

SKRIPSI

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA BATAKAN KECAMATAN
PANYIPATAN KABUPATEN TANAH LAUT**



Diajukan oleh

MUHAMMAD HAFIZ HUZHAZI

NIM. 2010211210023

PROGRAM SARJANA

PROGRAM STUDI HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

Banjarmasin, Juni 2024

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA BATAKAN KECAMATAN
PANYIPATAN KABUPATEN TANAH LAUT**



Diajukan oleh

MUHAMMAD HAFIZ HUZHAZI

NIM. 2010211210023

PROGRAM SARJANA

PROGRAM STUDI HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

Banjarmasin, Juni 2024

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA BATAKAN KECAMATAN
PANYIPATAN KABUPATEN TANAH LAUT**

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum
Pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum
Universitas Lambung Mangkurat



**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
KEMENTERIAN PENDIDIK, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI**

Banjarmasin, Juni 2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA BATAKAN
KECAMATAN PANYIPATAN KABUPATEN TANAH LAUT**

Diajukan oleh
MUHAMMAD HAFIZ HUZHAZI
NIM. 2010211210023

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang panitia penguji
pada hari Senin tanggal 1 Juli 2024 dan
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Dosen Pembimbing



Prof. Dr. H. Ichsan Anwary, S.H., M.H
NIP. 196106211990031001

Diketahui
Banjarmasin, 1 Juli 2024
Ketua Program



Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.
NIP. 198309032009121002

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA BATAKAN
KECAMATAN PANYIPATAN KABUPATEN TANAH LAUT**


Diajukan oleh
MUHAMMAD HAFIZ HUZHAZI
NIM. 2010211210023

Skripsi ini memenuhi syarat untuk disahkan
sebagai persyaratan yudisium

Nomor : 371/UN8-1.1.1/SP/2024
Tanggal : 16 JUL 2024

Disahkan
Dekan,




Prof. Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H.
NIP. 197506152003121001

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan
di depan sidang panitia penguji

pada hari Senin tanggal 1 Juli 2024
dengan susunan Panitia Penguji

SUSUNAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Ketua Sidang	: Dr. Hj. Erlina, S.H., M.H.
Sekretaris	: Risni Ristiawati, S.H., M.H.
Pembimbing/Anggota	: Prof. Dr. H. Ichsan Anwary, S.H., M.H.

Ditetapkan dengan Keputusan

Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat

Nomor : 371/UN8.1.1.1/SP/2024

Tanggal : 16 JULI 2024

LEMBAR KEASLIAN TULISAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Hafiz Huzhazi
Nomor induk mahasiswa : 2010211210023
Tempat/Tanggal Lahir : Tanah Laut, 29 April 2002
Program Kekhususan : Tata Negara
Bagian hukum : Tata Negara
Program : Program Sarjana (S1)
Program Studi : Program Studi Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi saya yang berjudul :

PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA BATAKAN KECAMATAN PANYIPATAN KABUPATEN TANAH LAUT

Merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali terhadap kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi saya ini hasil jiplakan (dibuatkan atau plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, termasuk bersedia gelar keserjanaan saya dicabut sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan itu dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Banjarmasin, Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Hafiz Huzhazi

NIM. 2010211210023

”Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.” – **QS. Ar Rad 11**

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT Tuhan penguasa semesta alam yang atas kuasa dan ridho-Nya karya ilmiah skripsi yang sederhana ini dipersembahkan dan diperuntukkan bagi orang-orang yang peneliti cintai dan sayangi:

Ayah dan Ibu terkasih,

Sebagai tanda bakti dan hormat yang tiada terhingga, peneliti persembahkan kepada Ayah peneliti **Hamid Arip A.Md** dan Ibu peneliti **Nordiani** yang telah melahirkan, merawat, menjaga, dan mendidik sejak bayi hingga dewasa menjadi anak yang berguna bagi agama, nusa, dan bangsa. Sekiranya melalui karya dan kelulusan ini menjadi langkah awal bagi peneliti untuk meraih kesuksesan, semoga Ayah dan Ibu selalu mendapatkan perlindungan-Nya.

Dosen Pembimbing Skripsi,

Terima kasih kepada **Bapak Prof. Dr. Ichsan Anwary, S.H.,M.H.** atas bimbingan dan nasihatnya selama ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya sesuai dengan harapan dan keinginan. Engkau adalah teladan dan panutan peneliti.

RINGKASAN

Muhammd Hafiz Huzhazi. Juni 2024. **PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DIDESA BATAKAN KECAMATAN PANYIPATAN KABUPATEN TANAH LAUT**. Skripsi, Program Sarjana Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 46 Halaman. Pembimbing : Prof. Dr. Ichsan Anwary, S.H.,M.H.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan. Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan Pembina dan penanggung jawab. Pembina tersebut terdiri atas pimpinan lembaga Negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah non kementerian, pimpinan lembaga komisi Negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya; gubernur pada tingkat provinsi; bupati pada tingkat kabupaten; dan walikota pada tingkat kota. Para Pembina tersebut mempunyai tugas melakukan pembinaan,

pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab. Sedangkan penanggung jawab adalah pimpinan kesekretariatan lembaga atau pejabat yang ditunjuk Pembina. Penanggung jawab mempunyai tugas untuk mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja; melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris yakni langsung meneliti dengan langsung melakukan wawancara kepada pihak yang bersangkutan. Sifat penelitian ini yaitu deskriptif analitis yaitu memberikan data dan analisa terhadap suatu keadaan. Untuk menganalisanya berdasarkan data yang telah didapat dari wawancara bersama pihak yang bersangkutan dan undang-undang terkait mengatur hal tersebut.

Berdasarkan data yang diberikan Dinas Pariwisata Desa Batakan merupakan salah satu Desa yang selalu menjadi objek keluar masuknya para wisatawan untuk berlibur dan bertamasya bersama keluarga, Salah satu objek wisata yang terkenal adalah Pantai Batakan Baru. Berdasarkan data terbaru dibulan Januari-Maret Jumlah Pengunjung yang datang ada 47.100 wisatawan yang mengunjungi Pantai batakan, namun Hal ini berbanding terbalik dengan apa yang diberikan Pemerintah kepada desa batakan yang notabnya adalah desa yang menjadi tempat orang menuju tempat wisata tersebut, Masih banyak pelayanan yang dibutuhkan masyarakat namun didesa mereka tidak ada perhatian lebih dari Pemerintah untuk Desa Batakan tersebut, Jalan yang masih banyak rusak dan Penerangan menjadi masalah serius bagi masyarakat bahkan wisatawan selain itu disektor keamanan dan juga pasokan air bersih juga tidak didapatkan oleh Desa Batakan hal ini menyebabkan masih banyak kekurangan yang terjadi di pelaksanaan pelayanan publik yang sudah tercantum dalam UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik.

Padahal seandainya apabila Pemerintah daerah mau memberikan perhatian lebih kepada desa batakan, mungkin saja desa Batakan akan menjadi desa yang terjaga dan desa yang berkembang dengan adanya Tempat wisata disana bukan berarti hanya Tempat wisatanya yang diperhatikan tapi tempat yang menjadi daerah wisata juga diperhatikan, baik itu bagi masyarakat desa maupun wisatawan juga bisa terbantu dengan adanya pelayanan publik yang memadai di daerah Desa Batakan Tersebut sehingga pelayanan publik disana bisa berjalan dengan maksimal sesuai UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik sehingga juga bisa mencegah pelanggaran Maladministrasi. pelaksanaan pelayanan di desa mereka baik di sector Pendidikan, Kesehatan, infrastuktur jalan dan masih banyak lagi sektor sektor yang harus di perbaiki secara maksimal serta mengikuti serta mematuhi peraturan yang berlaku agar pelaksanaan pelayanan publik disana bisa berguna dan terpenuhi agar bisa membantu kegiatan masyarakat desa di batakan

dalam berkegiatan dan menciptakan desa yang aman dan sejahtera. Jenis dan sumber data pada penelitian ini, yaitu data primer yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan pejabat dinas terkait dan data sekunder yang diperoleh oleh peneliti dari sumber-sumber yang sudah ada berupa bahan pustaka yang berkaitan dengan penelitian.



Muhammd Hafiz Huzhazi. Juni 2024. **PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DIDESA BATAKAN KECAMATAN PANYIPATAN KABUPATEN TANAH LAUT**. Skripsi, Program Sarjana Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 46 Halaman. Pembimbing : Prof. Dr. Ichsan Anwary, S.H.,M.H.

ABSTRAK

Pelaksanaan Pelayanan Publik Didesa Batakan Kecamatan Panyipatan Kabupaten Tanah Laut. menggunakan metode penelitian empiris, penulis meneliti langsung objek penelitian yaitu di Dinas Pariwisata dan Kepala Desa Batakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik didesa Batakan Kecamatan Panyipatan Kabupaten Tanah Laut yang notabennya adalah desa yang menjadi keluar masuknya wisatawan untuk berlibur, Pelayanan Publik yang memadai sangat diperlukan oleh warga desa Batakan yang menjadi tuan rumah bagi Pengunjung Objek Wisata yang tiap tahun Pasti semakin banyak yang datang, Namun Berbanding terbalik dengan apa yang diberikan Desa ke Daerah dengan pemasukan yang sangat banyak dari tempat wisata tersebut, masih banyak sektor pelayanan publik yang belum berjalan maksimal seperti bidang pendidikan, kesehatan, lingkungan hidup, infrastruktur jalan dan lain lain, namun, Pemerintah malah kurang memberikan perhatian lebih kepada Desa tersebut padahal dengan adanya pelayanan publik yang memadai mungkin saja akan memberikan dampak positif kepada masyarakat Desa Batakan Tersebut

Seperti yang tercantum pada UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kebutuhan masyarakat yang wajib dipenuhi oleh Penyelenggara pelayanan publik tersebut karena pelayanan publik adalah hak bagi warga negara, sehingga dengan adanya pelayanan publik yang baik maka sekaligus akan menghindari adanya Maladministrasi dalam Pelaksanaan pelayanan publik.

Kata Kunci (*keyword*) : Pelayanan Publik, Pemerintah, Desa Batakan

UCAPAN TERIMA KASIH

Bismillahirrahmanirrahim,

Assalamu' alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Tiada kegembiraan dan sebagai hamba-Nya, seraya mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan taufik dan rahmat-Nya dengan memberikan kesehatan, kekuatan, dan ketabahan, akhirnya dapat menghantarkan peneliti kepada selesainya penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat menempuh derajat gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat. Tak lupa pula, selawat dan salam selalu dicurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tertata dengan baik tanpa mendapatkan bantuan, dorongan, dukungan, masukan, dan bimbingan dari berbagai pihak dan kalangan baik secara perseorangan maupun kelembagaan. Dalam kesempatan ini, izinkan peneliti dengan penuh suka cita menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini. Atas budi baiknya, seraya memanjatkan doa semoga Allah SWT Tuhan Yang Maha Kuasa akan memberikan pahala yang berlipat ganda.

Pada kesempatan ini, peneliti tidak dapat menyebutkan satu per satu para pihak yang telah membantu dalam mempersiapkan, melaksanakan, dan

menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini. Perkenankan peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yang terhormat lagi amat terpelajar Bapak **Prof. Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H.** selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat yang telah berkenan menerima peneliti sebagai mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat;
2. Yang terhormat lagi amat terpelajar Bapak **Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.** selaku Ketua Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat yang telah bersedia memberikan layanan akademik dan administratif kepada peneliti;
3. Yang terhormat lagi amat terpelajar **Bapak Prof. Dr. Ichsan Anwary, S.H., M.H.** selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan masukan terkait dengan penelitian dan penulisan skripsi ini baik dari sejak penyusunan proposalnya sampai dengan penyelesaian penyusunan penulisan skripsi ini;
4. Yang terhormat lagi amat terpelajar **Ibu Risni Ristiawati, S.H., M.H.** selaku Dosen Pembimbing Akademik atas segala arahan, bimbingan, dan motivasinya dalam menyusun rencana studi hingga selesai tepat pada waktunya;
5. Yang terhormat lagi amat terpelajar semua **Bapak/Ibu Dosen** Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat yang telah berjasa dalam memberikan pengetahuan dan membuka wawasan berpikir mengenai dunia hukum;

6. Kepada seluruh **Staf Perpustakaan, Staf Bagian Akademik, serta Staf Bagian Kemahasiswaan** baik yang ada di tingkat Fakultas Hukum maupun Universitas Lambung Mangkurat yang turut serta membantu dan mempermudah peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini;
7. Kepada orang tua peneliti Ayah **Hamid Arip A.Md** dan Ibu **Nordiani**, serta seluruh keluarga besar yang peneliti sayangi dan cintai yang selalu mendoakan setiap langkah, mendukung, memberikan perhatian, dan kepercayaan kepada peneliti untuk menimba ilmu dalam bidang ilmu hukum demi menggapai cita-cita agar dapat bermanfaat bagi banyak orang;
8. Yang peneliti banggakan dan sayangi, kedua Adik Peneliti **Muhammad Fachreza Arifani** dan **Muhammad Fadhiel** yang telah menjadi penyemangat untuk menyelesaikan Skripsi ini;
9. Yang peneliti banggakan, sahabat-sahabat peneliti di Perkuliahan yakni **M.Zahid Farhan Alrasyid, Agnes Veronica Putri, Syahda hafidz A, Shellya Nur Annisa, Mahmudah Hasanah, Wafa Haijah, Moch Rizky Fadhillah , Indra Rusmayana Kesuma, Hidayati, Nanda Zahratu W, Adhe Annisa Arifa** serta seluruh rekan-rekan seperjuangan lainnya yang selalu kebersamai langkah dan memberikan dukungan kepada peneliti hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu;
10. Yang peneliti banggakan, pasangan peneliti, yakni **Saidah** yang selalu kebersamai langkah dan memberikan dukungan kepada peneliti hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu;

11. Terimakasih kepada Kepala Desa Batakan **Bapak Patnur** dan staff yang telah membantu saya dalam proses penelitian skripsi ini;
- 12 Terimakasih Kepada Dinas Pariwisata **Bapak Totom** dan **Bapak syahjani** serta staff yang telah membantu saya dalam Proses Penelitian skripsi ini.
13. Terimakasih Kepada Bakesbangpol **Bapak Ari** yang sudah membantu saya dalam proses penelitian Skripsi ini;
14. Terima kasih kepada semua rekan Lembaga Pengkajian Penalaran dan Diskusi Hukum atau **LP2DH FH ULM** yang sudah menjadi wadah berproses dan berorganisasi di Universitas Lambung Mangkurat, memberi saya kesempatan memimpin sebagai Manajer PSDA periode 2022/2023 dan merasakan langsung bagaimana hangatnya sebuah keluarga kedua di FH ULM;
15. Yang peneliti banggakan, sahabat peneliti yang banyak berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini, **Noval Ramadani, Aditya Afrian N, M. Isra Hafizi, Sulthan Wira** yang selalu membersamai langkah dan memberikan dukungan kepada peneliti hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu;
16. Yang Peneliti Banggakan, Sahabat Peneliti, Yakni **M.Nizar Firdaus, Donny Irawan, Adam Jaka Prasetya, M.Agus Setiawan, Erlangga Putra Bintang Arisandi, Welda Widia, Lisda Yusvianti, Valentine Yora Bunga Rante, Nanda Tri W, Novia Putri Wulandari, Mila Dwi;**
17. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu dalam kesempatan ini yang telah membantu peneliti baik langsung maupun tidak

langsung memberikan dukungannya sehingga penyusunan skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu;

18. Kepada diri peneliti sendiri, **Muhammad Hafiz Huzhazi**, terima kasih telah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan terus berjuang hingga dapat berada di titik ini walaupun sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, tetapi terima kasih telah menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tak kenal lelah untuk mencoba. Terima kasih karena tidak menyerah sesulit apapun proses dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin. Hal ini merupakan pencapaian yang mesti dirayakan untuk diri sendiri.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaannya sebagai sebuah karya ilmiah. Oleh karena itu, dengan penuh suka cita dan tangan terbuka, peneliti akan menerima saran dan masukan yang bersifat konstruktif dalam rangka untuk lebih menyempurnakan penulisan skripsi ini agar dapat menjadi sumber inspirasi bagi mahasiswa lainnya, setidaknya agar dapat memenuhi prasyarat mengakhiri pendidikan akademik Program Sarjana Program Studi Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan sumbangsih bagi pengembangan keilmuan hukum serta mendatangkan kemaslahatan agama, nusa, bangsa dan negara Indonesia yang merdeka dan berdaulat. Semoga terkabul harapan-harapan tersebut.

Banjarmasin, Juni 2024

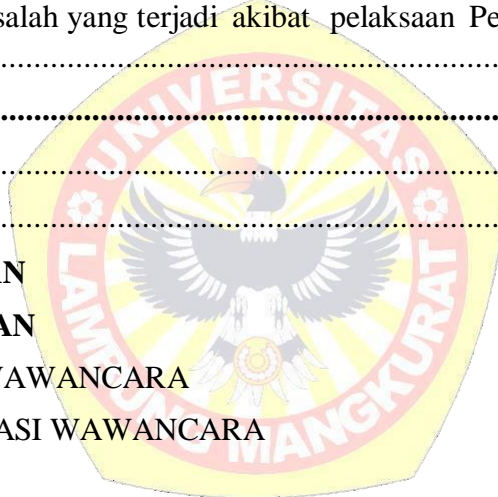
Muhammad Hafiz Huzhazi



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	i
HALAMAN JUDUL DAN PRASYARAT GELAR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	v
LEMBAR KEASLIAN TULISAN SKRIPSI	vi
MOTO	vii
RINGKASAN.....	viii
ABSTRAK.....	xi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	xii
DAFTAR ISI.....	xviii
DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN	xx
DAFTAR TABEL	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Keaslian Penelitian	8
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Pengertian Pelayanan.....	13
B. Pengertian Publik.....	13
C. Apa Yang Dimaksud Dengan Pelayanan Publik	15
D. Apa Yang Dimaksud Dengan Desa	15
E. Apa Yang Dimaksud Dengan Pemenuhan Hak.....	16
F. Apa Yang Dimaksud Dengan Kesejahteraan Masyarakat	16
BAB III METODE PENELITIAN	18

A. Jenis Penelitian	18
B. Sifat Penelitian	18
C. Pendekatan Penelitian	18
D. Lokasi Penelitian	19
E. Jenis dan Sumber Data.....	19
F. Teknik Pengumpulan Data.....	20
G. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	21
H. Teknik Analisis Data.....	22
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	23
A. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Desa Batakan Kecamatan Panyipatan Kabupaten Tanah Laut	23
B. Apa saja kendala yang dihadapi oleh Desa dan Bagaimanakah Cara Desa mengatasi masalah yang terjadi akibat pelaksanaan Pelayanan Publik disana	36
BAB V PENUTUP.....	43
A. Simpulan	43
B. Saran.....	45
DAFTAR RUJUKAN	
DAFTAR LAMPIRAN	
A. PANDUAN WAWANCARA	
B. DOKUMENTASI WAWANCARA	
RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang -Undang Dasar

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal

Peraturan Menteri

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. (Permenpanrb No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik).

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah kunjungan wisatawan Pantai batakan.....	5
Tabel 1.2 Populasi dan Teknik pengambilan sampel	22
Tabel 1.3 Daftar Pendidikan di Desa Batakan	28



