

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA
SUNGSUM KECAMATAN TEBING TINGGI KABUPATEN
BALANGAN**

PROPOSAL SKRIPSI

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



**OLEH
M. AFIAT AFRIZAL
NPM : 20.22.528**

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

TANDA PERSETUJUAN

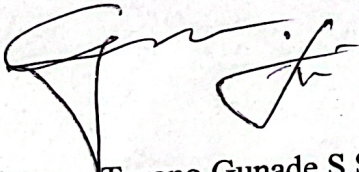
Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama

Nama : MUHAMMAD AFIAT AFRIZAL
NPM : 2022528
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
DESA SUNGSUM KECAMATAN TEBING TINGGI
KABUPATEN BALANGAN

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan sepenuhnya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbing skripsi pada program studi administrasi publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

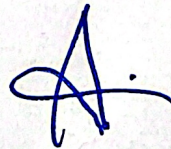
Amuntai, April 2026

Pembimbing 1



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

Pembimbing 2



Anna Maryati, S.Sos, M.AP
NUPTK. 3055772673230273



Ketua Program Studi Administrasi Publik

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan”**.

Terwujudnya Proposal skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Seluruh dosen beserta staf tata usaha beserta jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Seluruh keluarga dan teman-teman yang telah banyak memberikan dukungan, motivasi serta do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.
3. Seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian proposal skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Penulis memohon maaf jika dalam pembuatan proposal skripsi ini terdapat kekurangan, dikarenakan keterbatasan penulis dan akan diperbaiki dikemudian hari. Semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Amuntai, 2026

M. Afiat Afrizal

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TEBEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Masalah	4
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Tinjauan Teoritis.....	8
C. Kerangka Pemikiran.....	16
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian.....	19
B. Pendekatan Penelitian	19
C. Tipe Penelitian	19
D. Data dan Sumber Data	20
E. Desain Operasional Penelitian	22
F. Teknik Pengumpulan Data.....	23
G. Teknik Analisis Data.....	24
H. Uji Kredibilitas.....	25
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Sumber Data Informan	21
Tabel 3.2	Desain Operasional Penelitian.....	22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	18
-------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan administrasi merupakan elemen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan desa karena menyangkut hubungan langsung antara pemerintah desa dan masyarakat. Secara etimologis, pelayanan administrasi mencakup seluruh proses pengurusan dokumen, pemberian informasi, serta pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat melalui prosedur yang berlaku di kantor desa. Pelayanan Publik mencerminkan sejauh mana aparat desa mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien.

Pada tingkat desa, pelayanan administrasi menjadi kebutuhan kontekstual bagi masyarakat, misalnya dalam pengurusan surat keterangan, dokumen kependudukan, dan layanan administrasi lainnya. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa Pelayanan Administrasi Publik desa sering menghadapi kendala seperti keterbatasan fasilitas, prosedur yang kurang transparan, serta sumber daya aparatur yang belum optimal.

Lebih jauh lagi, penelitian di berbagai desa di Indonesia menggunakan model SERVQUAL (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) untuk menilai Pelayanan Publik. Hasilnya beragam: beberapa menunjukkan kualitas pelayanan yang rendah karena keterbatasan fisik dan prosedural, sementara yang lain menunjukkan adanya usaha peningkatan pelayanan melalui peningkatan sikap aparatur dan fasilitas pendukung.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (UU Desa) memberikan landasan hukum yang kuat bagi desa untuk mengatur dan mengurus

kepentingan masyarakat, termasuk pelayanan administrasi. Undang-undang ini memberikan otonomi kepada desa agar mampu mengembangkan tata kelola pemerintahan yang profesional, efektif, dan *akuntabel* demi tercapainya kesejahteraan masyarakat desa.

Pasal-pasal dalam UU Desa menegaskan bahwa salah satu fungsi desa adalah menyelenggarakan pelayanan publik yang bermutu dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Peraturan ini mempertegas bahwa desa tidak hanya sekadar institusi administratif, tetapi juga instrumen pelayanan masyarakat yang harus dapat menjawab kebutuhan sosial ekonomi dan *cultural* warga desa.

Selain itu, Permendagri terkait Standar Pelayanan Minimal di Desa mengatur jenis dan kualitas layanan administratif yang wajib diberikan kepada masyarakat. Ini mencakup layanan dasar seperti pembuatan surat-surat keterangan, pengurusan dokumen kependudukan, serta pelayanan informasi lainnya yang berkaitan dengan hak-hak sipil warga.

Dalam konteks pelayanan publik yang baik, terdapat prinsip umum yang harus dipenuhi oleh aparatur desa, seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik pelayanan. Prinsip ini berasal dari teori kualitas pelayanan yang diadopsi dalam pelayanan publik, termasuk di lingkungan pemerintahan desa.

Kantor Desa Sungsum sebagai bagian dari pemerintahan desa di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan memiliki tanggung jawab serupa untuk memberikan pelayanan administrasi yang berkualitas kepada masyarakatnya. Namun, apakah kualitas layanan yang diberikan sudah sesuai standar pelayanan

publik yang dituntut oleh UU Desa hingga kini masih perlu dianalisis secara empiris melalui penelitian.

Berdasarkan hal-hal tersebut, penelitian tentang Pelayanan Publik di kantor Desa Sungsum menjadi penting dilakukan sebagai upaya evaluasi terhadap implementasi UU Desa dan prinsip-prinsip pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif tentang kondisi aktual pelayanan administrasi, hambatan yang dihadapi, serta rekomendasi perbaikan yang relevan bagi penyusunan kebijakan desa di masa depan.

Berdasarkan hasil pengamatan sementara yang dilakukan pada Kantor Desa Sungsum. Maka dapat diketahui beberapa fenomena yang terjadi di lapangan, yaitu:

1. Proses pengurusan surat pengantar nikah, keterangan domisili, keterangan tidak mampu, dan keterangan kematian di Kantor Desa Sungsum sering memakan waktu lama dan belum memiliki standar pelayanan yang jelas seperti estimasi waktu penyelesaian suatu pelayanan, sehingga masyarakat tidak tahu harus menunggu berapa lama untuk penyelesaian pekerjaan tersebut. (Sumber: Observasi Awal)
2. Sarana prasarana pelayanan ruang tunggu yang berada di luar ruangan kantor desa masih kurang kursi tunggu untuk masyarakat menunggu proses pelayanan, komputer yang masih kurang di setiap bidangnya sehingga memperlambat dan kurang efisiennya pelayanan. (Sumber: Observasi Awal)
3. Ketanggapan dan kejelasan informasi dari aparat desa belum merata, sehingga masyarakat masih mengalami kebingungan dalam mengurus administrasi. (Sumber: Observasi Awal)

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan”** sangat tepat dilakukan untuk mengevaluasi pelayanan dan sekaligus memberikan masukan atau saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

B. Fokus Masalah

Menurut Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen, maka peneliti memfokuskan kepada aspek, hal ini dimaksud untuk mendekatkan pada pokok permasalahan agar tidak menimbulkan kerancuan dan menginterpretasikan masalah yang dibahas tidak meluas atau bahkan terlepas dari permasalahan pokok yang dijadikan penelitian dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan administrasi publik pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan, fokus penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Empathy*

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah, maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi publik pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi publik pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan?

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kepustakaan dan memberi kontribusi pada pengembangan teori-teori Ilmu Administrasi Publik, terutama yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia dan kinerja pegawai.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Perangkat Desa atau Pegawai Kantor Desa Sungsum, untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja dan Pelayanannya. Selain itu hasil penelitian ini juga bermanfaat

bagi masyarakat yang selama ini dilayani dan berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan Perangkat Desa atau Pegawai Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

1. Muhammad Ryan Hidayat 2024 yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan”. Hasil penelitian menunjukkan Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan yang ada dalam Peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Dari hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan publik masih kurang maksimal. berupa masih kurangnya profesionalitas dari para pegawai dalam melaksanakan tugas. selain itu kurangnya sarana dan prasarana yang ada, hal ini membuat lambatnya proses pelayanan yang dilakukan. Dari beberapa kekurangan ini perlu adanya perbaikan dengan memperhatikan sisi kualifikasi pegawai dalam memberikan pelayanan dalam hal *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan). Selain itu penelitian ini dilakukan melalui proses analisis langsung ke tempat dan juga wawancara kepada masyarakat maupun pegawai di sana. Maka dengan harapan peningkatan kualitas pelayanan publik yang akan dirasakan oleh masyarakat. Dari hal ini akan menjadi tempat pelayanan publik yang memiliki kinerja baik oleh masyarakat.
2. Arfan Dilando.D 2017 yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rumbai Pesisir”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Evaluasi PATEN dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat dan untuk mengetahui faktor-faktor penghambat

PATEN di Kecamatan Rumbai Pesisir Kota Pekanbaru. Tipe Jenis Penelitian ini yaitu penelitian Kualitatif dengan metode deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan faktor yang menghambat pelaksanaan PATEN belum jelas dari peraturan Walikota Nomor 11 Tahun 2013, belum dilimpahkan wewenang penuh dari walikota pekanbaru kepada camat Rumbai pesisir.

B. Tinjauan Teoritis

1. Definisi Kualitas Pelayanan Dalam Pemerintahan Desa

Kualitas pelayanan dalam pemerintahan desa merujuk pada tingkat kemampuan pemerintah desa dalam menyelenggarakan pelayanan publik administratif dan non-administratif kepada masyarakat desa secara efektif, efisien, mudah diakses, transparan, adil, dan *akuntabel*, sehingga hak-hak masyarakat atas pelayanan dasar terpenuhi sesuai kewenangan desa dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam konteks peraturan yang berlaku:

- a. Kualitas pelayanan ditetapkan sebagai bagian dari penyelenggaraan standar pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh aparatur desa atau unit pemerintahan desa untuk memberikan layanan kepada masyarakat sesuai prosedur, waktu, biaya, serta mekanisme yang jelas.
- b. Standar pelayanan di tingkat desa sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat serta mendorong keterbukaan dan kontrol publik atas kinerja pemerintahan desa.

Definisi ini bukan hanya berbasis pada pemikiran umum kualitas pelayanan, tetapi juga mengacu pada maksud dan tujuan penetapan Standar

Pelayanan Minimal (SPM) Desa yang tertuang dalam aturan pelaksanaan pelayanan desa sebagai bagian dari kebijakan pelayanan publik pemerintah. SPM Desa menekankan bahwa setiap masyarakat desa berhak memperoleh layanan administratif dan dasar dari pemerintah desa dengan mutu tertentu secara *minimum* yang dapat diukur dan dipenuhi oleh pemerintah desa.

2. Pelayanan Administrasi Publik

a. Pengertian Pelayanan Administrasi Publik

Menurut *Kotler* dan *Keller* (2018:35) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. *Kotler* juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Menurut *Wickof* (Zulian Yamit, 2010:47), bahwa pengertian kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Sedangkan menurut *Goeth* dan *Davis* dalam (Algifari, 2017:120) mengartikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Pelayanan administrasi publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Menurut Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020), pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sementara itu, Hardiyansyah (2018) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemberian jasa oleh penyelenggara negara kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Kurniawan (2017), pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 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.

Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani. Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang

berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada konsepsi dasar yang sama.

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktivitas yang diberikan oleh suatu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda.

b. Asas-Asas Pelayanan Administrasi Publik

Asas pelayanan adalah prinsip dasar yang menjadi landasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk dalam pemerintahan desa. Asas-asas ini memberikan arahan normatif bagi penyelenggara layanan (pemerintah atau aparatur) untuk melaksanakan tugas pelayanan secara benar, adil, dan tertib serta untuk menjamin hak masyarakat sebagai pengguna layanan. Asas-asas pelayanan mendorong terciptanya pelayanan yang berkualitas, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Karakteristik

Menurut ketentuan umum yang diadaptasi dari *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik* dan literatur administrasi publik mutakhir, asas-asas pelayanan yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

1) Kepentingan Umum

Pelayanan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat secara luas, bukan untuk kepentingan kelompok tertentu.

2) Kepastian Hukum

Pelaksanaan pelayanan harus berdasarkan aturan yang jelas, sehingga masyarakat memperoleh kepastian hak dan prosedur layanan.

3) Kesamaan Hak

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan tanpa diskriminasi berdasarkan suku, agama, gender, ekonomi, atau status sosial.

4) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima layanan memiliki hak dan kewajiban yang seimbang dalam penyelenggaraan pelayanan untuk menjaga keteraturan dan profesionalisme.

5) Profesionalisme

Aparatur penyelenggara pelayanan diharapkan menunjukkan kompetensi, etika, dan kemampuan teknis sesuai standar yang ditetapkan.

6) Partisipatif

Masyarakat diberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik.

7) Tidak Diskriminatif

Pelayanan harus diberikan secara adil tanpa membedakan latar belakang individu atau kelompok masyarakat.

8) Keterbukaan

Informasi tentang prosedur, persyaratan, standar waktu, biaya, dan mekanisme pelayanan harus tersedia dan mudah diakses oleh masyarakat.

9) Akuntabilitas

Penyelenggara layanan bertanggung jawab atas kinerja dan hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

10) Ketepatan

Waktu, Kemudahan, dan Keterjangkauan Pelayanan harus diselenggarakan tepat waktu, mudah dilakukan oleh masyarakat, serta terjangkau dari segi prosedur dan biaya.

c. Karakteristik Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*customer*) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh *Norman* dalam (Mhd Rusydi, 2017: 96- 51) mengenai karakteristik pelayanan, yakni :

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah Tindakan sosial.

- 3) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

d. Tujuan dan Fungsi Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik adalah untuk memberikan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan masyarakat melalui penyediaan pelayanan yang berkualitas berdasarkan persepsi pengguna layanan. Menurut Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020), fungsi utama pelayanan publik menurut mereka adalah sebagai instrumen yang menjamin terpenuhinya hak-hak dasar masyarakat, menyediakan layanan yang mudah diakses, meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan, serta menciptakan hubungan yang lebih responsif dan humanis antara pemerintah dan masyarakat, pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada penyelesaian tugas administratif, tetapi juga berfungsi sebagai mekanisme yang mendorong peningkatan kualitas hidup masyarakat melalui pelayanan yang berintegritas, berkeadilan, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Menurut Hardiyansyah (2018) dan PermenPAN-RB No. 15 Tahun 2014, prinsip pelayanan publik meliputi:

1. Transparansi, keterbukaan terhadap masyarakat dalam prosedur, biaya, dan waktu pelayanan.
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

3. Partisipasi, melibatkan masyarakat dalam evaluasi dan peningkatan layanan.
4. Kesetaraan, memberikan pelayanan tanpa diskriminasi.
5. Efisiensi dan efektivitas, pelayanan dilakukan dengan sumber daya minimal namun hasil optimal.
6. Responsif, kemampuan menanggapi keluhan dan kebutuhan masyarakat secara cepat.

e. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah sejauh mana suatu layanan mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi pengguna layanan. Definisi klasik adalah selisih antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima. Menurut Hardiyansyah dan sumber manajemen pelayanan publik, kualitas pelayanan publik harus dilihat dari bagaimana masyarakat menilai —kualitas‖ layanan pemerintah, bukan sekadar standar internal instansi. *SERVQUAL* dikemukakan oleh Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik): Kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi
2. *Reliability* (Keandalan): Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen
4. *Assurance* (Jaminan): Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen
5. *Empathy* (Empati): Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen

C. Kerangka Pemikiran

UU Nomor 16 Tahun 2014 tentang Desa tentang Standar Pelayanan Publik (SPP) Pemerintah Desa wajib menyusun standar pelayanan, maklumat pelayanan dan menyediakan sarana prasarana yang layak.

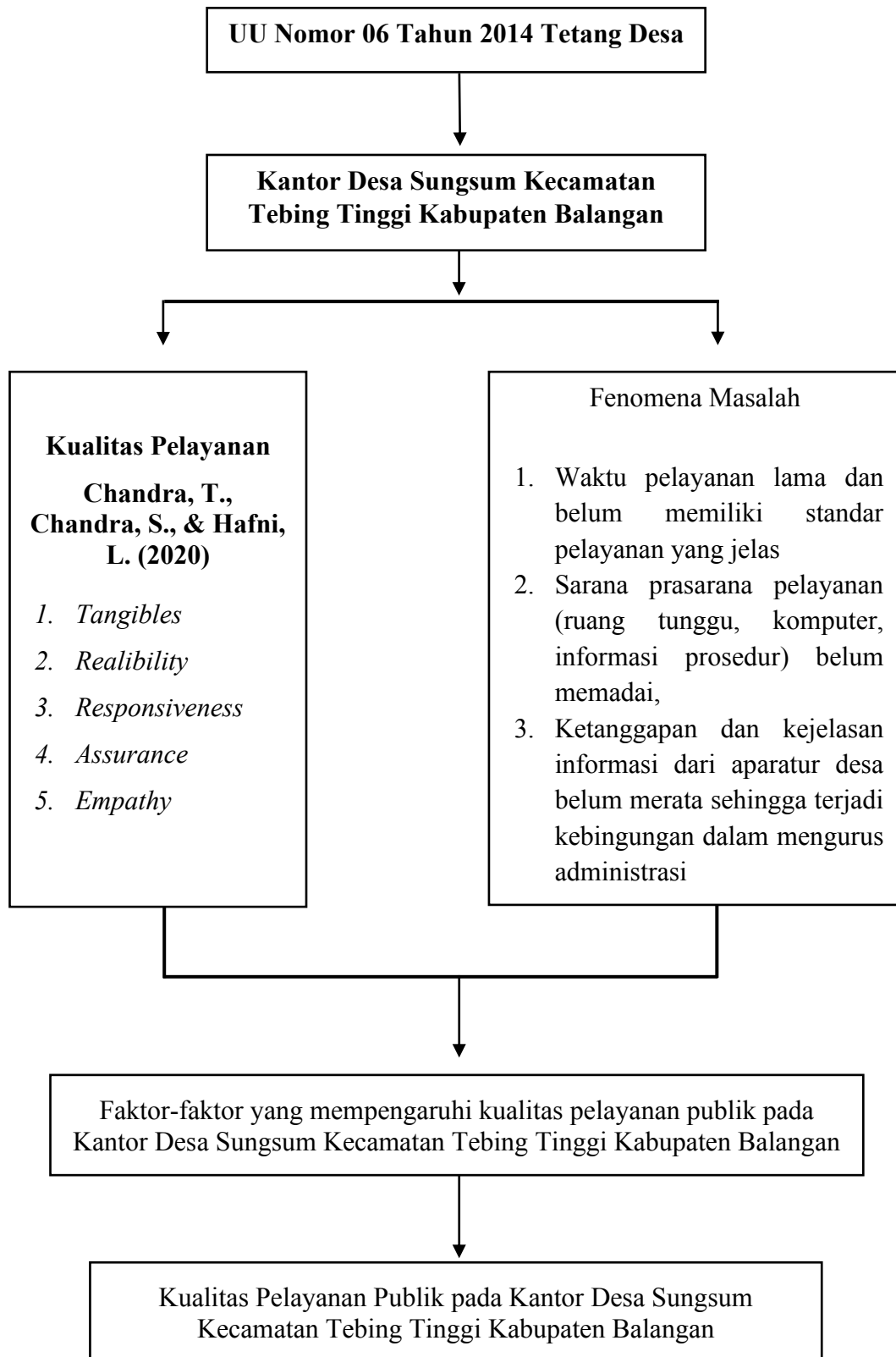
Kerangka pemikiran disusun untuk memberikan gambaran mengenai alur penelitian yang akan dilakukan nantinya, dan untuk memahami kualitas pelayanan penelitian ini mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik): Kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi
2. *Reliability* (Keandalan): Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen

4. *Assurance* (Jaminan): Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen
5. *Empathy* (Empati): Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen

Secara sistematis kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Desa Sungsum yang beralamat di Jalan Gunung Batu Raya Desa Sungsum, Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan, kode pos 71667.

B. Pendekatan Penelitian

Adapun pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2015:59) metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

C. Tipe Penelitian

Menurut Sahya Anggara (2015:21) Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menjelaskan sesuatu yang menjadi sasaran penelitian secara mendalam. Artinya penelitian tersebut dilakukan untuk mengungkap segala sesuatu atau berbagai aspek dari sasaran penelitiannya.

Tipe penelitian deskriptif kualitatif merupakan jenis, desain, atau rancangan penelitian yang biasa digunakan untuk meneliti objek penelitian yang alamiah atau dalam kondisi riil dan tidak di setting seperti pada

eksperimen. Deskriptif sendiri berarti hasil penelitian akan dideskripsikan secara jelas berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tanpa menarik suatu kesimpulan berdasarkan hasil penelitiannya.

Kemudian, desain studi kasus dalam arti penelitian difokuskan pada satu fenomena saja yang dipilih dan ingin dipahami secara mendalam, dengan mengabaikan fenomena-fenomena lainnya.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data merupakan sebuah keterangan atau subjek yang diperoleh dan dikumpulkan melalui penelitian agar mendapatkan data-data yang objektif, data dalam penelitian terdiri dari data primer dan sekunder. Berikut data primer dan data sekunder dalam penelitian ini:

a) Data Primer

Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan aparatur, staf desa dan masyarakat yang pernah secara langsung berurusan di kantor Desa Sungsum. Melalui wawancara dan observasi, peneliti berupaya memahami bagaimana persepsi para narasumber terhadap kualitas layanan yang mencakup kecepatan, ketepatan, responsivitas, serta sikap petugas dalam memberikan pelayanan publik.

b) Data Sekunder

Data yang diperoleh dari dokumen-dokumen kantor (sumber yang ada). Berupa data gambaran umum kantor, struktur organisasi beserta tugas masing-masing yang relevan dengan objek penulis.

2. Sumber Data

Sumber data merupakan subjek dari mana data itu diperoleh. Apabila penelitian menggunakan wawancara dalam pengumpulan data, maka sumber datanya berupa informan. Informan merupakan orang yang memberi informasi terkait objek atau fenomena yang diteliti dengan cara menjawab pertanyaan, baik tulisan maupun lisan.

Sumber data pada penelitian ini dipilih secara *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2022:95), *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dari sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, sehingga akan memudahkan peneliti meneliti objek atau fenomena yang akan diteliti. Informan yang akan diambil sebanyak 10 orang dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.1

Sumber Data Informan

No	Nama	Jabatan
1	Hurmansyah	Kepala Desa Sungsum
2	Saifullah	Sekretaris Desa Sungsum
3	Hairillah Abdi	Kasi Pemerintahan
4	Masrani	Kasi Pelayanan dan Kesra
5	Muhammad Fajar	Kaur Umum dan Perencanaan
6	Abdul Jabar	Kaur Keuangan
7	Raudatul Aulia	Staf Pelayanan dan Kesra

8	Anonim	BPD Desa Sungsum
9	Anonim	BPD Desa Sungsum
10	Anonim	BPD Desa Sungsum
11	Anonim	Masyarakat
12	Anonim	Masyarakat

Sumber: Diolah Peneliti 2026

E. Desain Operasional Penelitian

Desain operasional penelitian merupakan panduan langkah-langkah sistematis yang dilakukan peneliti mulai dari tahap persiapan hingga tahap pelaporan hasil penelitian. Menurut Sugiyono (2019), desain penelitian merupakan rencana dan struktur penyelidikan yang dibuat untuk memperoleh jawaban atas pertanyaan penelitian. Dengan demikian, desain operasional membantu peneliti melaksanakan penelitian secara terarah, logis, dan efisien.

Tabel 3.2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan Publik Chandra, T., Chandra, S. & Hafni, L. (2020)	1. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	a. Ketersediaan sarana dan prasarana b. Kebersihan dan kenyamanan lingkungan kantor desa
	2. <i>Reliability</i> (Keandalan)	a. Kemampuan perangkat desa dalam memberikan pelayanan b. Perangkat desa memberikan pelayanan tanpa ada kesalahan data/dokumen
	3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	a. Pelayanan cepat dan tepat b. Ketanggapan terhadap keinginan masyarakat

	4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Rasa aman dan nyaman kepada masyarakat b. Keramahan dan sopan santun
	5. <i>Empathy</i> (Empati)	a. Pelayanan tanpa diskriminasi tanpa membedakan b. Kesabaran dalam melayani masyarakat yang kurang paham prosedur pelayanan

Sumber: Diolah Peneliti 2026

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara ataupun metode yang digunakan untuk penelitian yang bertujuan mendapatkan informasi atau data-data yang diperlukan. Dan teknik ini penting untuk memastikan data yang valid dan reliabel. Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut (Sugiyono, 2019:224)

1. Wawancara

Teknik wawancara digunakan untuk menggali informasi secara langsung dari semua informan yang ada mengenai kualitas pelayanan. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, sehingga peneliti dapat menyesuaikan pertanyaan dengan kondisi dan respons informan. Melalui wawancara, peneliti dapat memahami pengalaman, terhadap pelayanan di kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati langsung proses pelayanan administrasi kependudukan di lokasi penelitian. Peneliti memperhatikan aspek-aspek seperti perilaku petugas, sarana dan prasarana pelayanan, serta interaksi antara petugas dan masyarakat. Teknik ini membantu peneliti

memperoleh gambaran nyata tentang kondisi lapangan yang mungkin tidak sepenuhnya terungkap dalam wawancara.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang mendukung hasil wawancara dan observasi, seperti arsip pelayanan, laporan kegiatan, foto kegiatan pelayanan, serta dokumen resmi lainnya dari kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan. Dokumentasi berfungsi sebagai bukti pendukung dan pelengkap agar hasil penelitian lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

G. Teknik Analisis Data

Melalui teknik analisa data, maka data-data yang diperoleh diklasifikasikan secara deskriptif. Data-data yang telah disusun kemudian disajikan melalui proses yang dilakukan secara sistematis, metodologis dan konsisten, sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang kinerja pegawai pada Kantor Desa Sungsum. Miles dan Huberman dalam (Zuchri Abdussamad 2021) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data kondensasi data, data *display* dan *conclusion drawing/verification*.

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Peneliti menyeleksi data yang relevan dengan kualitas pelayanan terhadap layanan, khususnya berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*). Data yang tidak relevan dieliminasi agar fokus penelitian tetap terjaga.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah dipilah kemudian disajikan dalam bentuk narasi, tabel tematik, dan kutipan langsung dari hasil wawancara agar mudah dipahami serta menunjukkan hubungan antarvariabel.

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

Peneliti menarik makna dan pola dari hasil analisis serta memverifikasi temuan dengan cara membandingkan data antar-informan dan hasil observasi lapangan untuk memastikan keabsahan dan konsistensi data.

H. Uji Kredibilitas

Menurut Lincoln dan Guba (1985:290) menjelaskan bahwa: Uji kredibilitas data dilakukan untuk memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar dapat dipercaya dan menggambarkan kenyataan yang sesungguhnya di lapangan. Kredibilitas menjadi kunci utama dalam penelitian kualitatif karena validitas hasil penelitian tidak diukur dengan angka, melainkan dengan tingkat kepercayaan terhadap data yang diperoleh dari informan.

1. Perpanjangan Pengamatan

Peneliti terlibat secara langsung dan cukup lama di lapangan untuk memahami kondisi sosial dan situasi pelayanan kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan, sehingga dapat membangun kepercayaan dengan informan serta memperoleh data yang akurat.

2. Meningkatkan Ketekunan

Peneliti melakukan pengamatan mendalam terhadap proses pelayanan agar memahami fenomena yang terjadi secara menyeluruh.

3. Triangulasi

Peneliti menggunakan triangulasi sumber, metode, dan waktu. Misalnya, membandingkan hasil wawancara masyarakat dengan aparatur Desa, serta memverifikasi data dengan dokumen pelayanan resmi lainnya.

4. *Member Check*

Hasil sementara penelitian dikonfirmasi kembali kepada informan untuk memastikan bahwa data dan interpretasi peneliti tidak menyimpang dari apa yang dimaksudkan oleh narasumber.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Nomor 06 Tahun 2014 tentang Desa

Afiffudin. 2018. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Bandung: Alfabeta.

Adisaputro, G. 2020. *Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: STIM YKPN

Algifari. 2017. *Mengukur Kualitas Layanan Dengan indeks Kepuasan, Metode Importance Analysis (IPA), dan Model Kano*. BPFE : Jakarta

Djaali. 2021. *Metodologi Penelitian Kulitatif*. Bumi Aksara: Jakarta

Dr. Sudadio. 2024. *Manajemen Desain Mutu Terpadu Jasa Pendidikan*. Jakad Media Publishing. Surabaya.

Firmansyah, H., dkk. (2022). *Pelayanan publik di era tatanan normal baru*. Telkom University Press.

Hardiansyah. (2020). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.

Kusuma, E. A., & Kirana, A. A. (2024). *Transformasi pelayanan publik: Mewujudkan pemerintahan yang efektif dan responsif*. Deepublish.

Mulyadi, D. (2021). *Administrasi publik: Konsep, teori, dan praktik di Indonesia*. Alfabeta.

Paselle, E., & Khaerani, T. R. (2024). *Manajemen pelayanan publik: Transparansi, akuntabilitas, dan inovasi pelayanan*. Universitas Mulawarman Press.

Sahya Anggara, 2016. *Teori Ilmu administrasi Negara*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Suryana, A. 2017. *Kiat Melayani Pelanggan Bebas Complain*. Jakarta. Khilma Pustaka.

Tjiptono, F. 2020. *Manajemen jasa*. Yogyakarta. Penerbit Andi. 2000.

Tjiptono, dan G. Chandra.2. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta. Andi Offset.