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 pembandingan 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. Kehandalan *(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 pelayananan 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 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 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 *(Realiability)* 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 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 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 bururknya 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 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 produccts 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 menyuguhi (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.

Menurut Soejono Soekambo, SH, M.A dalam Juariyah (2019:8) publik adalah kelompok yang tidak merupakan kesatuan. Interaksi terjadi secara tidak langsung melalui media komunikasi. Dengan demikian tingkah laku pribadi daripada kelakuan publik didasarkan pada tingkah laku atau perilaku individu.

Menurut Mayor Polak dalam Juariyah (2019:8) publik adalah sejumlah orang yang berminat dan merasa tertarik terhadap sesuatu masalah dan berhasrat mencari suatu jalan keluar. Selanjutnya dikemukakan dalam publik kurang ada segusti dan mengekor tanpa berpikir, tetapi sebaliknya ada diskusi sosial secara rasional atau sekurang-kurangnya ada kecenderungan untuk berpikir secara rasional.

Menurut Emory S. Bogardus dalam Juariyah (2019:8) publik adalah sejumlah orang yang dengan suatu cara mempunyai pandangan yang sama mengenai suatu masalah. Sejumlah orang tersebut antara yang satu dengan yang lain dapat tidak kenal mengenali satu sama lain, akan tetapi sebenarnya mempunyai perhatian dan minat yang sama terhadap sesuatu masalah.

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.

Kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan/ masyarakat (Lailul Mursyidah, et al, 2020:34).

Menurut Albrecht et. Al dalam Agus Hendrayady, dkk (2023:82) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi antara sistem pelayanan, petugas pelayanan, strategi pelayanan yang diterapkan dan pelanggan penerima pelayanan, metode penyampaian pelayanan dan lembaga pengelola pelayanan.

Menurut Ibrahim dalam Dean Destyarama dkk (2018:122) mengatakan bahwa: "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. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dalam Agus Hendrayady, dkk (2023:89) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan menggunakan delapan dimensi sebagai berikut:

(1) Kinerja, mis. karakteristik kinerja yang paling penting dari produk utama.
(2) Sifat atau kualitas tambahan, yaitu sifat sekunder atau tambahan.
(3) Keandalan, mis. kecil kemungkinan rusak atau gagal.
(4) Kesesuaian teknis (kesesuaian dengan spesifikasi), yaitu. sejauh mana desain dan kinerja memenuhi standar yang ditetapkan sebelumnya.
(5) Durability, yaitu seberapa lama produk dapat terus digunakan.
(6) Kemudahan servis yaitu. kompetensi, kecepatan, kemudahan, kemudahan perbaikan dan penanganan keluhan yang memuaskan.
(7) Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
(8) Kualitas yang dirasakan, atau citra dan reputasi produk dan tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Menurut Gaspersz dalam Agus Hendrayady, dkk (2023:89) mengemukakan sepuluh indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu:

(1) ketepatan waktu pelayanan
(2) ketepatan pelayanan
(3) kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
(4) tanggung jawab
(5) kelengkapan
(6) kemudahan menerima pelayanan
(7) keserbagunaan model pelayanan
(8) pelayanan personal
(9) kenyamanan menerima layanan
(10) fungsi tambahan lainnya.

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 dikriminatif (membedakan).
(5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Menurut De Vreye dalam Hardiyansyah (2018:69) dalam rangka meningkatkankualitas pelayanan, ada tujuh dimensi dan indikator yang harus diperhatikan:

(1) *Self-esteem* (harga diri), dengan indikator: pengembangan prinsip pelayanan; menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya; menetapkan tugas pelayanan yang futuris; dan berpedoman pada kesuksesan 'hati esok lebih baik dari hari ini'.
(2) *Exeed expectation* (memenuhi harapan), dengan indikator: penyesuaian standar pelayanan; pemahaman terhadap keinginan pelanggan; dan pelayanan sesuai harapan petugas.
(3) *Recoveryi* (pembenahan), dengan indikator: menganggap keluhan merupakan peluang, bukan masalah; mengenai keluhan pelanggan; mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan; uji coba standar pelanggan; dan mendengar keluhan pelanggan.
(4) *Vision* (pandangan ke depan), dengan indikator: perencanaan ideal di masa depan; memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin; dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
(5) *Improve* (perbaikan), dengan indikator: perbaikan secara terus-menerus; menyesuaikan dengan perubahan; mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana; investasi yang bersifat non material (training); penciptaan lingkungan yang kondusif; dan penciptaan standar yang respinsif.
(6) *Care* (perhatian), dengan indikator: menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan; menjaga kualitas; menerapkan standar pelayanan yang tepat; dan uji coba standar pelayanan.
(7) *Empower* (pemberdayaan), dengan indikator : memberdayakan karyawan/bawahan; belajar dari pengalaman; dan memberikan rangsangan, pengakuan dan penghargaan.

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 kegiatatan.
(6) Efektif. Efektivitas menjadi keharusan yang diprioritaskan dalam membuat indikator kinerja.

Mukaron dalam dalam Agus Hendrayady, dkk (2023:85) mengemukakan bahwa pihak penyelenggara atau penyedia layanan publik harus menetapkan standar pelayanan publik meliputi:

(1) Penyedia layanan dan penerima layanan, termasuk pengaduan masyarakat, dibakukan.
(2) Waktu pemutusan adalah hal yang ditentukan sejak pengajuan permohonan sampai dengan berakhirnya pelayanan, termasuk himbauan umum.
(3) Harga layanan adalah apa yang didefinisikan secara rinci dalam kaitannya dengan penyediaan layanan, yang mengakibatkan sejumlah biaya yang harus ditanggung oleh masyarakat sebagai penerima layanan.
(4) Produk jasa adalah hasil jasa yang diterima suatu badan menurut peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah.
(5) Sarana dan Prasarana adalah pelayanan dan prasarana yang memadai yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
(6) Kompetensi staf pemberi layanan ditentukan dengan baik berdasarkan pengetahuan, kompetensi, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan masyarakat.

Melalui Keputusan Nomor 36 Tahun 2012, Pemerintah melalui Kementerian Mesin Negara dan Reformasi Birokrasi menetapkan pedoman teknis penyusunan, penetapan, dan pelaksanaan standar pelayanan publik, dengan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

(1) Standar pelayanan sederhana yang mudah dipahami, diikuti, dilaksanakan, diukur, prosedur yang jelas dan biaya yang murah bagi masyarakat dan operator.
(2) Dalam menyusun dan melaksanakan standar pelayanan harus senantiasa memperhatikan pemenuhan peraturan, prosedur, persyaratan dan penetapan biaya pelayanan dengan harga yang wajar.
(3) Penyusunan standar pelayanan secara partisipatif, melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk bersama-sama membahas dan mencapai keselarasan berdasarkan komitmen atau hasil kontrak,
(4) Hal-hal yang menjadi tanggung jawab yang diatur dalam standar pelayanan harus dilaksanakan dan senantiasa dilaporkan kepada pemangku kepentingan.
(5) Harus dimungkinkan penerapan standar pelayanan yang berkesinambungan sesuai dengan perkembangan kebijakan dan kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
(6) Transparansi, yang harus mudah diakses dan diketahui semua orang.
(7) Keadilan, standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan menjangkau semua orang dengan status ekonomi yang berbeda, jarak geografis dan sumber daya fisik dan mental yang berbeda (Hendrayady, Agus. Et el. 2023:84).

Menurut Macaulay dan Cook dalam Agus Hendrayady, dkk (2023:86) menawarkan pandangan yang berbeda tentang konsep standar pelayanan publik, memberikan tips untuk meningkatkan pelayanan dengan cara sebagai berikut:

(1) Terciptanya manajemen yang berorientasi pada pelanggan (customer oriented).
(2) Menciptakan citra positif di mata pelanggan.
(3) Bersikap tegas tetapi baik kepada pelanggan.
(4) Mengelola proses pemecahan masalah.
(5) Mengembangkan budaya persuasi dan negosiasi yang positif.
(6) Memecahkan situasi sulit yang dihadapi pelanggan

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 organisasidan aliran informasi.
(6) Restrukturisasi organisasi (Hardiyansyah, 2018:82).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, sebagai berikut:
(1) Organisasi dan Tata Kerja
(2) Sumber Daya Manusia (SDM)
(3) Sarana dan Prasarana
(4) Teknologi Informasi
(5) Lingkungan dan Kebijakan (Siti Hajar, 2021:15).

Berikut adalah faktor-faktor tambahan yang sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik:
(1) Budaya Organisasi
(2) Kepemimpinan
(3) Pengawasan dan Akuntabilitas
(4) Partisipasi Masyarakat
(5) Insentif dan Kesejahteraan (Mahmudi, 2015:211)

Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik:
(1) Diskresi Birokrasi
(2) Interoperabilitas
(3) Anggaran dan Alokasi Sumber Daya
(4) Stabilitas Politik dan Kebijakan
(5) Inovasi dan Adaptabilitas (Hendrayady, Agus. Et el. 2023:87)

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 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 tertantu, 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. 2025:8).

Menurut Kusnendar dalam Siti Hajar (2021:10) pemerintahan desa merupakan unit pemerintah paling dasar pada hirarki yang diakui dalam sistem pemerintahan Nasional, yang bearti 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. Pengertian Administrasi

Menurut Arthur Grager dalam Muhammad Mu'iz Rahardjo (2020:39) administrasi adalah fungsi tata penyelenggaraan terhadap komunikasi dan pelayanan warkat suatu organisasi.

Menurut George Terry dalam Muhammad Mu'iz Rahardjo (2020:39) administrasi adalah perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta penggerakan mereka yang melaksanakannya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut William Leffingwell dan Edwin Robinson dalam Muhammad Mu'iz Rahardjo (2020:40) administrasi adalah cabang ilmu manajemen yang berkenaan dengan pelaksanaan pekerjaan perkantoran secara efisien , kapan dan dimana pekerjaan itu harus dilakukan.

Menurut Ulbert dalam Muhammad Mu'iz Rahardjo (2020:40) administrasi secara sempit didefinisikan sebagai penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis baik internal maupun eksternal dengan maksud menyediakan keterangan serta memudahkan untuk memperoleh kembali baik sebagian maupun menyeluruh. Pengertian administrasi secara sempir ini lebih dikenal dengan istilah Tata Usaha.

Menurut Sondang P. Siagian dalam Muhammad Mu'iz Rahardjo (2020:40) administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Soetarto dan R.P Soewarno dalam Muhammad Mu'iz Rahardjo (2020:40) administrasi suatu proses penyelenggaraan dan

pengurusan segenap tindakan atau kegiatan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan.

Menurut The Liang Ge dalam Muhammad Mu'iz Rahardjo (2020:40) administrasi adalah rangkaian kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan cara kerja sama.

11. Administrasi Pemerintahan Desa

Administrasi Pemerintahan Desa adalah seluruh rangkaian kegiatan penataan, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, hingga pengawasan terhadap urusan rumah tangga desa (Muhammad Mu'iz Raharjo, 2020:40).

Administrasi Pemerintahan Desa merupakan proses kerja sama antara perangkat desa dan masyarakat untuk mencapai tujuan bersama dalam lingkup kewenangan desa (Bainah, 2019:4).

Administrasi Pemerintahan Desa adalah sebuah sistem pendataan terpadu yang mengelola data kewilayahan, kependudukan, dan keuangan desa sebagai dasar pengambilan keputusan (Muhammad Mu'iz Raharjo, 2020:41).

Administrasi Pemerintah Desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai Pemerintah Desa pada Buku Register Desa (Muhammad Mu'iz Raharjo, 2020:41). 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 pencatatatn 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 Kemanyarakatan Desa/Lembaga Adat dalam buku Lembaga Kemasyarakatan Desa/Lembaga Adat (Bainah, 2019:5).

12. 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.

Kepala desa menetapkan SPM Desa. SPM Desa ditetapkan dengan Keputusan Kepala Desa. SPM Desa.

(1) Penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan: meliputi persyaratan teknis, mekanisme, penelusuran dokumen pada setiap tahapan proses. Biaya dan waktu perizinan dan nonperizinan dan tata cara penyampaian pengaduan.
(2) Penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertahanan yang dilakukan melalui pertemuan dan media lain yang mudah diakses dan diketahui oleh masyarakat. Tata cara penyediaan dan penyebaran informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyediaan data dan informasi kependudukan dalam Buku Administrasi Kependudukan; data dan informasi pertanahan pada administrasi umum dalam Buku Tanah Kas Desa dan Tanah di Desa. Penyediaan data dan informasi dalam administrasi kependudukan harus akurat setiap saat dengan menyediakan data dasar dan data perubahan serta tertib pelaporan. Data dan informasi harus tertib dalam pengisian administrasi pertanahan, kepastian data luas kepemilikan tanah, dan penetapan keputusan kepala desa tentang Sketsa Kepemilikan Tanah. Data dan informasi dilaporkan kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten/Kota terkait dalam kedudukannya sebagai instansi penyelenggara pelayanan. Data dan informasi oleh penyelenggara pelayanan dijadikan sumber data dan informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
(3) Pemberian surat keterangan: pemberian surat keterangan dari pemerintah desa kepada masyarakat yang akan melakukan proses suatu pelayanan didasarkan pada data dan informasi yang telah disesuaikan dengan data dasar dan data perubahan. Surat keterangan diberikan apabila berkas yang diperlukan dalam proses suatu pelayanan telah lengkap memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan telah dilengkapi surat keterangan domisili dari RT atau RW. Dalam hal persyaratan untuk proses suatu pelayanan belum lengkap, pemerintah desa berkewajiban untuk memberikan informasi tentang kelengkapan persyaratan yang harus dipenuhi

oleh masyarakat dalam proses suatu pelayanan. Pemberian surat keterangan dari pemerintah desa kepada masyarakat diselesaikan dalam satu hari. Dalam hal pemberian surat keterangan tidak dapat diselesaikan dalam waktu satu hari, camat melakukan pembinaan. Dalam pemberian surat keterangan kepada masyarakat pemerintah desa menggunakan tata naskah dinas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal pemerintah daerah kabupaten/kota belum menerapkan tata naskah dinas untuk desa, bupati/wali kota menetapkan tata naskah dinas untuk desa dengan peraturan bupati/wali kota.

(4) Penyederhanaan pelayanan, penyederhanaan pelayanan dilakukan dalam rangka untuk pelaksanaan penugasan. Pelaksanaan penugasan merupakan sebagian pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah kabupaten/kota kepada desa. Penugasan kepala desa dengan memperhatikan: kemampuan sumber daya manusia di desa; selektivitas dalam pelaksanaan; dan sarana dan prasaranan pendukung antara lain: tempat/lokat pendaftaran , tempat penyerahan dokumen, tempat pelayanan pengaduan, ruang tunggu, dan perangkat pendukung lainnya. Persyaratan penetapan desa-desa yang diberikan penugasan untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dan penetapan jenis pelayanan yang akan ditugaskan serta penetapan SPM Desa ditetapkan dengan peraturan bupati/wali kota. Peraturan bupati/wali kota tentang SPM Desa antara lain meliputi:
    (1) Jenis pelayanan
    (2) Persyaratan pelayanan
    (3) Proses atau prosedur pelayanan
    (4) Pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan
    (5) Petugas pelayanan
    (6) Waktu pelayanan yang dibutuhkan
    (7) Biaya pelayanan

(5) Pengaduan masyarakat: merupakan sarana umpan balik bagi pemerintah desa guna meningkatkan kualitas pelayanan. Pemerintah desa memmfasilitasi dan mengoordinasikan pengaduan masyarakat paling lama tiga hari kerja. Dalam hal fasilitas dan koordinasi tidak dapat dilaksanakan dalam tiga hari kerja, camat melakukan pembinaan. Untuk melaksanakan pelayanan fasilitasi pengaduan masyarakat pemerintah desa menyediakan sarana dan prasarana(Muhammad Mu’iz Raharjo. 2021:374).

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

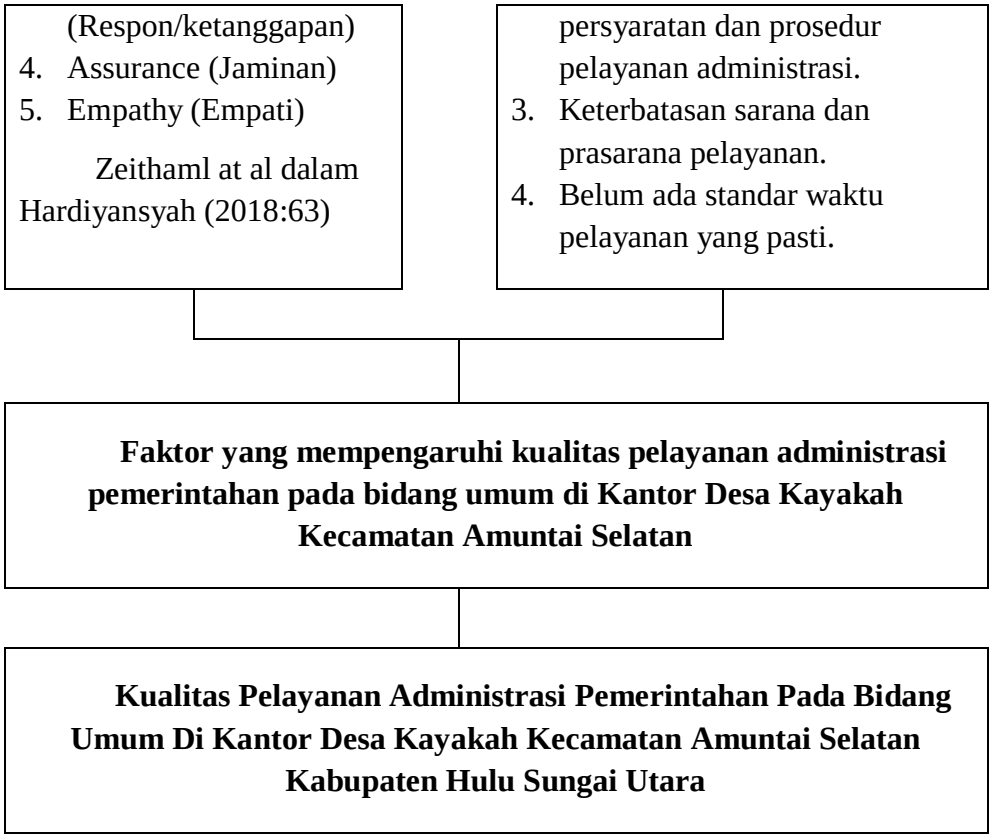
1. *Tangibel* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiviness* (Respon/ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

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


(Respon/ketanggapan)
4. Assurance (Jaminan)
5. Empathy (Empati)
Zeithaml at al dalam Hardiyansyah (2018:63)
persyaratan dan prosedur pelayanan administrasi.
3. Keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan.
4. Belum ada standar waktu pelayanan yang pasti.
Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi pemerintahan pada bidang umum di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan
Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintahan Pada Bidang Umum Di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara