

**KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DESA TELAGA
SARI KECAMATAN AMUNTAI SELATAN KABUPATEN
HULU SUNGAI UTARA**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Pada Program Studi Administrasi Publik



OLEH

RISNA DAMAYANTI

NPM: 2022326

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
AMUNTAI**

2026

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama :

Nama : RISNA DAMAYANTI
NPM : 2022326
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : **"KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DESA
TELAGA SARI KECAMATAN AMUNTAI SELATAN
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 I

Pembimbing II


Muhamad Arsyad, S.Pd.I., M.AP
NUPTK. 5636753654130102


Norhidayah, S.Sos., M.A
NUPTK. 2235767668300023

Mengetahui



Ketua Program Studi Administarsasi Publik

Ahmad Baihaqi, S.Sos. MA
NIK. 19921104 2015091 021

KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat beliau serta pengikut akhir zaman. Syukur Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah yang diberikan oleh Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Telaga Sari Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara”**.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos.,M.AP, CIQaR.,CIQnR, Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos., M.A. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
3. Muhamad Arsyad, S.Pd.I, 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. Norhidayah, S.Sos., M.A, selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga proposal ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi serta do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini.

Adapun yang penulis sajikan dalam proposal ini merupakan hasil maksimal yang telah penulis yang telah peneliti usahakan. Penulis berharap kritik dan saran

yang positif dari semua pihak agar proposal ini menjadi lebih baik dan bermanfaat untuk menjadi bahan acuan terhadap penelitian selanjutnya yang mengambil judul penelitian yang sama.

Amuntai, 13 Februari 2026

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	8
B. Fokus Penelitian	12
C. Rumusan Masalah.....	12
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	13
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Penelitian Terdahulu	15
B. Tinjauan Teoritis	17
C. Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	32
C. Tipe Penelitian.....	32
D. Data dan Sumber Data.....	33
E. Desain Operasional Penelitian.....	35
F. Teknik Pengumpulan Data.....	38

G. Teknik Analisis ata.....	40
H. Uji Kredibilitas Data.....	41

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Informan Penelitian	34
Tabel 3.2 Desain Operasional Penelitian	38

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	31
------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada pembukaan Undang – Undang Dasar 1945 di alenia ke empat menyatakan bahwa kewajiban dari Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia ialah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut serta melakukan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dalam melaksanakan tugas tersebut dengan baik serta benar, maka pemerintah atau aparatur negara memerlukan kemampuan dalam melayani masyarakat.

Pada Undang-Undang No. 25 tahun 2009 di pasal 18 huruf I menyatakan bahwa masyarakat memiliki hak dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Oleh sebab itu pemerintahan dituntut agar dapat memproduksi jasa yakni seperti pelayanan efektif dan efisien kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan.

Penerapan sistem kualitas yang berfokus pada masyarakat dapat berhasil apabila kita dapat memahami lebih awal hambatan-hambatan yang dihadapi. Salah satu hambatan yang sering terjadi yaitu ketidakpedulian dan ketidakberdayaan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan. Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan yang diberikan bukan hanya memberikan bantuan untuk kebutuhan masyarakat tetapi juga memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat umum.

Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Salah satu instansi pemerintahan yang dekat dengan masyarakat ialah salah satunya kantor Desa / Kelurahan, dimana kantor desa merupakan instansi pemerintahan yang mempunyai konsep dasar yakni pelayanan yang dilakukan dengan baik dan cepat. Dari pelayanan yang baik dan cepat diharuskan karena tuntutan dari kebutuhan masyarakat yang banyak, dengan begitu para pekerja/pegawai dari kantor desa di setiap wilayah harus selalu meningkatkan keterampilan, kemampuan serta pengetahuan agar dapat berkembang menjadi lebih baik lagi dalam melayani masyarakat. Dengan begitu dapat dikatakan bahwa kantor desa harus terus melakukan peningkatan dalam mewujudkan kualitas pelayanan agar menjadi lebih baik dengan harapan terciptanya kepuasan dari masyarakat.

Salah satu hal terpenting dalam penyelenggaraan pemerintahan di desa adalah administrasi, hal ini dikarenakan administrasi merupakan indikator penunjang dalam tata pelaksanaan pemerintahan di pemerintahan desa. Pelaksanaan Administrasi Pemerintah Desa pada hakikatnya sebagai bentuk kontribusi dalam meningkatkan peran setiap Pejabat Pemerintah Desa, guna penyelenggaraan Administrasi Desa pada dasarnya berlandaskan pada Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Serta mengacu pada Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa, dengan seksama mengatur penataan dan pembinaan administrasi Pemerintahan Desa yang tertera dalam Pasal 3 Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 47 tahun 2016. Dikatakan bahwa penyelenggaraan

administrasi pemerintahan desa dilaksanakan untuk penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan, pembinaan dan pemberdayaan masyarakat dalam hal ini kepala desa memiliki kewenangan dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan desa selain itu juga kepala desa dibantu pejabat pemerintah desa lainnya dalam proses pelaksanaannya.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa, pemerintah desa wajib menyelenggarakan pelayanan dasar yang menjadi kebutuhan masyarakat secara konsisten dan berkesinambungan. Standar pelayanan minimal tersebut mencakup bidang pelayanan dasar seperti kesehatan, pendidikan, pekerjaan umum, serta ketenteraman dan ketertiban umum. Penyelenggaraan pelayanan di desa harus dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip keterjangkauan, kesederhanaan, kecepatan, dan akuntabilitas, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan desa. Dengan adanya standar pelayanan minimal ini, desa diharapkan mampu menyediakan sarana dan prasarana yang memadai serta meningkatkan kapasitas aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Pegawai kantor desa memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai aparatur yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat secara cepat, tepat, konsisten, dan ramah. Tupoksi ini mencakup kewajiban hadir sesuai jam kerja, menjaga konsistensi kehadiran selama jam pelayanan berlangsung, serta menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat melalui komunikasi yang jelas dan informatif. Dengan

menjalankan tupoksi tersebut, pegawai desa diharapkan mampu menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta menjaga citra positif kantor desa sebagai lembaga yang profesional dan solutif.

Berdasarkan observasi dan pengamatan yang dilakukan peneliti di Kantor Desa Telaga Sari Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara, masih terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan yaitu:

1. Jam pelayanan yang tidak sesuai dengan jadwal pelayanan, sehingga menyebabkan masyarakat harus menunggu lebih lama dan merasa tidak puas.
2. Layanan yang dibutuhkan masyarakat belum sepenuhnya dimengerti masyarakat. Akibatnya, masyarakat kerap mengalami kebingungan dalam memahami tahapan yang harus dilalui, dokumen yang diperlukan, maupun waktu penyelesaian layanan.
3. Informasi mengenai prosedur dan persyaratan administrasi juga belum tersedia dalam bentuk papan pengumuman atau brosur. Ketiadaan media informasi ini membuat masyarakat kesulitan memahami alur pelayanan, sehingga ketergantungan pada penjelasan langsung dari petugas menjadi tinggi.

Kondisi-kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di kantor desa masih perlu ditingkatkan. Keterlambatan petugas, ketidakpastian kehadiran, kurangnya kejelasan informasi, serta tidak adanya papan

informasi menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan desa.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Desa Telaga Sari Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan judul **“Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Telaga Sari Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang, maka penelitian memfokuskan masalah untuk memperjelas dan mempersempit ruang lingkup pembahasan menurut teori yang dikemukakan oleh Zeithaml *et. al.* dalam (Hardiyansyah 2018:63) yaitu:

1. *Tangible* (Bewujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiviness* (Ketanggapan)
4. *Assurancce* (Jaminan)
5. *Empaty* (Empati)

C. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Telaga Sari Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara?

2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Telaga Sari Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :
 - a. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Telaga Sari Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.
 - b. Untuk Mengetahui Faktor-faktor Apa Saja yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Telaga Sari Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terbagi menjadi 2 bagian yaitu sebagai berikut:

- a. Manfaat Secara Teoritis
 - 1) Memperkaya khazanah kepustakaan dan memberikan kontribusi pada pengembangan teori-teori Ilmu Administrasi Publik, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan aparatur desa
 - 2) Menjadi referensi tambahan bagi akademisi maupun peneliti dalam memahami penerapan dimensi kualitas pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) pada konteks pelayanan publik di tingkat desa.
- b. Manfaat Secara Praktis
 - 1) Manfaat bagi masyarakat

- a) Meningkatkan pemahaman masyarakat Desa Telaga Sari mengenai pentingnya kualitas pelayanan aparatur desa.
- b) Masyarakat memperoleh gambaran mengenai standar pelayanan yang seharusnya diterapkan di kantor desa.

2) Manfaat bagi Pemerintah

- a) Menjadi dasar bagi pemerintah dalam mengevaluasi kualitas pelayanan aparatur desa.
- b) Sebagai acuan dalam merumuskan standar pelayanan yang lebih jelas, konsisten, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Pemerintah dapat menetapkan pedoman atau SOP yang seragam agar pelayanan desa lebih terukur dan dapat diandalkan.

3) Manfaat bagi penelitian selanjutnya

- a) Dapat dijadikan rujukan bagi peneliti berikutnya yang ingin mengkaji kualitas pelayanan aparatur desa.
- b) Dapat menjadi pijakan bagi penelitian lanjutan dalam menguji atau memperkaya teori-teori Ilmu Administrasi Publik, khususnya terkait kualitas pelayanan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini menyertakan hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh pihak lain sebagai referensi untuk mendukung, melengkapi, dan membandingkan hasil penelitian. Tujuannya adalah untuk memberikan dasar yang kuat dalam penyusunan skripsi serta mengembangkan materi yang akan diteliti dengan lebih mendalam.

1. **Lisa Amelia Sari (2023).** Dalam Penelitian yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong**”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong. Menggunakan tipe penelitian Deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan Teknik pengumpulan data yaitu yang dinyatakan oleh Miles Huberman yaitu Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi, dengan pihak-pihak yang terlibat dalam Kualitas Pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Desa Muara Uya secara umum dapat dikategorikan berkualitas, meskipun masih terdapat beberapa kendala. Pada indikator bukti fisik (*tangibles*), fasilitas kantor dan penampilan aparat sudah cukup baik, namun informasi pelayanan yang tersedia masih terbatas sehingga masyarakat kesulitan memahami persyaratan dan mekanisme. Pada aspek keandalan (*reliability*), pelayanan diberikan sesuai

prosedur, tetapi konsistensi kehadiran aparat masih menjadi masalah sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama. Indikator daya tanggap (*responsiveness*) memperlihatkan aparat desa cukup tanggap dalam membantu masyarakat, meski kecepatan penyelesaian dokumen belum optimal. Aspek jaminan (*assurance*) menunjukkan adanya sikap sopan santun dan pengetahuan aparat yang menumbuhkan rasa percaya masyarakat. Sedangkan pada indikator empati (*empathy*), aparat berusaha memahami kebutuhan masyarakat, tetapi komunikasi dan keterbukaan informasi masih perlu ditingkatkan.

2. **Wardi, Munawarah, dan Arpandi (2024).** Dalam penelitian berjudul **“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 *porposive 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 memberikan pelayanan, keberagaman pelayanan, pembaharuan 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. Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan kunci bagi penyedia jasa layanan untuk bertahan di persaingan yang semakin kompetitif antara dunia jasa layanan. Bagi pihak penyedia jasa/layanan dalam mencapai kepuasan konsumen, kualitas menjadi hal penting dan layak untuk ditingkatkan dan diperbaiki terus-menerus, dengan dilakukan inovasi yang berkelanjutan. Kualitas adalah sesuai dengan spesifikasi dan yang konsumen inginkan. Wijaya (2011) menjelaskan bahwa kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan, hal ini berarti bahwa kualitas didasarkan pada pengalaman aktua; pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut. Tampubolon (2010), pengertian kualitas adalah

paduan sifat-sifat produk yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan langsung atau tak langsung, baik kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat, masa kini dan masa depan. Gasper (2003), secara konvensional kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, sedangkan secara strategis bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Menurut Feigenbaum (dalam Kolarik, 2005:5) Kualitas adalah gabungan total dari suatu produk dan jasa, dengan karakteristik dari pemasaran, teknik, produksi, dan perawatan yang mana produk dan jasa dalam penggunaannya akan menghasilkan harapan konsumen. Sedangkan Garvin dan Davis (1994) dalam Nasution (2004), kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungannya yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Crosby (1979:58) dalam Nasution (2004) menyatakan bahwa kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai yang diisyaratkan atau distandardkan. Juran dalam majalah *quality* (2013), kualitas harus dilihat secara total dan bermuara sebagai *"fitness for uses"*. Wijaya (2011) menyatakan bahwa produk berkualitas adalah produk yang memenuhi harapan pelanggan. Jadi, kualitas dari sebuah produk baik berupa barang maupun jasa harus dapat memenuhi apa yang konsumen harapkan dan butuhkan.

Kualitas merupakan sebuah ukuran atas tingkat penerimaan sesuatu baik berupa barang/jasa atau hal lainnya. Kualitas dapat diartikan sebagai kondisi dimana telah dipenuhinya harapan atas produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan. Kualitas adalah Kebutuhan pasar atau konsumen telah seiring sejalan atau terjadi kesesuaian diantara keduanya. (Haerana, & Burhanuddin. 2022;54)

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengertikan kualitas sebagai tingkat baik buruknya atau taraf deretan sesuatu. Berdasarkan pendapat diatas maka kualitas jasa dapat diartikan sebagai bentuk kesesuaian antara pelayanan yang diberikan pegawai dengan tingkat harapan yang diinginkan masyarakat.

2. Pengertian Pelayanan

Kualitas pelayanan publik adalah hasil interaksi dari sistem pelayanan, SDM yang melayani, strategi pelayanan yang dilakukan, dan pelanggan yang menerima layanan, pola penyelenggaraan pelayanan, serta kelembagaan yang mengelola pelayanan.

Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Cowell (1988) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut Lovelock (2011) ”*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau

bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal/ cara melayani; Servis/jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta, 1995).

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. (Marwiyah, S. 2023:43).

Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan service kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri (Thoha, 1991).

Sehubungan dengan pelayanan Kasmir (dalam Firmansyah *et al.*, 2022:14) mengemukakan bahwa pelayanan yang baik harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Sarana dan prasarana yang baik tersedia karena masyarakat menginginkan pelayanan yang prima, maka untuk melayani masyarakat salah satu hal yang paling penting untuk diperhatikan adalah ketersediaan sarana dan prasarana.
2. Ada pegawai yang baik, kenyamanan masyarakat tergantung petugas yang melayaninya. Itu membutuhkan petugas yang ramah, sopan dan menarik, selain responsif, pandai bicara, lucu dan pengertian.
3. Tanggung jawab kepada masyarakat yang dilayani dari awal sampai akhir. Dalam melakukan kegiatan pelayanan, setiap pegawai harus dapat melayani dari awal sampai akhir.
4. Kemampuan melayani dengan cepat dan tepat, dalam melayani masyarakat perlu dilakukan pegawai sesuai prosedur. Tentunya pelayanan tersebut sesuai dengan jadwal dan pekerjaannya, dan tidak ada kesalahan dalam artian pelayanan yang ditawarkan memenuhi keinginan masyarakat.
5. Pegawai dengan kemampuan komunikasi harus dapat berbicara dengan setiap masyarakat dan memahami keinginan masyarakat, artinya pegawai harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami tanpa menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami masyarakat.
6. Untuk memahami kebutuhan masyarakat, pejabat harus cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, memahami dan memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan. Sedangkan menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 Undang- Undang No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuha 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.

Mengikuti definisi di atas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Winarsih, 2007).

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono (2002) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan

atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

3. Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas pelayanan dapat berbeda-beda bagi masing-masing individu. Banyak pakar di bidang kualitas yang mencoba untuk mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandang masing-masing, beberapa diantaranya adalah sebagai berikut :

Menurut *American Society for Quality Control* (yang dikutip oleh Lupiyoadi, 2001:144) kualitas adalah:

“Keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan bersifat laten.”

Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya bersifat *relative*, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dari spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas pelayanan yang seharusnya konsisten satu sama lainnya, yaitu: persepsi pelanggan, produk atau pelayanan, dan proses. Untuk berwujud barang, ketiga orientasi ini dapat dibedakan dengan jelas bahkan produknya adalah proses itu sendiri (Lupiyoadi, 2001:144). Goetsh dan Davis yang dikutip oleh Tjiptono (2001:51) mendefinisikan kualitas sebagai berikut :

“Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, alam dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Definisi kualitas memiliki elemen-elemen sebagai berikut :

- a) Kualitas meliputi usaha memenuhi kebutuhan.

- b) Kualitas mencakup produk, jasa, manusia dan lingkungan.
- c) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan kunci untuk mencapai kesuksesan. Baik tidaknya kualitas pelayanan barang atau jasa tergantung pada kemampuan produsen dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Konsumen yang merasa puas secara tidak langsung akan menciptakan loyalitas, dan mendorong terjadinya rekomendasi dari mulut kemulut, bahkan dapat memperbaiki citra perusahaan di mata konsumen. Oleh karena itu kualitas pelayanan harus menjadi fokus utama perhatian perusahaan.

Wyckof (dalam Tjiptono, 2022:135) mengemukakan pandangan yang sama bahwa kualitas pelayanan adalah status harapan tertinggi dan manajemen keunggulan sesuai dengan keinginan masyarakat. Jika pelayanan yang diterima memenuhi harapan, maka kualitas pelayanan dianggap baik atau memuaskan, dan sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih buruk dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap buruk.

Menurut Tjiptono (dalam Tanjung, *Et al* (2022;119), kualitas suatu pelayanan jasa dapat diukur dari aspek berikut ini:

1. *Tangibles* (bukti fisik), adalah fasilitas fisik yang diberikan pada konsumen seperti: fisik layanan, kelengkapan alat, dan tampilan pegawai.
2. *Empathy* (empati), terkait dengan kemudahan berkomunikasi, perhatian secara personal dan pemahaman akan apa yang dibutuhkan pelanggan.

3. *Reliability* (keandalan), sebagai bagian dari konsistensi yang ditawarkan, kemampuan perusahaan memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat dan menciptakan kepuasan.
4. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu sigap dan cepat dalam menyelesaikan masalah oleh pemberi jasa.
5. *Assurance* (jaminan), adalah kemampuan dan keterampilan karyawan, keramahan, kepercayaan dan keamanan yang dirasakan konsumen.

Kualitas pelayanan atau customer service merupakan elemen penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan. Secara umum, kualitas pelayanan dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu pelayanan yang berkualitas baik dan pelayanan yang buruk. Kualitas yang baik mencerminkan responsivitas, empati, keandalan, dan ketanggapan dari penyedia layanan terhadap kebutuhan pelanggan. (Azam, A. M., *et al* 2025;118)

Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun feedback tentang pelayanan yang telah diberikan.

4. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml *et al.* (1990), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy*

(Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

- a) Untuk Dimensi *Tangibel* (Berwujud), terdiri atas indikator:
 - 1) Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
 - 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
 - 3) Kemudahan dalam proses pelayanan.
 - 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
 - 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
 - 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- b) Untuk Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:
 - 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
 - 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas.
 - 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
 - 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses Pelayanan.
- c) Untuk Dimensi *Responsiviness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:
 - 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
 - 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
 - 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.

- 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
 - 6) semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- d) Untuk Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:
- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
 - 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
 - 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
 - 4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
- e) Untuk Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:
- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.
 - 2) Petugas melayani dengan sikap ramah.
 - 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
 - 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)..
 - 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Lima dimensi pelayanan publik tersebut di atas, menurut Zeithaml *et al.* (1990) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut:

- a) *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- b) *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.

- c) *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- d) *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
- e) *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h) *Access* terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i) *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j) *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

5. Model kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil sintesis terhadap berbagai riset yang dilakukan *Groongos* mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik, yakni sebagai berikut :

a. *Profesionalisme and Skills*

Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, pegawai sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan untuk memecahkan adalah mereka secara professional.

b. *Attitudes and Behavior*

Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (Customer contact personel) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.

c. *Accecbility and Flexibility*

Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi karyawan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.

d. *Reliability and Trustworthiness*

Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.

e. *Recovery*

Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak diproduksi, maka jasa

akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.

f. *Reputation and Credibility*

Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

C. Kerangka Pemikiran

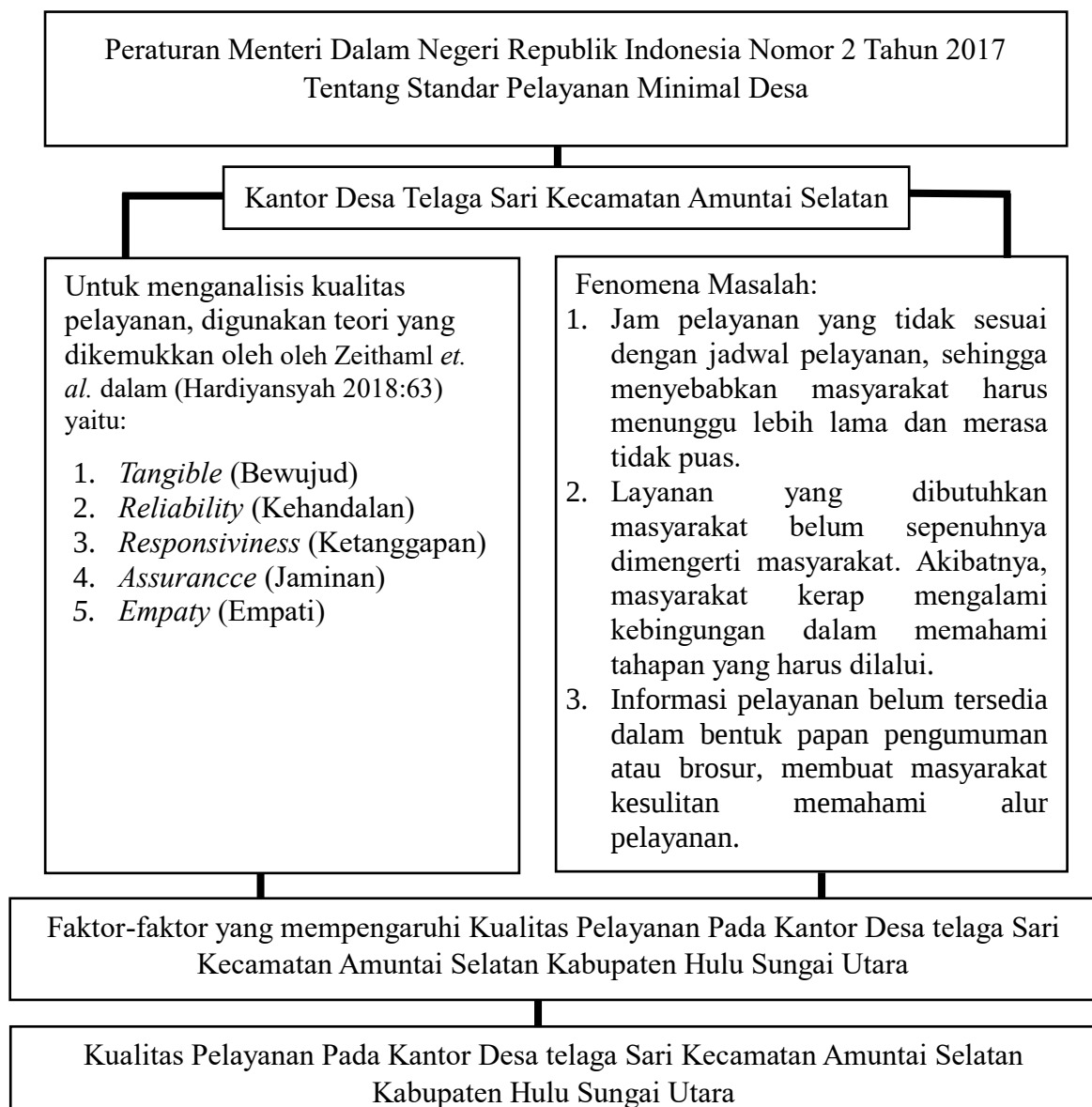
Penelitian ini didasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa. Objek utama dalam penelitian ini adalah Kantor Desa Telaga Sari Kecamatan Amuntai Selatan. Untuk menganalisis kualitas pelayanan tersebut, digunakan teori yang dikemukakan oleh oleh Zeithaml *et. al.* dalam (Hardiyansyah 2018:63) yaitu:

1. *Tangible* (Bewujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiviness* (Ketanggapan)
4. *Assurancce* (Jaminan)
5. *Empaty* (Empati)

Kelima dimensi ini menjadi indikator dalam mengukur kualitas pelayanan pada Kantor Desa Telaga Sari. Namun, di lapangan ditemukan beberapa fenomena permasalahan yang memengaruhi kualitas pelayanan tersebut, yaitu:

1. Jam pelayanan yang tidak sesuai dengan jadwal pelayanan, sehingga menyebabkan masyarakat harus menunggu lebih lama dan merasa tidak puas.
2. Layanan yang dibutuhkan masyarakat belum sepenuhnya dimengerti masyarakat. Akibatnya, masyarakat kerap mengalami kebingungan dalam memahami tahapan yang harus dilalui.
3. Informasi pelayanan belum tersedia dalam bentuk papan pengumuman atau brosur, membuat masyarakat kesulitan memahami alur pelayanan.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan diteliti adalah Kantor Desa Telaga Sari Kecamatan Amuntai Selatan yang beralamat di jalan veteran, Desa Telaga Sari, Kecamatan Amuntai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan, Kode Pos 71452.

B. Pendekatan Penelitian

Penulis menggunakan pendekatan kualitatif, suatu pendekatan yang dilakukan terhadap masalah penelitian dengan menggunakan ukuran-ukuran atau dengan cara memberikan uraian atau gambaran tentang fenomena yang ditemukan dilapangan sehubungan dengan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Telaga Sari Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara dan untuk mendapatkan gambaran secara menyeluruh sesuai dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penulis menggunakan tipe penelitian metode deskriptif yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk melukiskan secara sistematis dan cermat serta faktual terhadap permasalahan aktual pada masa kini.

C. Tipe Penelitian

Penelitian ini, peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang berusaha menggambarkan bagaimana Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Telaga Sari Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Untuk mendapatkan gambaran secara

menyeluruh sesuai dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai, tipe penelitian metode deskriptif juga bisa diartikan yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk melukiskan secara sistematis dan cermat serta faktual terhadap permasalahan aktual pada masa kini.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

a) Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Telaga Sari Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang tersusun dalam arsip (data dokumen) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

b) Data Primer

Data primer adalah data pokok yang digali dari responden penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Telaga Sari Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individu atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian.

2. Sumber data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek tempat data diperoleh. Sumber data dapat berupa orang, buku, dokumen dan sebagainya. Apabila penelitian dalam pengumpulan datanya menggunakan kuesioner

atau wawancara, sumber datanya disebut responden yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan. Apabila digunakan teknik observasi sumber datanya berupa benda, gerak, atau proses sesuatu.

Sumber data pada penelitian ini sesuai dengan teknik pemakaian sumber data utama sebagai informan dengan menggunakan teknik penarikan sumber data yaitu *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2015:85) *purposive sampling* ialah teknik penentuan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau memungkinkan sebagai penguasa sehingga memudahkan menjelajahi objek situasi sosial yang diteliti.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka yang menjadi informan dalam penelitian ini berjumlah 8 orang informan adalah sebagai berikut.

Tabel 3.1
Informan Penelitian

Jabatan	Jumlah
Kepala Desa Telaga Sari	1
Sekretaris Desa Telaga Sari	1
Kasi Pemerintahan	1
Ketua RT	2
BPD	2
Masyarakat	6
Jumlah	13 orang

Sumber : Diolah Peneliti

E. Desain Operasional Penelitian

Agar penelitian ini menjadi jelas dan terarah, maka peneliti memberikan batasan definisi operasional. Melalui penelitian ini peneliti berusaha menggali permasalahan-permasalahan dalam proses pelayanan. Sebagai pedoman dalam penelitian pelayanan, peneliti membatasi dengan menggunakan lima indikator.

Kelima indikator tersebut di dalam sebuah kualitas pelayanan dijelaskan Menurut Zeithaml *et. al.* dalam Hardiyansyah (2018:63) yaitu:

1. *Tangibles* (Berwujud)

a. Sarana dan prasarana.

sarana dan prasarana ini merujuk pada elemen-elemen yang digunakan untuk menilai seberapa baik fasilitas, insfastruktur, dan peralatan yang tersedia dalam mendukung keberhasilan proses pelayanan.

b. Perlengkapan pegawai.

Perlengkapan pegawai pada Kantor Desa Telaga Sari Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara seperti penampilan Baju dinas dan identitas pegawai.

2. *Reliability* (Kehandalan)

a. Waktu yang tepat

Waktu yang tepat ialah kecepatan pelayanan. Ketepatan waktu pelayanan merujuk sejauh mana layanan atau pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan atau ditetapkan

seperti kecepatan dalam merespon permintaan dan keteraturan dalam memenuhi jadwal yang telah ditentukan.

b. Informasi yang jelas

Informasi yang jelas sangat penting untuk memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan yang tepat, efisien, dan tanpa kebingungan.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

a. Pelayanan cepat

Pelayanan cepat merujuk pada upaya untuk memberikan layanan administratif secara efisien, tanpa memperlambat proses yang diperlukan oleh masyarakat.

b. Kedisiplinan pegawai

Kedisiplinan pegawai sangat penting dalam memastikan bahwa layanan administratif dan kebutuhan masyarakat dapat dilaksanakan dengan baik.

4. *Assurance* (Jaminan)

a. Kompetensi pemberi layanan

Kompetensi pemberi layanan memastikan bahwa setiap pelayanan yang diberikan berjalan dengan lancar, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

b. Sesuai SOP

SOP di kantor desa bertujuan untuk memberikan pedoman yang jelas mengenai bagaimana suatu tugas atau pelayanan harus dilaksanakan.

5. *Empathy* (Empati)

a. Sikap ramah

Dengan sikap ramah, aparatur desa tidak hanya menciptakan suasana yang menyenangkan dan nyaman, tetapi juga membantu meningkatkan kepuasan masyarakat, mempercepat proses administrasi, serta mempererat hubungan antara aparatur dan warga.

b. Memahami kebutuhan masyarakat

Proses yang mencakup pemahaman mendalam tentang apa yang dibutuhkan oleh warga, memberikan informasi yang jelas dan tepat, serta menyediakan pelayanan yang responsif, efisien, dan ramah.

Tabel 3.2
Desain Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan Menurut Zeithaml <i>et. al.</i> dalam Hardiyansyah (2018:63)	<i>Tangible</i> (Berwujud)	a. Sarana dan prasarana b. Perlengkapan pegawai
	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	a. Waktu yang tepat b. Informasi yang jelas
	<i>Responsiviness</i> (Ketanggapan)	a. Pelayanan cepat b. Kedisiplinan pegawai
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Kompetensi pemberi layanan b. Sesuai SOP
	<i>Empathy</i> (Empati)	a. Sikap ramah b. Memahami kebutuhan masyarakat

Sumber: diolah peneliti, 2026

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data. Adapun teknik-teknik yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi langsung yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung proses Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Telaga Sari Kecamatan Amuntai

Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dalam observasi langsung, pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti terhadap objek yang dilakukan di tempat berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti berada bersama objek yang sedang diteliti atau yang sedang diamati.

2. Wawancara

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dimana telah ditetapkan terlebih dahulu masalah dan pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak yang diwawancarai. Tujuan diadakannya wawancara dalam penelitian ini adalah untuk melengkapi dan mengecek ulang data dari hasil observasi. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian dan menanyakan kepada mereka beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh data langsung melalui serangkaian tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait.

3. Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah, dan bukan berdasarkan perkiraan dengan mengambil data yang sudah ada dan tersedia dalam catatan dokumen. Dokumentasi ini diambil untuk memperoleh data-data, foto, serta catatan lapangan seperti peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif. Analisis model interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Proses pelaksanaan analisis data dilaksanakan melalui beberapa tahap. Tahap-tahap analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi reduksi data, penyajian data, pengambilan kesimpulan, dan uji kredibilitas data.

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak jumlahnya, oleh karena itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Untuk itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah dalam pengumpulan data selanjutnya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi ke dalam suatu matriks atau bentuk yang mudah dipahami. Penyajian data yang mudah dipahami adalah cara utama untuk menganalisis data kualitatif yang valid.

3. Pengambilan Kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang ditemukan pada awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat dilapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikeluarkan merupakan kesimpulan yang kredibel sehingga dengan kesimpulan ini diharapkan dapat menemukan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan dapat berupa deskripsi apa gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

H. Uji Kredibilitas Data

Keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. *Triagulasi*

Teknik beabsahan data memanfaatkan sesuatu diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan data serta pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan kata lain dengan teknik *Triagulasi* berarti teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pegumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triagulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dari berbagai sumber data.

Penelitian selain melakukan wawancara dan observasi, peneliti juga bisa menggunakan pengamatan berperan serta (*participant observation*),

dokumen tertulis, arsip dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tertulis pribadi dan gambar atau foto.

2. *Membercheck*

Membercheck adalah proses pengecekan data yang diperoleh penulis kepada pemberi data. Tujuan *membercheck* untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh pemberi data berarti data tersebut valid, sehingga semakin kredibel atau dipercaya. Tetapi, apabila data ditemukan penulis dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh data, maka penulis perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, dan apabila perbedaan tajam, maka penulis harus mengubah temuannya dan harus menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data, jadi tujuan *membercheck* adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data dan informan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. *Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945*.
- Anonim. *Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 di pasal 18 huruf I*.
- Anonim. *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa*.
- Anonim. *Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa*.
- Anonim. *Peraturan Meteri dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa*.
- Affrian, R. dkk. 2022. *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Program Studi SI Administrasi Publik*. Amuntai: STIA Amuntai.
- Wardi, Munawarah, dan Arpandi. 2024. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Hakurung Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan*. Tabalong. *Jurnal Pelayanan Publik*. STIA Amuntai.
- Lisa Amelia Sari. 2023. *Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong*. Tabalong. STIA Tabalong.
- Sugiyono. 2023. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Nurdin, I. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik: Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Hendrayady, A., & Sari, A. R. 2022. *Manajemen pelayanan publik*. Surabaya: PT Global Eksekutif Teknologi.
- Hardiyansyah. 2018. *Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Azam, A. M., dkk. 2025. *Kualitas Pelayanan dalam Menjamin Kepuasan Pelanggan*. Media Sains Indonesia.
- Firmansyah, H., dkk. 2022. *Pelayanan Publik di Era Tatanan Normal Baru*. Media Sains Indonesia.
- Marwiyah, S. 2023. *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi*. Media Sains Indonesia.
- Rukin, R., Hakim, L., & Diyanti, F. A. 2024. *POTRET Pelayanan Publik Pemerintahan Desa*. Media Sains Indonesia.

Tjiptono, F. 2022. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima (Edisi 4)*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Haerana, & Burhanuddin. 2022. *Manajemen Pelayanan Publik: Konseptual, Teoretis dan Faktual*. Widina Bhakti Persada Bandung.

Chandra, *et al.* 2020. *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Pekanbaru: CV IRDH.

Sulistiyowati, Wiwik. 2018. *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: UMSIDA Press.

Chandra, *et al.* 2020. *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Pekanbaru: CV IRDH.