

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
DESA TAMBALANGAN KECAMATAN AMUNTAI
TENGAH
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mengajukan skripsi
pada Program Studi Administrasi Publik



**OLEH
FAUZAN
2022124**

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
AMUNTAI
2026**

KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Sholawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat beliau serta pengikutnya hingga akhir zaman. Syukur Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah yang diberikan Allah SWT Sehingga penulis bisa menyelesaikan proposal yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KEPALA DESA TAMBALANGAN KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”**. Dalam proses penyusunan proposal ini, banyak sekali sumbangan pikiran dan pemebrian data yang penulis dapatkan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan proposal ini :

1. Ibu dan Ayah yang telah banyak memberikan bantuan serta doa restunya hingga penulis selesai menuntut ilmu di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai
2. Bapak Dr. Reno Affian, S.Sos., M.AP, CIQaR, CIQnR Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
3. Bapak Djayeng Turano Gunade, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga proposal ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Bapak Akhmad Barkatillah, S.Sos., MA. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga proposal ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Kepala Desa Tambalangan beserta perangkat desa. Yang terlibat serta telah memberikan dukungan, informasi, maupun data yang diperlukan dalam penyusunan proposal ini.
6. Seluruh Dosen beserta staf tata usaha beserta jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai
7. Seluruh Keluarga dan teman-teman di STIA Amuntai terima kasih atas dukungan motivasi serta do'a nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini.
8. Seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian proposal ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.
9. Pemilik NPM 2022219 yang telah kebersamai penulis pada hari hari yang tidak mudah dan telah berkontribusi banyak dan senantiasa sabar menghadapi sikap penulis selama proses pengerjaan proposal ini. Terima kasih telah menjadi menjadi rumah yang tidak hanya berupa tanah dan bangunan. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan saya hingga sekarang ini. Tetaplah kebersamai dan tidak tunduk pada apa-apa serta memiliki jalan pemikiran yang jarang dimiliki oleh manusia lain.

Penulis menyadari bahwa proposal ini jauh dari sempurna, namun penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi yang berkepentingan. Kritik dan saran serta tanggapan yang bersifat membangun akan penulis terima demi kesempurnaan proposal ini.

Amuntai, Maret 2026

Fauzan

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama:

Nama : FAUZAN

NPM : 2022124

Program Studi : S1 Administrasi Publik

Judul Skripsi : **"KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
DESA TAMBALANGAN KECAMATAN AMUNTAI
TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA"**

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan seperlunya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbingan Skripsi pada Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Amuntai, April 2026

Pembimbing 1



Djaveng Turano Gunade,
S.Sos., M.AP
NUPTK. 1162761662130163

Pembimbing 2



Akhmad Berkatillah, S.Sos., MA,
NUPTK. 0537767668130363

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik



Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A
NIK: 19921104 2015091 021

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu.....	11
B. Tinjauan Teoritis	14
C. Kerangka Pemikiran	27

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian.....	30
---------------------------	----

B. Pendekatan Penelitian.....	30
C. Tipe Penelitian.....	30
D. Data dan Sumber Data.....	31
E. Desain Operasional Penelitian.....	33
F. Teknik Pengumpulan Data	35

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Informan Penelitian	38
Tabel 3. 2 Desain Operasional Penelitian	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	34
--------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Hal ini sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Selain itu, dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa disebutkan bahwa pemerintah desa memiliki kewenangan dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan akuntabel. Oleh karena itu, pemerintah desa dituntut untuk mampu memberikan pelayanan administrasi yang profesional, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam kajian yang lebih luas, berbagai penelitian di tingkat nasional menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di daerah masih menghadapi persoalan yang bersifat struktural maupun kultural. Faktor-faktor seperti rendahnya profesionalisme aparatur, lemahnya sistem pengawasan, serta kurangnya standar pelayanan yang terintegrasi seringkali menjadi penghambat dalam peningkatan kualitas layanan. Sementara itu, dalam perspektif internasional, diskursus pelayanan publik cenderung mengarah pada pendekatan yang berorientasi pada masyarakat (citizen-centered), yang menekankan pentingnya pengalaman dan persepsi pengguna layanan sebagai tolak ukur utama keberhasilan pelayanan.

Pelayanan administrasi di Kantor Kepala Desa Tambalangan, Kecamatan Amuntai Tengah, merupakan bentuk pelayanan publik yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan terstruktur. Berdasarkan alur pelayanan yang terpampang di kantor desa, masyarakat diwajibkan membawa surat pengantar dari RT setempat sebelum diproses oleh Sekretaris Desa untuk mendapatkan rekomendasi. Selanjutnya, pelayanan ditangani oleh bagian terkait, seperti Kepala Urusan Pemerintahan dan Keamanan yang melayani pembuatan pengantar KTP, kartu keluarga, surat keterangan kelahiran, pindah/datang, domisili, hingga surat tanah, serta Kepala Urusan Pembangunan dan Kemasyarakatan yang melayani surat keterangan usaha, pengantar IMB/HO/SITU, nikah/tidak nikah, tidak mampu, ahli waris, dan lainnya. Adanya alur pelayanan ini menunjukkan upaya pemerintah desa dalam memberikan pelayanan yang sistematis, meskipun dalam pelaksanaannya masih perlu optimalisasi agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Namun demikian, dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa masih menghadapi berbagai permasalahan. Kondisi tersebut juga ditemukan pada Kantor Desa Tambalangan, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Berdasarkan hasil pengamatan awal di lapangan, ditemukan bahwa kualitas pelayanan administrasi masih belum optimal, terutama pada aspek efisiensi dan ketepatan waktu pelayanan. Hal ini terlihat dari proses penyelesaian pelayanan yang cenderung lambat, di mana beberapa layanan administrasi tidak dapat diselesaikan dalam waktu yang sama sehingga masyarakat harus

kembali pada hari berikutnya. Selain itu, dalam pelaksanaan pelayanan masih terlihat adanya ketergantungan antar aparaturnya dalam menyelesaikan pekerjaan, yang menunjukkan bahwa kinerja individu aparaturnya belum sepenuhnya efektif.

Permasalahan lain juga terlihat pada aspek pengelolaan administrasi desa yang belum optimal. Sistem pencatatan surat masuk dan surat keluar belum dilakukan secara rutin dan konsisten, serta dokumen pelayanan belum tersusun secara sistematis dalam arsip yang tersedia. Selain itu, keterbatasan sarana penyimpanan menyebabkan arsip tidak terklasifikasi dengan baik dan masih tercampur antara dokumen satu dengan lainnya. Kondisi ini mengakibatkan kesulitan dalam proses pencarian dokumen serta berpotensi menimbulkan ketidakteraturan dalam administrasi desa. Pengelolaan arsip yang masih dilakukan secara manual tanpa sistem yang jelas menunjukkan bahwa prinsip tertib administrasi sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa belum sepenuhnya terlaksana dengan baik di Desa Tambalangan.

Di sisi lain, aspek kompetensi, disiplin, dan profesionalitas aparaturnya dalam memberikan pelayanan juga masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan fenomena di lapangan, masih terdapat keterbatasan kemampuan aparaturnya dalam menyusun dan mengetik surat resmi sesuai dengan format yang baku, sehingga sering terjadi ketidaksesuaian format dan kesalahan dalam penulisan dokumen pelayanan. Selain itu, dalam pelaksanaannya pelayanan administrasi belum sepenuhnya mengacu pada standar

operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Hal ini terlihat dari belum adanya keseragaman dalam produk layanan serta belum adanya kepastian waktu penyelesaian pelayanan bagi masyarakat. Padahal, dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ditegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan yang meliputi prosedur, waktu penyelesaian, biaya, serta produk layanan yang jelas dan terukur.

Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Tambalangan masih belum optimal dan belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis secara mendalam kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Tambalangan, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, khususnya dalam aspek responsivitas, pengelolaan administrasi, serta disiplin dan profesionalitas aparatur desa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di desa serta menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah desa dalam memperbaiki kinerja pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, penelitian ini diarahkan untuk mengkaji kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Tambalangan secara lebih komprehensif, dengan menekankan pada aspek proses, pengalaman, serta pemaknaan yang muncul dalam praktik pelayanan sehari-hari.

Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan pada Kantor Desa Tambalangan Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu

Sungai Utara, Tentang kualitas pelayanan publik ini, ditemukan beberapa permasalahan antara lain :

1. Ketidakefektifan Pengelolaan Administrasi dan Kearsipan Desa.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di Kantor Desa Tambalangan, ditemukan bahwa sistem pengelolaan administrasi, khususnya dalam pencatatan surat masuk dan surat keluar, belum dilaksanakan secara optimal. Hal ini ditunjukkan dengan tidak tersedianya buku agenda administrasi yang digunakan secara konsisten untuk mencatat arus keluar-masuk surat. Selain itu, keterbatasan sarana penyimpanan seperti lemari arsip menyebabkan dokumen-dokumen penting tidak tersusun secara sistematis, bahkan sebagian tercampur dengan arsip lainnya tanpa adanya klasifikasi yang jelas. Kondisi tersebut mengakibatkan kesulitan dalam proses penelusuran dokumen ketika dibutuhkan, baik untuk kepentingan pelayanan maupun pelaporan administrasi. Tidak adanya sistem kearsipan yang terstruktur juga meningkatkan potensi terjadinya kehilangan, kerusakan, maupun duplikasi dokumen. Fenomena ini menunjukkan belum terpenuhinya prinsip tertib administrasi sebagaimana diatur dalam regulasi administrasi pemerintahan desa, yang menekankan pentingnya pencatatan, pengarsipan, serta pengelolaan dokumen secara sistematis, akurat, dan berkelanjutan. Dengan demikian, kondisi ini mencerminkan lemahnya tata kelola administrasi yang dapat berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan publik, khususnya dalam aspek keandalan (reliability)

dan bukti fisik pelayanan (tangibles). (*Sumber: Observasi peneliti,2026*)

2. Keterbatasan Kompetensi Aparatur dalam Pengetikan dan Penyusunan Surat.

Fenomena lain yang ditemukan di lapangan adalah masih terbatasnya kemampuan aparatur desa dalam melakukan pengetikan serta penyusunan surat dinas, terutama pada dokumen yang bersifat formal dan memiliki tingkat kompleksitas yang lebih tinggi. Aparatur desa relatif mampu menyusun surat-surat sederhana, namun mengalami kesulitan ketika dihadapkan pada format surat resmi yang memerlukan struktur, bahasa, dan sistematika penulisan yang baku. Kondisi ini mengakibatkan terjadinya ketidaksesuaian format surat, kesalahan penulisan, serta inkonsistensi dalam penyusunan dokumen administrasi. Fenomena ini mencerminkan adanya kesenjangan kompetensi sumber daya manusia, khususnya dalam aspek keterampilan teknis administrasi perkantoran (administrative skills). Keterbatasan ini dapat memengaruhi kualitas output pelayanan, mengingat surat merupakan salah satu produk utama dalam pelayanan administrasi publik di tingkat desa. Lebih lanjut, rendahnya kompetensi ini juga berimplikasi pada menurunnya profesionalitas aparatur serta tidak optimalnya penerapan standar operasional prosedur (SOP) dalam pelayanan administrasi. Hal ini berpotensi menghambat terciptanya pelayanan publik yang berkualitas, efektif, dan akuntabel. (*Sumber: Observasi peneliti,2026*)

3. Rendahnya Efisiensi Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Administrasi.

Selain itu, berdasarkan pengamatan di lapangan, proses penyelesaian pekerjaan administrasi di Kantor Desa Tambalangan masih tergolong lambat. Secara faktual, beberapa pekerjaan pelayanan tidak dapat diselesaikan dalam waktu yang cepat sehingga memerlukan bantuan dari aparat lain untuk mempercepat penyelesaiannya. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat efisiensi dan produktivitas kerja aparatur desa masih belum optimal. Dalam perspektif akademik, fenomena tersebut mencerminkan rendahnya kinerja individu dalam menjalankan tugas administrasi secara mandiri dan tepat waktu. Lambatnya proses kerja tidak hanya berdampak pada internal organisasi, tetapi juga berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Lebih lanjut, ketergantungan terhadap bantuan aparat lain dalam menyelesaikan pekerjaan menunjukkan adanya ketidakseimbangan beban kerja serta belum optimalnya distribusi tugas dalam organisasi. Hal ini dapat mengindikasikan lemahnya manajemen kerja dan kurangnya efektivitas dalam pelaksanaan fungsi pelayanan publik, khususnya pada dimensi responsiveness (ketanggapan) dan reliability (kehandalan).
(Sumber: Observasi peneliti, 2026)

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dilihat bahwa meskipun sudah terdapat payung hukum yang jelas mengenai pentingnya kualitas pelayanan publik, namun dalam kualitasnya masih dijumpai hambatan yang signifikan. Oleh karena itu, perlu adanya kajian untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada kantor desa tambalangan.

Dengan demikian, penelitian ini mengambil judul **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA TAMBALANGAN KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”**. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kondisi aktual kualitas pelayanan publik sekaligus menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini mengangkat kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Tambalangan Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml-Parasuman-Berry dalam buku Harbani Pasalong(2019:155), yaitu:

1. Tangibles (kenampakan fisik)
2. Reliability (Keandalan)
3. Responsiveness (ketanggapan)
4. Assurance (Jaminan)
5. Empathy (Empati)

Kelima dimensi tersebut digunakan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat desa kepada masyarakat.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian kualitatif sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Tambalangan ditinjau dari aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Desa Tambalangan?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Tambalangan?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Tambalangan.
2. Untuk mengetahui kendala dalam pelayanan publik di Kantor Desa Tambalangan.
3. Untuk mengetahui upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bi-

dang administrasi publik yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji kualitas pelayanan publik dengan menggunakan pendekatan teori SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry), sehingga dapat memperkaya kajian ilmiah terkait dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dalam pelayanan publik.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Pemerintah Desa Tambalangan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi aparaturnya Desa Tambalangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam aspek kecepatan pelayanan, kejelasan prosedur, serta profesionalitas aparaturnya desa.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam meningkatkan pelayanan yang lebih baik.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan dan perbandingan bagi peneliti lain yang ingin mengkaji topik serupa, serta dapat dikembangkan lebih lanjut dengan pendekatan atau variabel yang berbeda.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

1. Dini Riztianty(2022). Program Studi Admintrasi Publik Dari Fakultas Ilmu Sosial dan Budaya, Universitas Swadaya Gunung Jati dalam penelitiannya yang berjudul " KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA DESA KALIAREN KECAMATAN CILIMUS KABUPATEN KUNINGAN (Studi Kasus di Desa Kaliaren Kecamatan Cilimus Kabupaten Kuningan). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Kaliaren Kecamatan Cilimus Kabupaten Kuningan, untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Desa Kaliaren serta untuk mengetahui bagaimana upaya menyelesaikan hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Kaliaren sudah diterapkan dimensi Ketepatan waktu pelayanan, Akurasi pelayanan, Kesopanan dan keramahan, Kemudahan mendapatkan pelayanan, Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, dan Atribut pendukung pelayanan lainnya beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat, antara lain kurangnya kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, belum memberikan kemudahan dalam proses pelayanan kepada masyarakat, dan memberikan informasi yang kurang jelas kepada masyarakat. (2) Faktor penghambat kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Kaliaren adalah keterbatasan sarana dan prasarana, kurangnya Sumber Daya Manusia, masih banyak pegawai yang belum mampu mengoperasikan alat bantu pelayanan, jaringan internet yang kurang mendukung. Sedangkan faktor pendukungnya adalah pegawai saling bekerjasama dan berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan, para pegawai saling membantu dalam proses pemberian pelayanan terhadap masyarakat, menghargai keahliannya masing-masing dalam bekerja, adanya fasilitas berupa alat bantu yang memadai untuk memudahkan proses pelayanan, dan memberikan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang cepat, tepat dan memuaskan. Faktor pendukung lain adalah menanamkan kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan suka rela. (3) Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut antara lain telah mengajukan permohonan kepada pemerintah untuk pengadaan sarana dan prasarana yang

mendukung agar proses pelayanan publik menjadi lebih baik, melakukan penambahan personil/pegawai baru yang mampu mengoperasikan alat bantu, dan pegawai telah memperbaiki jaringan internet supaya tidak menghambat proses pelayanan.

2. Muhammad Wardi Rasyid (2024) , Program studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Dalam Skripsi yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA HAKURUNG KECAMATAN DAHA UTARA KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN”. Kualitas pelayanan di kantor Desa Hakurung masih terdapat suatu permasalahan, masih ada beberapa pegawai yang terlambat datang kerja, serta kurangnya pelayanan yang memadai yang berdampak pada kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada kantor Desa Hakurung Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Dengan menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data yang di ambil menggunakan teknik purposive sampling. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di kantor Desa Hakurung masih belum berkualitas. Pelayanan yang sudah berkualitas dapat di lihat pada variabel ketelitian, kewajiban petugas, jumlah petugas, permintaan khusus, kebersihan ruang tunggu, kebersihan lingkungan. Adapun aspek yang cukup berkualitas yaitu, bebas dari kesalahan, fasilitas ruangan, peralatan keamanan, dan fleksibel. Lalu yang belum berkualitas yaitu waktu tunggu, waktu proses, keramahan, kesopanan, kesiapan petugas, cara dalam mem-

berikan pelayanan, keberagaman pelayanan, pembaruan pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi terdiri dari faktor pendorong yaitu sarana dan prasarana yang memadai, dan SDM yang merujuk pada jumlah petugas kantor Desa Hakurung. Adapun faktor penghambat yaitu Sikap aparat yang kurang memadai yang mana bersikap kurang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, komunikasi dan informasi terkait dengan tidak adanya papan informasi dan juga kotak saran ini sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat. Saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Desa Hakurung untuk aparat lebih memperhatikan kinerjanya saat melayani masyarakat, agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pelayanan Publik

a. Definisi Pelayanan Publik

Definisi pelayanan publik menurut Undang-Undang Dasar Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 adalah sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, koperasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang kegiatan

publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Menurut Sinambela dalam buku (Harbani Pasolong, 2019:148) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Agung Kurniawan dalam buku (Harbani Pasolong, 2019:148) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut monir dalam buku (Harbani Pasolong, 2019:147) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik, pelaksanaan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan peraturan yang ada.

Pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh negara non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa.

2. Kualitas Pelayanan

a. Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (dalam Hardiansyah; 2018:55) menyatakan ciri-ciri atau atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik antara lain: (1) ketetapan waktu pelayanan, yang

meliputi waktutunggu dan waktu proses; (2) akurasi pelayanan, yang meliputi bebasdari kesalahan; (3) kesopanan dan keramahan dalam memberi pelayanan; (4) kemudahan mendapat pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung.

Kualitas pelayanan publik dapat diberi pengertian sebagai kemampuan pemerintah untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat yang berupa barang dan jasa yang bebas dari kekurangan dan kerusakan demi tercapainya kepuasan masyarakat. Secara teoritis,tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Menurut Ibrahim (dalam Hardiyansyah; 2018:55) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinasmis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Zeithaml et. Dalam Hardiansyah (2018:58) organisasi pelayanan publik mempunyai ciri publik accountability,dimana setiap warga Negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Untuk menilai kualitas suatu pelayanan akan mengalami kesulitan jika tidak mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Sedangkan dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas ini tidak mustahil dianggap sebagai suatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain olehkarenanya, kesepakaatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang menunjukan sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh instansi penyedia layanan mampu memenuhi harapan pengguna layanan.

b. Dimensi kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik juga dari para pelanggan, tetapi jika pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan,

Menurut Lenvinne dalam Hardiansyah (2018:72) dimensi kualitas pelayanan terdiri atas: *responsiveness, responsibility & accountability*.

1) Responsivitas (Responsiveness)

Ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers.

2) Responsibilitas (Responsibility)

Adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

3) Akuntabilitas (Accountability)

Adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut Zeithaml dkk dalam buku hardiansyah (2018:46) kualitas pelayanan dapat diukur dari dimensi yaitu: *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empaty* (empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

- a) Dimensi Tangible (berwujud), terdiri atas indikator:
- (1) Ketersediaan sarana dan prasarana
 Kenyamanan lingkungan dalam pelayanan yang harus tertib dan teratur, tersedianya ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan ac maupun kipas angin agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan dan tentunya dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan.
 - (2) Kedisiplinan pegawai
 Kedisiplinan pegawai yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak pengguna layanan menunggu terlalu lama.
 - (3) Penampilan pegawai
 Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar dari diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak, contohnya memiliki inner beauty yang baik, self control terkendali, memperhatikan ekspresi, body language, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.
- b) Dimensi Reability (kehandalan) terdiri atas indikator :
- (1) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan
 Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.
 - (2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
 Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana dan kompetensi petugas pelayanan.
- c) Dimensi Responsiveness (respon/tanggapan), terdiri atas:
- (1) Ketanggapan memberikan pelayanan
 Pengguna layanan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tanggap.
 - (2) Merespon setiap pelanggan
 Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.
- d) Dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas indikator:

- (1) Jaminan tepat waktu pelayanan
Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.
- (2) Jaminan biaya pelayanan
Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia layanan.
- (b) Dimensi Emphaty (Empati), terdiri atas indikator:
 - (1) Sopan santun
Kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna pelayanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai layanan. Pengguna layanan akan merasa dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap sopan santun serta ramah.
 - (2) Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif
Pelayanan yang tidak diskriminatif ialah pelayanan yang tidak membedakan, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat ataupun sahabat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian.

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam buku Harbani Pasolong (2019:155) menyebutkan, untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen, kelima dimensi(servqual) tersebut, yaitu: Tangible (kenampakan fisik), Reliability(kehandalan), Responssive (ketanggapan), Assurance (jaminan), Empathy (empati).

- a. Tangible: Kualitas pelayanan berupa sarana dan prasarana, fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- b. Reliability: Kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

- c. Responssive: Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d. Assurance: Kecermatan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e. Empathy: Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau proibadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pangan.

Pada dasarnya teori tentang (servqual) dari Zeithaml-Parasuraman-Berry (Pasolong 2017:155), walaupun berasal dari dunia bisnis, tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Oleh sebab itu, dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas perlu diciptakan berbagai peran pendukung seperti, Albrecht and Zemke dalam buku Harbani Pasolong (2017:155) menyatakan kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari empat aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia, strategi pelayanan dan pelanggan. Sistem pelayanan yang baik, sumber daya yang berkualitas dan berorientasi pada pelayanan, strategis pelayanan yang tepat, serta kesesuaian jenis, prosedur, mekanisme pelayanan dengan pelanggan akan menghasilkan kualitas pelayanan yang tinggi.

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, sebagai berikut:

- 1) Motivasi kerja aparat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
- 2) Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
- 3) Perilaku birokrasi sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap kualitas layanan.
- 4) Implementasi kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sipil.
- 5) Perilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
- 6) Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap terhadap kualitas pelayanan publik.
- 7) Kontrol sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap efektifitas pelayanan sipil.
- 8) Implementasi kebijakan tata ruang mempunyai hubungan korelasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- 9) Terdapat pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.
- 10) Perilaku aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik.

- 11) Motivasi kerja aparat yang meliputi dimensi kebutuhan, pengharapan, insentif dan keadilan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
- 12) Kemampuan aparat memberikan pengaruh lebih besar daripada perilaku aparat terhadap kualitas pelayanan.
- 13) Tanggung jawab memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
- 14) Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- 15) Kemampuan aparat, budaya organisasi dan kebijakan yang mendukung menjadi variabel utama yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik sedangkan variabel motivasi menjadi faktor proaktif dan dinamisor bagi peningkatan kinerja pelayanan publik.
- 16) Iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi berpengaruh positif terhadap pelaksanaan pelayanan publik; dan pelaksanaan pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan Masyarakat.
- 17) Restrukturisasi organisasi badan usaha milik daerah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan.
- 18) Perencanaan fasilitas baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- 19) Perubahan radikal, restrukturisasi, pemanfaatan teknologi informasi dan efisiensi pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

- 20) Besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan secara signifikan ditentukan oleh dimensi pemimpin, pengikut dan situasi.

4. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggarannya membutuhkan azas-azas pelayanan. Dengan kata lain dalam memberikan pelayanan publik, penyedia pelayanan publik harus memperhatikan azas pelayanan publik.

Azas-azas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

- 1) Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Adapun prinsip pelayanan publik menurut MENPAN No.63/KEP/M.Pan/7/2003 antara lain adalah:

- 1) Kesedarhanaan prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan pertama persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik dan kedua ialah unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik dan ketiga ialah Rician biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan poses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi, telekomunikasi dan informasi.
- 8) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 9) Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah atau mushollah dan lainnya.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas serta fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaatid dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan

karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan.

Standar pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PANomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang kurangnya meliputi:

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dihubungkan.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah alur pemikiran dari penulis atau juga mengambil dari suatu teori yang dianggap relevan dengan fokus penelitian dalam upaya menjawab masalah-masalah yang ada dirumusan penelitian tersebut. Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan maka dipilih indikator pelayanan menurut Zeithaml- Parasuraman & Berry dalam buku Harbani Pasolong (2019:155), menjelaskan terdapat lima dimensi indikator kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Tangibles (kenampakan fisik)

yaitu keadaan fisik pemberi layanan, seperti ketersediaan fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan, peralatan dan perlengkapan modern.

2. Reliability (kehandalan)

yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya. Artinya suatu perusahaan harus memberikan pelayanan secara segera, cepat dan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang dijanjikan.

3. Responsiveness (ketanggapan)

yaitu suatu pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan atau keterlibatan dan daya adaptasi petugas yang tinggi se-

hingga dapat memecahkan masalah serta dapat membantu segala kebutuhan dari konsumen.

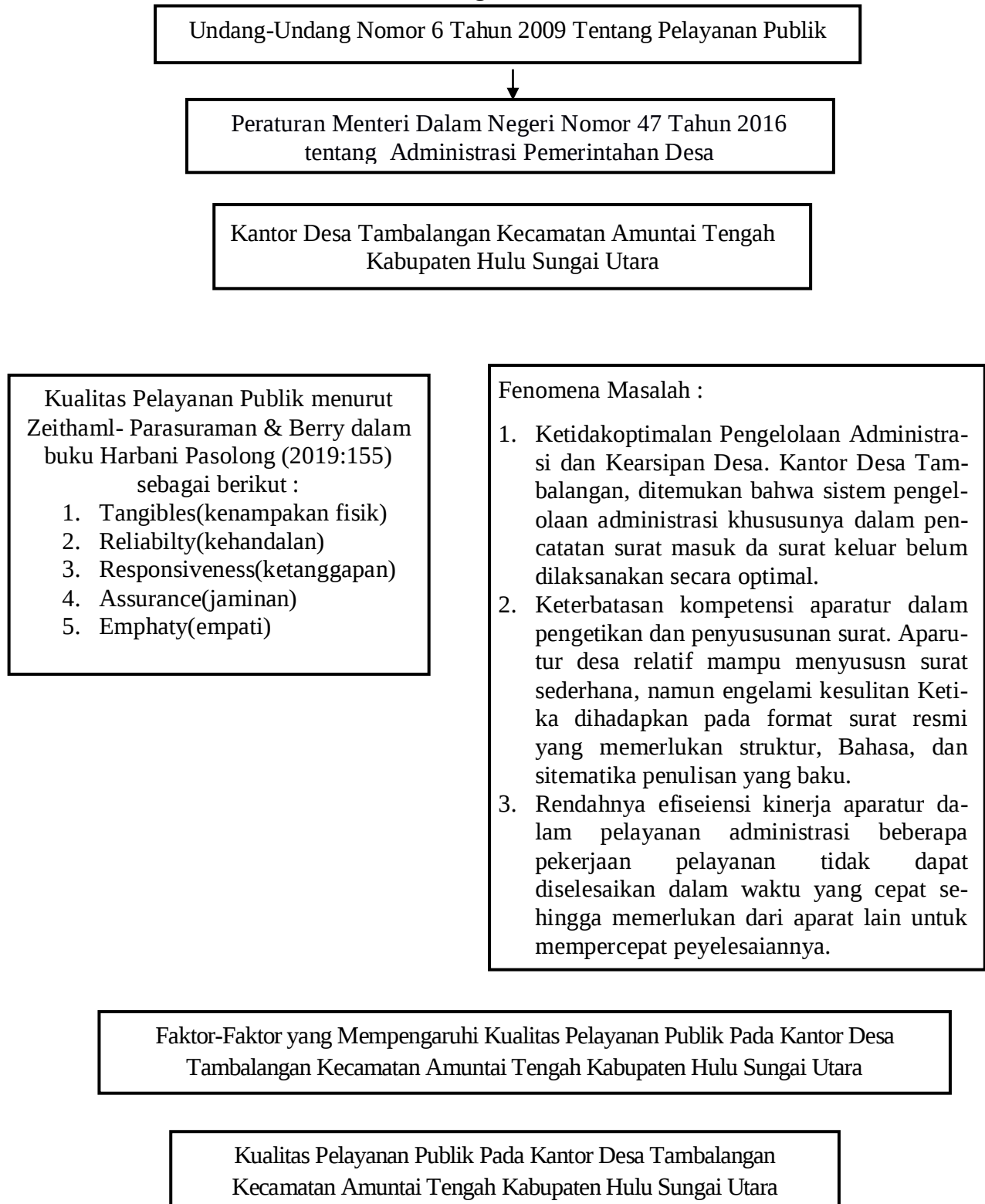
4. Assurance (jaminan)

Yaitu pengetahuan, kesopan santunan serta keramahan pegawai perusahaan untuk menghilangkan rasa keragu-raguan sehingga tercipta rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

5. Emphaty (empati)

Yaitu kesanggupan petugas untuk menciptakan sikap ketegasan dengan tujuan memberikan perhatian yang tulus, serta berupaya memahami segala kebutuhan dan kesulitan konsumen.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau wilayah di mana penelitian dilakukan untuk mengumpulkan data dan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Penentuan lokasi penelitian merupakan bagian penting dalam penelitian kualitatif. Lokasi penelitian ini bertempat di Kantor Desa Tambalangan Kabupaten Hulu Sungai Utara beralamat Jl. Putra Setia Rt. 03, Tambalangan, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan Kode Pos 71413. Lokasi Kantor Desa Tambalangan Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan ini merupakan penelitian yang bersifat kualitatif, yaitu pendekatan yang digunakan dengan cara mengumpulkan data dan memberi gambaran atau uraian keadaan yang di dapat di lapangan. Penggunaan pendekatan kualitatif ini sesuai dengan permasalahan penelitian yang ingin diungkapkan dengan objek penelitiannya berupa Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Di Desa Tambalangan Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

C. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif-kualitatif, yaitu memberikan gambaran atau menyajikan data sesuai dengan keadaan objek yang sebenarnya dengan harapan mendapatkan gambaran yang menyeluruh sesuai dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai.

Menurut Sahya Anggara (2015:21) Penelitian Deskriptif yaitu

penelitian yang menjelaskan sesuatu yang menjadi sasaran penelitian secara mendalam. Artinya penelitian tersebut dilakukan untuk mengungkapkan segala sesuatu atau berbagai aspek dari sasaran atau berbagai aspek dari sasaran penelitiannya.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data merupakan bahan-bahan yang masih mentah yang dikumpulkan peneliti dan kemudian diolah sehingga bisa menghasilkan informasi dan keterangan baik kualitatif maupun kuantitatif dan yang akan menunjukkan fakta.

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang bisa diambil secara langsung dari objek utama di lapangan dan data tersebut memiliki hubungan yang berkaitan dengan masalah pokok penelitian sebagai bahan yang dicari peneliti. Pengumpulan data primer atau data utama dalam penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan yaitu pada Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Tambalangan Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau yang dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data Sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya data didapatkan melalui orang lain atau melalui doku-

men. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian di Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Tambalangan Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari para informan yang dipilih secara selektif melalui teknik purposive sampling. Teknik ini digunakan dengan mempertimbangkan bahwa tidak semua individu memiliki informasi yang sesuai dengan fokus penelitian. Oleh karena itu, pemilihan informan dilakukan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti, seperti keterlibatan langsung dalam kegiatan, pengetahuan yang memadai, serta pengalaman yang relevan dengan topik penelitian.

Menurut Abdussamad Zuchri (2021:137), purposive sampling adalah suatu metode pemilihan sampel berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu yang ditentukan oleh peneliti. Teknik ini tidak dilakukan secara acak, melainkan didasarkan pada keyakinan bahwa subjek yang dipilih memiliki kapasitas, pengalaman, atau pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan penelitian secara mendalam dan komprehensif.

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Adapun daftar informan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

Tabel 3. 1
Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan
1.	H. Mahyuliansyah S.Kep	Pgs.Kepala Desa
2.	Akhmad Arisandi	Sekretaris Desa
3.	Alfian syahidi	Kasi Pelayanan
4.	Mahrina	Aparat Desa
5.		Masyarakat
6.		Masyarakat
7.		Masyarakat
8.		Masyarakat
9.		Masyarakat
10	Muhammad Thaha	Ketua RT IV
11	H. Iberamsyah	Ketua BPD

E. Desain Operasional Penelitian

Desain Operasional penelitian merupakan kerangka kerja yang digunakan untuk mengimplementasikan penelitian, desain operasional penelitian yang baik akan memastikan bahwa penelitian dapat dilaksanakan secara terstruktur. Desain operasional juga jelas menggambarkan bagaimana sebuah penelitian akan dilakukan.

Desain operasional pada penelitian ini mengacu pada teori Zeithaml-Parasurman-Berry dalam buku Harbani Pasolong(2019:155), ada indikator ukuran kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi pelayanan yaitu : tangible (bukti fisik), reability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati).

Tabel 3.2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
1	2	3
Kualitas Pelayanan Publik menurut Zeithaml-Parasurman-Berry dalam buku Harbani Pasolong(2019:155)	1. Kenampakan Fisik (Tangible)	1. Sarana & prasarana pelayanan 2. Kondisi lingkungan pelayanan
	2. Kehandalan (Realibility)	1. Kecermatan/ketelitian petugas 2. Kesesuaian dengan standar (SOP)
	3. Ketanggapan (Responsiveness)	1. Kecepatan merespon keluhan 2. Kesiediaan membantu Masyarakat
	4. Jaminan (Assurance)	1. Kepastian waktu pelayanan. 2. Pengetahuan &

		kompetensi petugas.
	5. Empati (Empathy)	1. Perhatian terhadap masyarakat 2. Sikap pelayanan

Sumber : Diolah Peneliti, 2026

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan bahan nyata yang digunakan dalam penelitian. Pada penelitian ini teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Pengamatan (Observasi)

Observasi Menurut KBBI, observasi adalah peninjauan secara cermat. Observasi merupakan kegiatan yang biasanya dilakukan oleh manusia dengan menggunakan pancaindra sebagai alat bantu utamanya seperti telinga, mulut, penciuman dan kulit. Observasi adalah proses pemerolehan data informasi dari tangan pertama, dengan cara melakukan pengamatan.

Menurut Nasution dalam Sembiring et al. (2024:169) menyatakan bahwa observasi merupakan suatu fondasi ilmu pengetahuan. Ilmuwan hanya dapat melakukan penelitian berdasarkan data, yaitu fakta-fakta mengenai realitas dunia yang diperoleh melalui observasi. Melalui observasi, peneliti dapat memahami perilaku dan makna dari perilaku tersebut.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan suatu permasalahan yang teliti. Wawancara dapat didefinisikan sebagai pertemuan antara dua individu dengan tujuan bertukar informasi dan ide melalui serangkaian pertanyaan dan jawaban, yang bertujuan untuk konstruksi makna dalam suatu topik tertentu.

Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2020:304) mendefinisikan wawancara sebagai berikut. *“a meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and join construction of meaning about a particular topic”*. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada pihak yang terkait yaitu pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Melalui wawancara ini nantinya akan di peroleh keterangan lebih lanjut mengenai bagaimana pengelolaan kearsipan pada dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten hulu sungai utara.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah bentuk kegiatan atau proses sistematis dalam melakukan pencarian, pemakaian, penyelidikan, penghimpunan, penyediaan dokumen untuk memperoleh pengetahuan, keterangan, serta bukti, dan menyebarkannya kepada pihak terkait. Sedangkan dalam penelitian dokumentasi merupakan dokumen yang menyajikan informasi tentang hasil penelitian yang asli atau langsung dari sumbernya

G. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2020:320) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Menurut Miles dan Hubberman (1984) dalam Sugiyono (2020:321) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

Menurut Fiantika et al., (2022:38), analisis data merupakan tahap mengumpulkan dan menyusun dengan sistematis data yang diperoleh melalui wawancara, kuesioner, observasi dan dokumentasi baik dalam bentuk tulisan maupun rekaman audio visual dengan cara mengidentifikasi dan memilih data yang penting membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh peneliti maupun orang lain.

Adapun aktivitas dalam analisis data yaitu :

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang dikumpulkan direduksi kemudian dirangkum dengan memilih hal-hal yang pokok dan penting. Mereduksi data berdasarkan konsep, tema, dan kategori tertentu akan memberikan gambaran yang lebih fokus terhadap hasil pengamatan dan memudahkan peneliti mencari kembali data tambahan yang diperlukan untuk melengkapi data-data tersedia.

2. *Data Display* (Display Data)

Menyajikan data yang tersedia berdasarkan kategori dalam bentuk matriks sehingga mempermudah peneliti dalam mengamati pola-pola hubungan antara data yang satu dengan yang lainnya.

Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi)

Penarikan kesimpulan dan verifikasi data merupakan tahap akhir dalam teknik analisis data kualitatif yang dilakukan melihat hasil reduksi data tetap mengacu pada tujuan analisis hendak dicapai. Tahap ini bertujuan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.

H. Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas (credibility) merupakan proses penilaian terhadap tingkat kepercayaan dan keandalan data yang telah dikumpulkan dan diolah oleh peneliti dalam suatu penelitian, khususnya penelitian kualitatif. Melalui uji kredibilitas, peneliti berupaya memastikan bahwa temuan yang dihasilkan benar-benar mencerminkan kondisi di lapangan sehingga layak dipercaya dan dipertanggungjawabkan sebagai karya ilmiah. Penerapan uji kredibilitas dilakukan dengan beberapa teknik, antara lain memperpanjang waktu pengamatan agar pemahaman terhadap situasi penelitian semakin mendalam, meningkatkan ketekunan dalam pengumpulan dan penelaahan data, serta menerapkan triangulasi sumber, teknik, dan waktu untuk memverifikasi konsistensi informasi. Selain itu, peneliti juga dapat melakukan analisis kasus negatif untuk menemukan data yang berbeda dari pola umum, menggunakan bahan referensi atau bukti pendukung yang relevan, serta melakukan pengecekan ulang data melalui member check kepada informan. Dengan langkah-langkah tersebut, kualitas dan keabsahan data penelitian dapat terjaga secara sistematis.

Menurut Fiantika et al., (2022:180-186). Uji kredibilitas data atau 31 kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Memperpanjang Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dan meningkatkan kredibilitas data sebab memberikan waktu kepada peneliti untuk dapat kembali ke lapangan melakukan pengamatan dan wawancara terhadap informan baik informan yang lama maupun informan yang baru yang dapat memberikan informasi baru sehingga informasi lebih akurat.

2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan, dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Selain itu, penulis dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Penulis dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.

3. Triangulasi

Triangulasi adalah pengujian kredibilitas informasi yang di peroleh peneliti melalui pengecekan informasi dengan membandingkan dari sumber, cara dan waktu sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya bias.

4. Analisis Kasus Negatif

Analisis kasus Negatif adalah kasus yang ditemukan tidak sesuai dengan hasil penelitian. Analisis kasus negatif dapat meningkatkan kredibilitas informasi karena akan “memaksa” peneliti untuk mencari informasi yang berbeda dan bertentangan dengan temuan.

5. Menggunakan Bahasa Referensi

Bahan Referensi diartikan sebagai bahan pendukung untuk membuktikan informasi yang ditemukan oleh peneliti adalah kredibel. Misalnya pada saat wawancara dibutuhkan bahan referensi berupa rekaman wawancara sebagai bukti kebenaran sumber informasi serta data tentang interaksi manusia atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto.

6. Mengadakan *Membercheck*

Membercheck adalah proses pengecekan informasi yang diperoleh peneliti yang didapatkan dari sumber informasi. Apabila tidak ada perbedaan informasi yang diterima peneliti dengan informasi dari sumber informasi maka informasi tersebut kredibel.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2009. Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*
- Anonim, 2014. Undang-undang Nomor 6 tahun 2014 *Tentang Desa*
Indonesia: Diterbitkan Tahun 2016
- Anonim, 2022. *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Program Studi S1 Administrasi Publik*. STIA Amuntai.
- Anonim, 2016. Peraturan Permendagri Nomor 47 Tahun 2016
Tentang Administrasi Pemerintahan Desa
- Anonim, 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Anonim, 2014. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan.
- Abdussamad, Zuchri. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar :Syakir
- Anggara, Sahya. 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Adya Barata, Atep. 2017. *Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindu.
- Agung Kurniawan, Litjan Poltak. 2019. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:Bumi Aksara.
- Dini Riztianty, (2022). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Desa Kaliaren Kecamatan Cilimus Kabupaten Kuningan (Studi Kasus di Desa Kaliaren Kecamatan Cilimus Kabupaten Kuningan)*. Program Studi Admintrasi Publik Dari Fakultas Ilmu Sosial dan Budaya, Universitas Swadaya Gunung Jati.
- Fiantika, Fiantik, Feny Rita, et al. 2022. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: PT.Global Eksekutif Teknologi.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Muhammad Wardi Rasyid , (2024). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Hakurung Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan*. Program studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
- Pasolong, Harbani. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Priansa,Donni Juni.2017.*Manajemen Pelayanan Prima*.Bandung: ALFABETA.

Sembiring, Tamaulina Br. 2024. *Buku Ajar Metodologi Penelitian Teori dan Strata 1 (S1)*. STIA Amuntai.

Sinambela, Litjan Poltak. 2019. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara.

Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung; CV Alfabate.

Tim Penyusun STIA. 2022. *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Sarjana*