3.4. Instrumen Penelitian	31
3.5. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	32
3.5.1. Sumber Data	32
3.5.2. Teknik Pengumpulan Data	33
3.6. Analisis Data	35
3.7. Keabsahan Data.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1. Gambaran Umum Kabupaten Balangan.....	38
4.1.1. Motto Kabupaten Balangan.....	38
4.1.2. Letak Geografis dan Wilayah.....	39
4.1.3. Topografi.....	39
4.2. Profil Desa Sirap	40
4.2.1. Visi dan Misi Desa Sirap.....	40
4.2.2. Kondisi Geografis	41
4.2.3. Jumlah Penduduk.....	41
4.2.4. Tingkat Pendidikan Penduduk.....	42
4.2.5. Kondisi Ekonomi	43
4.2.6. Penggunaan Lahan Desa	44
4.2.7. Fasilitas Umum.....	45
4.2.8. Struktur Organisasi Pemerintah.....	46
4.3. Hasil Penelitian.....	48
4.3.1. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	48
4.3.2. Reliabilitas (<i>Realibility</i>)	49
4.3.3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	51
4.3.4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	53
4.3.5. Empati (<i>Empaty</i>).....	54
4.4. Pembahasan	56
4.4.1. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	56

4.4.2. Reliabilitas (<i>Realibility</i>)	57
4.4.3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	57
4.4.4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	58
4.4.5. Empati (<i>Empaty</i>).....	59
BAB V PENUTUP	60
5.1. Kesimpulan.....	60
5.2. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	66

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Desa Sirap Menurut Kelompok Umur.....	42
Tabel 4.2 Tingkat Pendidikan Penduduk.....	43
Tabel 4.3 Struktur Mata Pencaharian Penduduk.....	44
Tabel 4.4 Penggunaan Lahan Desa	45
Tabel 4.5 Sarana dan Prasarana Bangunan Infrastruktur	46

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir	28
Bagan 3.1 Model Miles dan Huberman.....	36
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Sirap.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Surat Izin Disdukcapil
- Lampiran 2 Pedoman Wawancara
- Lampiran 3 Foto Dokumentasi