

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR DESA LUBUK KARET
KEC.BETUNG KAB.BANYUASIN
DENGAN METODE SERVQUAL**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

DINDA LIA PARATAMA 21612010088

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
PALEMBANG**

2025

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR DESA LUBUK KARET
KEC.BETUNG KAB. BANYUASIN DENGAN
METODE SERVQUAL**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu syarat memperoleh Gelar Sarjana strata 1 (s-1)
program studi fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan



Disusun Oleh :

DINDA LIA PARATAMA 21612010088

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
PALEMBANG**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA LUBUK KARET KEC.BETUNG KAB.BANYUASIN DENGAN METODE SERVQUAL

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas
Sumatera Selatan.

NAMA : DINDA LIA PRATAMA

NIM 21612010088

Skripsi ini telah disetujui dan di sahkan pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 30 Juli 2025

**Pj. Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan**



**Rabin Ibnu Zainal S.E., M.Sc., Ph.D
NIDN. 0015097701**

Abstrak

Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Lubuk Karet, Kecamatan Betung, Kabupaten Banyuasin, dengan menggunakan metode *SERVQUAL*. Tujuan dari studi ini adalah untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan masyarakat dan kualitas pelayanan yang sebenarnya pada lima dimensi: Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 66 responden yang pernah mengunjungi kantor desa. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan signifikan dalam kualitas pelayanan, terutama pada dimensi Bukti Fisik dan Keandalan, yang menyoroti perlunya perbaikan fasilitas dan konsistensi dalam penyampaian layanan. Tingkat kepuasan keseluruhan masyarakat berada pada angka 109%, menunjukkan bahwa kantor desa secara umum telah memenuhi harapan warganya. Rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan disediakan berdasarkan temuan penelitian.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Metode *SERVQUAL*, Kelurahan Lubuk Karet, Pelayanan Publik

Abstracts

his research analyzes the quality of public services at the Lubuk Karet Village Office, Betung District, Banyuasin Regency, using the SERVQUAL method. The study aims to identify the gap between community expectations and actual service quality across five dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Utilizing a quantitative approach, data was collected through questionnaires distributed to 66 respondents who have visited the village office. The results indicate significant gaps in service quality, particularly in the Tangibles and Reliability dimensions, highlighting the need for improvements in facilities and consistent service delivery. The overall satisfaction level of the community is at 109%, suggesting that the village office has generally met the expectations of its residents. Recommendations for enhancing service quality are provided based on the findings.

Keyword: *Quality of Service, SERVQUAL Method, Lubuk Karet Village, Public Services*