

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN
PADA BIDANG UMUM DI KANTOR DESA KAYAKAH
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

FATMAH

NPM 2022404

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)

AMUNTAI

2025

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama

Nama	Fatmah
NPM	2022404
Program Studi	Administrasi Publik
Judul Skripsi	KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN PADA BIDANG UMUM DI KANTOR DESA KAYAKAH 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, 10 Oktober 2025

Pembimbing I

Ni Made Musiyani Anjasmari, M.AP
NUPTK. 1635759660230382

Pembimbing II

Ratna Sari, S.Sos., MA
NUPTK. 5149771672230433

Mengetahui

Pli. Ketua Program Studi Administrasi 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 kehadirat Allah SWT, shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta Keluarga dan sahabat beliau serta pengikutnya hingga akhir zaman. Syukur Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah yang diberikan oleh Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikan Proposal Skripsi yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI UMUM DI DESA KAYAKAH KECAMATAN AMUNTAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”. Dalam proses penyusunan proposal skripsi ini, banyak sekali sumbangan pikiran dan pemberian data penulis dapatkan dari berbagai pihak.

Penulisan proposal skripsi ini dilakukan dengan segenap kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Apabila masih terdapat kekurangan, hal tersebut semata-mata karena keterbatasan penulis. Penulis tetap terbuka untuk menerima kritik dan saran yang membangun untuk peningkatan kualitas proposal skripsi ini.

Amuntai, Oktober 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
TANDA PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Hasil Penelitian Terdahulu	10
B. Tinjauan Teoritis	14
C. Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	29
B. Pendekatan Penelitian	29
C. Tipe Penelitian	30
D. Data dan Sumber Data	31
E. Desain Operasional Penelitian	33

F.	Teknik Pengumpulan Data.....	36
G.	Teknik Analisa Data.....	36
H.	Uji Kredibilitas Data	38

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian.....	33
Tabel 3.2 Desain Operasional Penelitian	35

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	28

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Landasan hukum yang memperkuat pelaksanaan pelayanan publik adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada Pasal 1 ayat (1), dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Undang-undang tersebut juga menjelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik berasaskan kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/tindak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Pemerintah menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa untuk mewujudkan tertib administrasi desa yang mampu berfungsi sebagai sumber data dan informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat.

Administrasi pemerintahan desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai pemerintahan desa pada buku register desa. Adapun ruang lingkup administrasi pemerintahan desa

meliputi: administrasi umum, administrasi penduduk, administrasi keuangan, administrasi pembangunan, dan administrasi lainnya.

Kepala desa berwenang menyelenggarakan administrasi pemerintahan desa dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat dengan didukung oleh aparatur pelaksana.

Namun, dalam praktiknya, pelaksanaan administrasi pemerintahan desa masih menghadapi berbagai kendala. Tidak semua aparatur desa memahami secara utuh ketentuan administrasi yang berlaku, sementara sebagian desa juga belum memiliki sarana pendukung yang memadai untuk melaksanakan pelayanan secara efektif.

Masih sering dijumpai kondisi di mana petugas pelayanan publik tidak selalu berada di tempat pada jam kerja yang seharusnya. Hal ini membuat proses pelayanan menjadi lambat dan masyarakat terpaksa menunggu lama untuk dilayani. Keadaan semacam ini menunjukkan belum tegaknya asas kepastian hukum, karena masyarakat tidak memperoleh kepastian waktu dalam mendapatkan pelayanan yang menjadi haknya. Ketidakhadiran aparatur juga mencerminkan lemahnya asas keprofesionalan, sebab petugas yang profesional seharusnya memiliki disiplin dan tanggung jawab terhadap tugasnya. Selain itu, pelayanan yang terlambat tidak sesuai dengan asas ketepatan waktu, sedangkan kurangnya pengawasan dan tanggung jawab dari pihak penyelenggara memperlihatkan lemahnya penerapan asas akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Kondisi lain yang sering terjadi ialah kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan. Tidak sedikit masyarakat datang tanpa membawa dokumen yang lengkap karena tidak mengetahui apa saja yang dibutuhkan. Hal ini bertentangan dengan asas keterbukaan, sebab penyelenggara pelayanan publik seharusnya menyediakan informasi yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat. Ketidakterbukaan informasi juga menandakan belum terwujudnya asas kepentingan umum, karena kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat belum diutamakan. Akibat kurangnya informasi, sebagian warga yang tidak memahami prosedur menjadi tertinggal, sehingga asas persamaan hak tidak terpenuhi sepenuhnya. Di sisi lain, masyarakat pun sulit berperan aktif dalam memahami dan mengawasi jalannya pelayanan, sehingga asas partisipatif juga belum berjalan dengan baik.

Selain itu, fasilitas pelayanan publik di beberapa tempat masih terbatas. Ruang tunggu yang kurang layak, minimnya meja dan kursi, serta peralatan kerja aparatur yang sederhana menjadi masalah yang sering dijumpai. Kondisi seperti ini menunjukkan belum diterapkannya asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, karena kelompok seperti lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas akan lebih sulit mengakses pelayanan tanpa dukungan sarana yang memadai. Pelayanan yang tidak ditunjang fasilitas yang layak juga tidak sesuai dengan asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, sebab keterbatasan sarana menghambat efisiensi waktu dan kenyamanan pelayanan. Selain itu, tanggung jawab penyelenggara dalam memastikan tersedianya sarana pendukung belum berjalan optimal, sehingga

asas akuntabilitas dan asas kepentingan umum belum terlaksana sebagaimana mestinya.

Di sisi lain, pelaksanaan pelayanan publik yang tidak memiliki standar waktu yang tetap juga menjadi persoalan yang sering dirasakan masyarakat. Jam operasional pelayanan yang tidak konsisten menyebabkan masyarakat tidak mengetahui kapan waktu yang tepat untuk datang dan dilayani. Keadaan ini menunjukkan bahwa asas ketepatan waktu belum diterapkan secara baik, karena pelayanan publik seharusnya dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang pasti. Ketidakjelasan waktu pelayanan juga berlawanan dengan asas kepastian hukum, sebab masyarakat tidak memiliki jaminan terhadap waktu dan proses pelayanan yang teratur. Selain itu, kurangnya kedisiplinan petugas menunjukkan belum tegaknya asas keprofesionalan, sementara tidak adanya pengawasan yang tegas atas pelaksanaan waktu kerja menunjukkan lemahnya asas akuntabilitas. Kondisi seperti ini dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

Kondisi-kondisi tersebut ditemukan di Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara, di mana hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan administrasi umum belum berjalan optimal. Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan, peneliti menemukan beberapa fenomena masalah, yaitu:

1. Petugas tidak selalu berada di tempat sehingga proses pelayanan menjadi lambat. Berdasarkan hasil pengamatan, pelayanan administrasi di Kantor Desa Kayakah belum dapat berlangsung secara optimal karena aparatur desa tidak selalu berada di tempat pada jam kerja.

Kondisi ini bukan disebabkan oleh ketidakmampuan petugas dalam menjalankan tugasnya, melainkan karena sebagian aparatur desa masih memiliki pekerjaan lain di luar kantor. Situasi tersebut mengakibatkan proses pelayanan kepada masyarakat sering tertunda, sehingga masyarakat yang datang ke kantor desa harus menunggu dalam waktu lama bahkan terkadang diminta untuk kembali pada hari berikutnya. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin dan komitmen waktu kerja aparatur desa masih perlu ditingkatkan agar pelayanan administrasi dapat berjalan lebih efektif dan tepat waktu. (*Sumber Observasi*)

2. Kurangnya informasi kepada masyarakat mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan administrasi. Berdasarkan hasil pengamatan, masih banyak masyarakat yang datang ke Kantor Desa Kayakah tanpa membawa dokumen yang diperlukan karena tidak mengetahui berkas apa saja yang harus disiapkan. Hal ini disebabkan oleh belum tersedianya media informasi yang memadai, seperti papan pengumuman, panduan tertulis, maupun spanduk yang memuat ketentuan dan persyaratan pelayanan administrasi. Ketiadaan sarana informasi tersebut menyebabkan masyarakat harus menanyakan secara langsung kepada aparat desa setiap kali mengurus dokumen, sehingga proses pelayanan menjadi kurang efisien dan memerlukan waktu lebih lama. (*Sumber Observasi*)
3. Keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan. Berdasarkan hasil pengamatan, Kantor Desa Kayakah masih menghadapi keterbatasan dalam penyediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Di

kantor tersebut belum tersedia meja dan kursi tunggu bagi masyarakat, sehingga proses pelayanan sering kali dilakukan secara lesehan. Kondisi serupa juga terlihat pada ruang kerja aparatur desa yang belum dilengkapi dengan meja dan kursi kantor sebagai fasilitas kerja standar. Minimnya sarana dan prasarana tersebut menghambat kelancaran aktivitas administrasi serta menurunkan tingkat kenyamanan baik bagi aparat desa maupun masyarakat yang dilayani. Keadaan ini dikarenakan Kantor Desa Kayakah tergolong masih baru dan masih dalam tahap pengembangan fasilitas pemerintahan. (*Sumber Observasi*)

4. Belum adanya standar waktu pelayanan yang pasti. Berdasarkan ketentuan umum mengenai jam kerja aparatur pemerintah, Kantor Desa seharusnya melaksanakan pelayanan kepada masyarakat mulai pukul 08.00 hingga pukul 16.00 WITA setiap hari kerja, dengan waktu istirahat selama satu jam pada siang hari. Namun demikian, pelaksanaan di lapangan menunjukkan bahwa Kantor Desa Kayakah belum menerapkan ketentuan tersebut secara konsisten. Aktivitas pelayanan umumnya baru dimulai sekitar pukul 09.00 tanpa adanya kejelasan mengenai jam operasional yang tetap. Ketidakteraturan dalam penerapan waktu kerja ini berdampak pada ketidakpastian bagi masyarakat dalam menentukan waktu yang tepat untuk memperoleh pelayanan administrasi pemerintahan di desa. (*Sumber Observasi*)

Melihat fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan kajian dan menyusunnya dalam bentuk penelitian skripsi dengan judul “Kualitas

Pelayanan Administrasi Pemerintahan Pada Bidang Umum Di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara”.

B. Fokus Penelitian

Adapun Fokus Penelitian dalam penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintahan Pada Bidang Umum Di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara” maka penulis menggunakan fokus dari teori Zeithaml et al dalam Hardiyansyah (2018:63) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

1. *Tangibel* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiviness* (Respon/ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

C. Rumusan Masalah

Mengingat latar belakang dan fokus penelitian, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah mengenai:

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi pemerintahan pada bidang umum di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi pemerintahan pada bidang umum di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dari uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka peneliti dalam penelitian ini mempunyai tujuan:

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi pemerintahan pada bidang umum di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- b. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi pemerintahan pada bidang umum di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan diatas, adapun yang menjadi manfaat penelitian adalah:

- a. Manfaat Teoritis
 - 1) Dari aspek keilmuan, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Administrasi Publik khususnya berkaitan dengan kajian kualitas pelayanan kepada masyarakat.
 - 2) Penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang memiliki kesamaan variabel penelitian.

b. Manfaat Praktis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi atau masukan kepada Pemerintah Desa Kayakah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pemerintahan pada bidang umum pada masyarakat.
- 2) Bagi pembaca, diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan administrasi pemerintahan pada bagian umum di desa.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Peneliti melakukan peninjauan terhadap penelitian terdahulu (penelitian yang sudah ada) yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dengan tujuan sebagai bahan perbandingan dan menemukan kebaruan dalam penelitian ini.

1. **Yuyun Apriyani. (2023)** dalam penelitian yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Administrasi Di Desa Sabah Balau**”. Hasil penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik di Desa Sabah Balau sebagai berikut: Dimensi berwujud (*Tangible*). Memiliki indikator kenyamanan, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan), kedisiplinan petugas pelayanan. Pelayanan kepada masyarakat yang telah berjalan sejalan dengan harapan antara lain, kemudahan dalam proses layanan dan terdapat beberapa indikator yang belum optimal seperti Ruang pelayanan dan ruang tunggu yang belum memadai, kedua Perlu meningkatkan kehadiran petugas yang ada di kantor Desa. terutama di waktu jam kerja yang telah ditentukan kantor Desa. Keandalan (*Reliability*). Memiliki indikator standar pelayanan yang jelas, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses layanan, serta ketelitian petugas dalam melayani. Namun pada pelaksanaan pelayanan masih ada kendala diantaranya kemampuan petugas dalam menggunakan alat teknologi karena belum semua petugas yang ada mampu menggunakan alat bantu pelayanan. Jaminan

(*Assurance*). Memiliki indikator pengetahuan, kesopanan, sifat dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk memupuk keyakinan pengguna layanan terhadap penyedia layanan. Penilaian kualitas publik pada indikator ini berjalan lancar, terbukti dengan memberikan jaminan ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi yang baik dalam menyampaikan seluruh prosedur administrasi, hingga sikap sopan santun yang selalu diutamakan petugas dalam melayani masyarakat. Daya Tanggap (*Responsiveness*). Dimensi ini menunjukkan kemampuan untuk memberikan bantuan dan layanan dengan cepat dan akurat, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan mendengarkan setiap keluhan yang diajukan.. Penilaian kualitas publik pada indikator ini bahwa petugas berupaya memberikan pelayanan yang terbaik tetapi terkadang ada beberapa masyarakat kurang paham akan prosedur dan tidak bersifat kooperatif terhadap petugas. Empati (*Emphaty*) Dimensi ini terdiri beberapa indikator diantaranya petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sopan, tanpa diskriminasi, dan memperhatikan setiap kebutuhan masyarakat. Harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik telah terpenuhi dimana petugas secara konsisten mendahulukan kebutuhan masyarakat dalam proses pelayanan dan berperilaku ramah. akan tetapi ada beberapa petugas yang datang terlambat sehingga pelayanan terasa lebih singkat dikarenakan jam buka pelayanan yang terlambat dan mengakibatkan ada beberapa masyarakat yang tidak dilayani.

2. **Lisa Amelia Sari (2023)** dalam penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong”**. Hasil penelitian ini menunjukkan Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong dikategorikan Berkualitas. Berdasarkan data penelitian yang sudah diperoleh melalui proses wawancara. Kualitas pelayanan DI Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong dilihat dari indikator Bukti fisik (*Tangibles*) terhadap Informasi Pelayanan, Informasi Kependudukan & Pertanahan, Penerbitan Surat Keterangan, Penyederhanaan Pelayanan, Pengaduan Masyarakat, maka dapat diketahui bahwa Kualitas pelayanan DI Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong dikategorikan Berkualitas. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil jawaban wawancara dengan lima informan tentang Bukti fisik (*Tangibles*) dan hanya ada satu Informan yang mengatakan bahwa fasilitas yang tersedia kurang memadai dalam pelayanan yang tersedia di Kantor desa Muara Uya. Kualitas pelayanan DI Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong dilihat dari indikator Keandalan (*Realiability*) terhadap Informasi Pelayanan, Informasi Kependudukan dan Pertanahan, Penerbitan Surat Keterangan, Penyederhanaan Pelayanan, Pengaduan Masyarakat, maka dapat diketahui bahwa Kualitas pelayanan DI Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong dikategorikan Berkualitas. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil jawaban wawancara dengan lima informan tentang

Keandalan (*Reliability*) dan hanya ada satu Informan yang mengatakan bahwa Aparat desa masih kurang andal dalam melaksanakan tugasnya yaitu melayani masyarakat di Kantor desa Muara Uya. Kualitas pelayanan DI Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong dilihat dari indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap Informasi Pelayanan, Informasi Kependudukan dan Pertanahan, Penerbitan Surat Keterangan, Penyederhanaan Pelayanan, Pengaduan Masyarakat, maka dapat diketahui bahwa Kualitas pelayanan DI Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong dikategorikan Berkualitas. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil jawaban wawancara dengan lima informan tentang Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan hanya ada satu Informan yang mengatakan bahwa Aparat desa masih kurang daya tanggapnya dalam melaksanakan tugasnya yaitu melayani masyarakat di Kantor desa Muara Uya. Kualitas pelayanan DI Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong dilihat dari indikator Jaminan (*Assurance*) terhadap Informasi Pelayanan, Informasi Kependudukan & Pertanahan, Penerbitan Surat Keterangan, Penyederhanaan Pelayanan, Pengaduan Masyarakat, maka dapat diketahui bahwa Kualitas pelayanan DI Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong dikategorikan Sangat Berkualitas. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil jawaban wawancara dengan lima informan tentang Jaminan (*Assurance*) masyarakat sudah terjamin biaya dan waktu dalam mendapatkan pelayanan di Kantor desa

Muara Uya dengan baik. Kualitas pelayanan DI Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong dilihat dari indikator Empati (*Emphaty*) terhadap Informasi Pelayanan, Informasi Kependudukan dan Pertanahan, Penerbitan Surat Keterangan, Penyederhanaan Pelayanan, Pengaduan Masyarakat, maka dapat diketahui bahwa Kualitas pelayanan DI Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong dikategorikan Sangat Berkualitas. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil jawaban wawancara dengan lima informan tentang Empati (*Emphaty*) aparat desa Muara Uya sudah ber empati kepada setiap masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan yang layak di Kantor desa Muara Uya dengan baik.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pengertian Kualitas

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas bearti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu. (Hardiyansyah (2018:54).

Menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:54) kualitas adalah: (1) Kesesuaian dengan persyarata; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang dihharapkan dapat dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Menurut Fandy Tjiptono dalam Harbani Pasolong (2019:152), kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Menurut Montgomery dalam Harbani Pasolong (2019:152), *“the extent to which products meet the requirement of people who use them”*. Jadi suatu produk, apakah itu bentuknya barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

2. Pengertian Pelayanan

Menurut Sampara dalam Lijan Poltak Sunambela, dkk (2019:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima; menggunakan.

Menurut Monir dalam Harbani Pasolong (2019:147) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lainn dengan secara langsung.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam artian bahwa pelayan langsung berhadapan dengan pelanggan dengan menempatkan pelanggan sebagai sesuatu yang urgen (Harbani Pasolong, 2019:147).

3. Pengertian Publik

Istilah publik berasal dari Bahasa Inggris public yang bearti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang bearti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang bearti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat (Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2019:5).

Inu dan kawan-kawan dalam Lijan Poltak Sinambela, dkk (2019:5), mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki.

4. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Lewis dan Gilman dalam Hayat (2019:21), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Mahmudi, 2015:219).

Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Lijan Poltak Sunambela, et al., 2019:5).

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Lijan Poltak Sunambela, et al., 2019:5).

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara (Lijan Poltak Sunambela, et al., 2019:5).

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

Menurut Agung Kurniawan dalam 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.

5. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

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

6. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml et al. dalam Hardiyansyah (2018:63), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsivines* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

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.

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.

Untuk Dimensi *Responsivines* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:

- (1) Merespon setiap pelanggan atau 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.

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.

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.

7. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan(Hardiansyah, 2018:36).

Untuk memenuhi standar pelayanan publik, indikator kinerja pelayanan harus memenuhi ketentuan dan persyaratan yang baik. Menurut Bastian dalam Hayat (2019:72), syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam penentuan indikator kinerja pelayanan publik adalah:

- (1) Spesifik, jelas, dan tidak ada kemungkinan kesalahan interpretasi. Spesifikasi menjadi penting dalam kinerja pelayanan publik.

- (2) Pengukuran dilakukan secara objektif.
- (3) Relevan, indikator kinerja harus menangani aspek objektif yang relevan.
- (4) Dapat dicapai, penting, dan harus berguna untuk menunjukkan keberhasilan masukan, proses keluaran, hasil, manfaat, serta dampak yang ditimbulkan.
- (5) Fleksibel dan sensitif terhadap perubahan atau penyesuaian pelaksanaan dan hasil pelaksanaan kegiatan.
- (6) Efektif. Efektivitas menjadi keharusan yang diprioritaskan dalam membuat indikator kinerja.

8. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Beberapa faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah:

- (1) Motivasi Kerja Birokrasi dan aparatur.
- (2) Kemampuan aparatur.
- (3) Pengawasan/kontrol.
- (4) Perilaku birokrasi/aparatur.
- (5) Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi.
- (6) Restrukturisasi organisasi (Hardiyansyah, 2018:82).

9. Pemerintahan Desa

Istilah desa yang dikemukakan oleh Sujadi, dkk dalam Siti Hajar (2021:8) yaitu Desa berasal dari bahasa sansekerta, deshi yang artinya tanah kelahiran atau tanah tumpah darah.

Menurut Nursetiawan dalam Siti Hajar (2021:8) berpendapat bahwa desa dalam konteks pelayanan mempunyai peran dalam usaha untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat pedesaan, baik dari segi administrasi maupun non administrasi.

Menurut Inayatullah dalam Siti Hajar (2021:8) berpendapat bahwa desa merupakan suatu kesatuan hukum, dimana bertempat tinggal dalam suatu masyarakat yang berkuasa dan mengadakan pemerintahan sendiri.

Soenardjo dalam Siti Hajar (2021:8) mengemukakan bahwa desa adalah satu kesatuan masyarakat berdasarkan adat dan hukum adat yang menetap dalam suatu wilayah yang tertentu batas-batasnya, memiliki ikatan lahir dan batin yang sangat kuat, baik karena seketurunan maupun karena sama-sama memiliki kepentingan politik, ekonomi, sosial dan keamanan serta memiliki susunan pengurus yang dipilih bersama, memiliki kekayaan dalam jumlah tertentu dan berhak menyelenggarakan urusan rumah tangga sendiri.

Desa merupakan tempat penyelenggaraan pemerintahan desa terkait tugas dan fungsinya dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh peraturan yang berlaku (Siti Hajar, 2021:9).

Menurut Aries dalam Rury Febrina, dkk (2025:8) ciri-ciri umum desa sebagai berikut:

- (1) Desa umumnya berada sangat dekat dengan pusat kegiatan pertanian (dari sudut pandang ekonomi).
- (2) Dalam wilayah tersebut, kegiatan ekonomi utama adalah pertanian.
- (3) Penguasaan lahan menjadi faktor penting yang mempengaruhi kehidupan masyarakat desa.
- (4) Berbeda dengan kota yang penduduknya sebagian besar pendatang, populasi desa cenderung lebih stabil dan tumbuh dari dalam.
- (5) Kontrol sosial di desa lebih bersifat informal, dan interaksi antar warga lebih personal dengan tatap muka.
- (6) Desa memiliki tingkat homogenitas yang relatif tinggi dan ikatan sosial yang lebih erat dibandingkan dengan kota.

Menurut Roucek dan Warren dalam Rury Febrina, dkk (2025:8) karakteristik desa adalah:

- (1) Peran kelompok primer sangat dominan.
- (2) Faktor geografis menjadi dasar utama pembentukan kelompok atau asosiasi.
- (3) Hubungan antar warga lebih erat dan bertahan lama.
- (4) Komunitasnya cenderung homogen.
- (5) Mobilitas sosial rendah.

- (6) Keluarga lebih berperan sebagai unit ekonomi.
- (7) Proporsi anak dalam populasi relatif tinggi.

Terkait dengan ciri-ciri desa dimaksud, terdapat unsur-unsur desa yang selalu tampak dan perlu mendapat perhatian, yaitu:

- (1) Daerah desa, yang berupa tanah pekarangan, tanah perkebunan, tanah persawahan dan tanah jenis lainnya baik yang dimanfaatkan maupun yang tidak dimanfaatkan termasuk di dalamnya laut, sungai, danau dan sejenisnya yang mempunyai luas tertentu, batas-batas tertentu serta terletak di lokasi tertentu.
- (2) Penduduk desa adalah setiap individu yang tinggal dan terdaftar sebagai penduduk di desa tersebut atau yang bermukim di desa yang bersangkutan.
- (3) Pemerintah desa terdiri dari kepala desa dan perangkat desa, yang meliputi sekretaris desa dan perangkat desa lainnya. Perangkat desa lainnya termasuk sekretaris desa, pelaksana teknis lapangan seperti kepala urusan, serta unsur kewilayahan seperti kepala dusun atau sebutan lainnya (Rury Febrina, dkk. 2025:).

Menurut Kusnendar dalam Siti Hajar (2021:10) pemerintahan desa merupakan unit pemerintah paling dasar pada hirarki yang diakui dalam sistem pemerintahan Nasional, yang berarti pemerintah desa merupakan organisasi yang paling depan dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena pemerintah desa langsung melayani masyarakat.

Menurut Sugiman dalam Siti Hajar (2021:10) pemerintahan desa merupakan unit lembaga pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat dan diharapkan mampu menjalankan roda pemerintahan desa dengan sungguh-sungguh dan mampu mengubah taraf hidup masyarakat ke arah yang lebih sejahtera, adil, tenteram, aman dan damai.

Menurut Solekhan dalam Siti Hajar (2021:11) berpendapat bahwa apabila dilihat dari segi fungsinya, maka pemerintah desa memiliki fungsi:

- (1) Menyelenggarakan urusan rumah tangga desa.
- (2) Melaksanakan pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan.

- (3) Melaksanakan pembinaan partisipasi dan swadaya gotong-royong masyarakat.
- (4) Melaksanakan pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat.
- (5) Melaksanakan pembinaan perekonomian desa.
- (6) Melaksanakan musyawarah penyelesaian perselisihan.
- (7) Dan lain sebagainya.

10. Administrasi Pemerintahan Desa

Administrasi Pemerintah Desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai Pemerintah Desa pada Buku Register Desa. Ruang lingkup administrasi pemerintahan desa, meliputi:

- (1) Administrasi Umum adalah pencatatan data dan informasi mengenai kegiatan pemerintahan Desa pada Buku Administrasi Umum.
- (2) Administrasi Penduduk adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kependudukan pada Buku Administrasi Penduduk.
- (3) Administrasi Keuangan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai pengelolaan keuangan Desa pada Buku Administrasi Keuangan.
- (4) Administrasi Pembangunan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi pelaksanaan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat pada Buku Administrasi Pembangunan.
- (5) Administrasi Lainnya adalah kegiatan pencatatan data dan informasi penyelenggaraan Pemerintah Desa, pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan

masyarakat selain yang disebutkan diatas pada Buku Administrasi Lainnya. Administrasi Lainnya antara lain meliputi:

- (1) Kegiatan Badan Permusyawaratan Desa dalam buku administrasi Badan Permusyawaratan Desa.
- (2) Kegiatan musyawarah Desa dalam buku musyawarah Desa.
- (3) Kegiatan Lembaga Kemasyarakatan Desa/Lembaga Adat dalam buku Lembaga Kemasyarakatan Desa/Lembaga Adat (Bainah, 2019:5).

11. Standar Pelayanan Minimal Desa

Dalam pertimbangan pemerintah pusat melalui Kementerian dalam Negeri RI sebagaimana termuat dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa bahwa untuk mempercepat peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat Desa guna perwujudan kesejahteraan umum sesuai dengan kewenangan Desa, perlu menetapkan Standar Pelayanan Minimal Desa.

Standar pelayanan minimal desa sesuai Pasal 1 ayat (8) disebutkan bahwa Standar Pelayanan Minimal Desa yang selanjutnya disebut SPM Desa adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan yang merupakan urusan desa yang berhak diperoleh setiap masyarakat Desa secara minimal.

Adapun maksud dan tujuan dari SPM Desa adalah berdasarkan Pasal (2) dimaksudkan untuk:

- (1) Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

- (2) Mempermudah pelayanan kepada masyarakat.
- (3) Keterbukaan pelayanan kepada masyarakat.
- (4) Efektifitas pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya pada Pasal (3) bertujuan untuk:

- (1) Mendorong percepatan pelayanan kepada masyarakat.
- (2) Memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai kewenangannya.
- (3) Sebagai alat kontrol masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Desa.

Penerapan Standar Pelayanan Minimal Desa (SPM Desa) memiliki banyak manfaat, di antaranya:

- (1) Menjadikan pelayanan lebih mudah, cepat, dan terjangkau.
- (2) Meningkatkan kualitas pelayanan.
- (3) Mendorong masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap kinerja pemerintah desa.
- (4) Menjamin masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai kewenangannya.
- (5) Mendorong percepatan pelayanan kepada Masyarakat.

C. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul,

dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (Pasal 1 ayat 1).

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa menegaskan bahwa administrasi pemerintahan desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai Pemerintahan Desa pada Buku Register Desa (Pasal 1 ayat 5). Dalam Pasal 3 disebutkan bahwa Kepala Desa berwenang menyelenggarakan administrasi pemerintahan desa dengan dukungan aparatur pelaksana, guna mewujudkan tertib administrasi yang berfungsi sebagai sumber data dan informasi. Administrasi pemerintahan desa mencakup lima bidang utama, yaitu administrasi umum, administrasi penduduk, administrasi keuangan, administrasi pembangunan, dan administrasi lainnya (Pasal 2).

Zeithaml et al dalam Hardiyansyah (2018:63) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

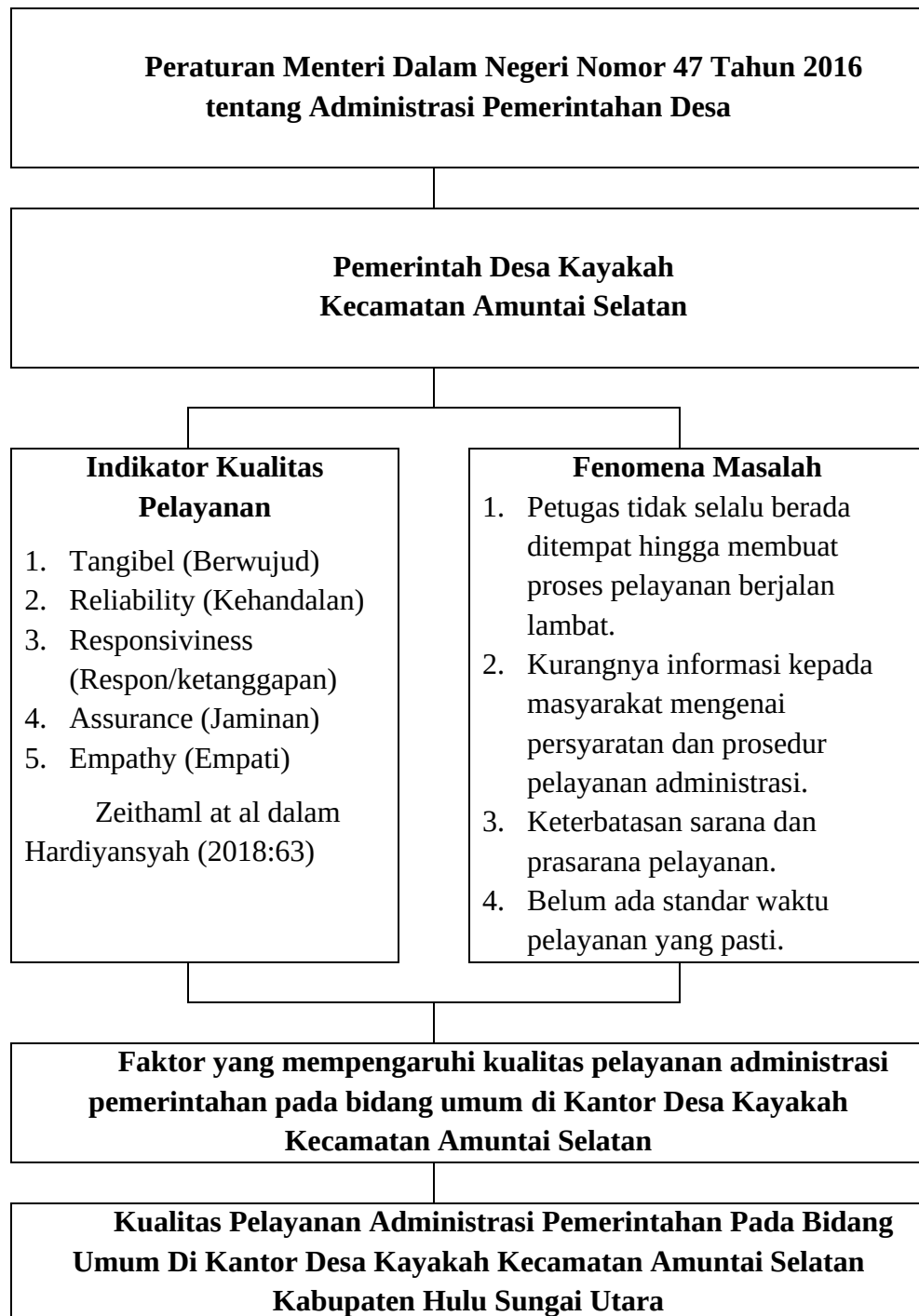
1. *Tangibel* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiviness* (Respon/ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan, peneliti menemukan beberapa fenomena masalah yaitu:

1. Salah satu petugas tidak selalu berada ditempat hingga membuat proses pelayanan berjalan lambat.
2. Kurangnya informasi kepada masyarakat mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan administrasi.
3. Keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan.
4. Belum ada standar waktu pelayanan yang baik.

Berdasarkan teori dan fenomena masalah tersebut, maka desain kerangka pemikiran dari peneliti adalah sebagai berikut:

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara Kode Pos 71452. Alasan peneliti mengambil Desa Kayakah sebagai lokasi penelitian adalah dari beberapa fenomena yang pernah terlihat, akhirnya peneliti mengamati untuk mengetahui lebih dalam dan mempertimbangkan lokasi tersebut dengan beberapa alasan. Pertama, salah satu petugas tidak selalu berada ditempat hingga membuat proses pelayanan berjalan lambat. Kedua, kurangnya informasi kepada masyarakat mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan administrasi. Ketiga, keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan. Dan terakhir adalah belum ada standar waktu pelayanan yang pasti

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan peneliti adalah pendekatan kualitatif. Menurut Strauss dan Corbin dalam V. Wiratna Sujarweni (2020:19), yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

Menurut Sugiyono dalam M. Sobry Sutikno dkk (2020:5) , penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara

triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Menurut Bogdan dan Taylor dalam V. Wiratna Sujarweni (2020:19) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati.

Moleong dalam Abdul F. Nasution (2023:34) Penelitian kualitatif adalah Penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek Penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain sebagainya. Secara holistik dan dengan cara deskripsi 35 dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Menurut Zuriah dalam Yudin Citriadin (2020:8), penelitian deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala, fakta, atau kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Dalam penelitian deskriptif cenderung tidak perlu mencari atau saling menerangkan hubungan dan menguji hipotesis.

Menurut Arifin dalam Yudin Citriadin (2020:8), enelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menjawab persoalan suatu fenomena atau peristiwa yang terjadi saat ini, baik fenomena dalam variabel tunggal maupun korelasi, dan atau perbandingan berbagai

variabel. Tujuan penelitian deskriptif yakni untuk menjelaskan secara sistematis, faktual dan akurat fakta dan sifat populasi atau daerah tertentu.

D. Data dan Sumber Data

1. Data Primer

Menurut Abdul F. Nasution (2023:6) data penelitian primer adalah data-data utama yang didapatkan dari subjek penelitian secara langsung atau dari tangan pertama. Data primer ini berupa data-data yang otentik, objektif, dan reliabel, karena data tersebut akan digunakan sebagai dasar untuk memecahkan suatu permasalahan. Data primer ini bisa berupa hasil wawancara dengan subjek, hasil angket, hasil tes, dan sebagainya.

2. Data Sekunder

Menurut Abdul F. Nasution (2023:6) data penelitian sekunder adalah data-data yang bukan didapatkan atau diperoleh dari subjek penelitian atau sumber pertama yang digunakan untuk penelitian. Data sekunder ini bersifat pelengkap dan penguat dari data primer

3. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana asal data penelitian ini diperoleh. Apabila peneliti misalnya menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan, baik tertulis maupun lisan (v. Wiratna Sujarweni. 2020:73)

Sumber data dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumentasi, hasil observasi dan lain-lain. Kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati dan diwawancarai merupakan sumber data utama. Jadi, dalam penelitian ini sumber data yang utama adalah informan (manusia), yang ditentukan dengan teknik purposive sampling sehingga terdapat informan kunci.

Informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang mempunyai informasi yang objektif dari pendapat, pengalaman maupun hubungannya dengan kualitas pelayanan administrasi umum di Desa Kayakah. Berikut merupakan tabel informan penelitian yaitu:

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Jabatan	Keterangan
1.	Kepala Desa Kayakah	1 Orang
2.	Sekretaris Desa	1 Orang
3.	Kasi Pelayanan dan Kesejahteraan	1 Orang
4.	Kasi Pemerintahan	1 Orang
5.	Kaur Umum dan Perencanaan	1 Orang
6	Tokoh Masyarakat (Ketua RT/Ketua BPD)	1 Orang
7	Masyarakat Desa yang Pernah Menerima Pelayanan	6 Orang
8	Masyarakat Desa yang Sedang Menerima Pelayanan	3 Orang
Total		15 Orang

E. Desain Operasional Penelitian

Definisi operasional adalah variabel penelitian dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis (V.Wiratna Sujarweni. 2020:87).

Menurut Zeithaml et al. dalam Hardiyansyah (2018:63), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

1. *Tangibel* (Berwujud)

Dimensi tangibles atau berwujud mengacu pada segala aspek fisik yang dapat dilihat secara nyata oleh masyarakat dalam proses pelayanan publik.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi reliability atau keandalan mencerminkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Keandalan berarti kemampuan organisasi dalam melaksanakan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan tanpa kesalahan.

3. *Responsiviness* (Respon/ketanggapan)

Daya tanggap merupakan bentuk kesediaan penyedia layanan dalam memberikan bantuan dan pelayanan yang cepat kepada pelanggan. Daya tanggap menggambarkan sejauh mana petugas memiliki kemauan dan kemampuan untuk membantu masyarakat serta menanggapi kebutuhan atau keluhan mereka secara cepat dan tepat.

4. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* atau jaminan berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, serta sikap dapat dipercaya dari petugas pelayanan dalam memberikan rasa aman dan kepastian kepada masyarakat.

5. *Empathy* (Empati)

Dimensi *empathy* atau empati menunjukkan perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat secara pribadi dan manusiawa.

Tabel 3.2

Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub-Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan Zeithaml et al dalam Hardiyansyah (2018:63)	1. <i>Tangibel</i> (Berwujud)	a. Penampilan petugas. b. Kenyamanan tempat. c. Kemudahan akses dan sarana.
	2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	a. Ketepatan pelayanan. b. Penerapan standar pelayanan. c. Keahlian petugas.
	3. <i>Responsivines</i> (Respon/ Ketanggapan)	a. Kecepatan melayani. b. Ketanggapan terhadap keluhan. c. Ketepatan waktu.
	4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Kepastian waktu dan biaya. b. Legalitas layanan. c. Kepercayaan kepada petugas.
	5. <i>Empathy</i> (Empati)	a. Keramahan. b. Kesopanan. c. Perlakuan adil dan peduli.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan disengaja melalui pengamatan dan pencatatan terhadap gejala yang diselidiki (Zuchri Abdussamad, 2021:147).

2. Wawancara

Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Esterberg dalam Sugiyono, 2020:304).

3. Dokumentasi

Arikunto dalam Zuchri Abdussamad (2021:150) metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variasi yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah kabar, majalah, prasasti, notulen, raport, leger dan sebagainya. Dokumen yang diperlukan dalam penelitian kualitatif adalah dokumen yang relevan dengan focus penelitian dan dibutuhkan untuk melengkapi data.

G. Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman dalam Zuchri Abdussamad (2021:160-162) 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 reduction, data display dan conclusion drawing/verification.

1. Data Reduction (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

2. Data Display (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut. Selanjutnya disarankan, dalam melakukan display data, selain dengan teks yang naratif, juga dapat berupa, grafik, matrik, jejaring kerja dan chart.

3. Concluding Drawing/Verification

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

H. Uji Kredibilitas Data

Menurut Lapau dalam Agus R. Kumara (2018:51-52) uji kredibilitas adalah uji kepercayaan dari data yang telah dihasilkan selama proses penelitian kualitatif. Kredibilitas kesesuaian antara konsep peneliti dan konsep informan agar kredibilitas terpenuhi, maka hal yang dilakukan dalam uji kredibilas ini yaitu:

- (1) Waktu yang digunakan penelitian harus cukup lama, karena peneliti harus yakin selagi penelitian belum cukup meyakinkan, maka peneliti perlu melakukan perpanjangan waktu penelitiannya sambil mengkaji kembali, menelistik, dan menganalisis data yang terkumpul.
- (2) Ketekunan pengamatan, hal ini dilakukan untuk menjaga keakuratan dan keabsahan data.
- (3) Mengadakan triangulasi, menurut Lapau triangulasi merupakan pengecekan data atau sumber dari triangulasi pengumpulan data.

- (4) Menganalisis kasus negative, dilakukan dengan menemukan terlebih dahulu data yang bertentangan dengan data yang telah ditemukan sebelumnya.
- (5) Menggunakan alat bantu dalam mengumpulkan data.
- (6) Menggunakan member check, data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis, melakukan pengkategorian, dan penarikan kesimpulan dapat diuji kembali dengan menggunakan anggota lain dalam kelompok.

DAFTAR PUSTAKA

- Presiden Republik Indonesia. 2009. "*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009*". Jakarta.
- Menteri Dalam Negeri. 2016. "*Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016*". Jakarta.
- Abdussamad, Zuchri. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Pertama. Makasar:CV. Syakir Media Press
- Bailah. 2019. *Pengelolaan Administrasi Penduduk Desa*. Edisi Pertama. Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia
- Citriadin, Yudin. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Pertama. Mataram: Samabil
- Febrina, Rury. *Et al.* 2025. *Pemerintahan Desa Tinjauan Tata Kelola*. Edisi Pertama. Jawa Barat: CV.Mega Press Nusantara
- Hajar, Siti. 2021. *Pemerintahan Desa Dan Kualitas Pelayanan Publik*. Edisi Pertama. Medan: UMSUPRESS
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*, Edisi Pertama. Yogyakarta: GAVA MEDIA
- Hayat. 2019. *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*. Edisi Ketiga. Depok: PT Raja Grafindo Persada
- Kumara, Agus Ria. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Pertama. Yogyakarta:Universitas Ahmad Dahlan
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: UPP STIM YKPN

Nasution, Abdul Fattah. 2023. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Pertama.
Bandung: CV Harfa Creative

Pasolong, Harbani. 2019. *Teori Administrasi Publik*. Edisi Pertama.
Bandung:ALFABETA

Sinambela, Lijan Poltak Sunambela. *Et al.* 2019. *Reformasi Pelayanan Publik*,
Edisi Sepuluh. Jakarta: PT Bumi Aksara

Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Edisi Kedua.
Bandung:ALFABETA

Sujarweni, V. Wiratna. 2020. *Metodologi Penelitian*. Edisi Pertama.
Yogyakarta:PUSTAKABARUPRESS

Sutikno, Sobry. 2020. *Penelitian Kualitatif*. Edisi Pertama. Lombok: Holistica