KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR DESA MANTIMIN KECAMATAN BATUMANDI KABUPATEN BALANGAN

PROPOSAL SKRIPSI

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

Pada Program Studi Administrasi Publik

OLEH :

EMMA MAULIDIA

NPM. 2023449

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI AMUNTAI

TAHUN 2026

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama:

Nama	: Emma Maulidia
NPM	: 2023449
Program Studi	: Administrasi Publik
Judul Skripsi	: Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Desa Mantimin Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan

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

Amuntai, 21 Oktober 2026

Mengetahui,
Kaprodi Administrasi Publik

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

Menyetujui,
Pembimbing Utama

Arif Budiman, S.Sos., M.AP.
NUPTK. 7950765666130302

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan jalan terang serta kekuatan sehingga dapat menyelesaikan penulisan Proposal Skripsi yang berjudul **Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Desa Mantimin Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan**. Terwujudnya Proposal Skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendukung dan membimbing, baik tenaga atau pemikiran. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini juga sangat berterima kasih kepada yang terhormat :

1. Dr. Reno Affrian, S.Sos, M.AP. selaku ketua STIA Amuntai turut membantu terselenggaranya praktik magang.
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos., M.A, Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik yang telah banyak membina kelancaran proses studi.
3. Bapak Arif Budiman, S. Sos, M.A.P., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu memberikan pengarahan, bimbingan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan lancar.
4. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Ilmu Administrasi Publik serta Civitas Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
5. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Kepala Desa Mantimin Bapak Nurdjaini yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan mau berpartisipasi memberikan informasi serta data-data yang ada di Kantor Desa Mantimin.

6. Bapak dan Ibu, selaku orang tua Mahasiswa/I ata do'a dan dukungannya baik secara moril maupun materil.
7. Bapak Dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai, atas bimbingan dan arahannya dalam proses perkuliahan.
8. Seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian proposal skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Semoga segala bantuan, bimbingan, dan pengarahan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal yang baik dan mendapatkan ganjaran pahala dari Allah SWT. Dengan segala keterbatasan yang dimiliki, penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun sangatlah penulis harapkan, semoga proposal skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Balangan, 05 September 2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... **ii**

DAFTAR ISI ..... **iv**

DAFTAR TABEL ..... **vi**

DAFTAR GAMBAR ..... **vii**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Fokus Penelitian 8

C. Rumusan Masalah 9

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian 10

BAB II LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu 11

B. Tinjauan Teoritis 15

C. Kerangka Pemikiran 43

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian 45

B. Pendekatan Penelitian 45

C. Tipe Penelitian 46

D. Data dan Sumber Data 47

E. Desain Operasional Penelitian 50

F. Teknik Pengumpulan Data 52

G. Teknik Analisis Data 55

H. Uji Kredibilitas Data 58

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Pelayanan pada Kantor Desa 3

Tabel 3.1 Informan 43

Tabel 3.2 Desain Operasional Penelitian 50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran 44

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alinea keempat menyatakan bahwa tujuan negara Indonesia adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Dalam melaksanakan tujuan tersebut dengan baik dan benar, pemerintah atau aparatur negara memerlukan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, masyarakat memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan publik. Oleh sebab itu, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan. Pelayanan yang diberikan pemerintah harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat serta memberikan kemudahan dalam memperoleh pelayanan.

Penerapan sistem pelayanan yang berfokus pada masyarakat dapat berjalan dengan baik apabila pemerintah mampu memahami hambatan-hambatan yang dihadapi dalam proses pelayanan. Salah satu hambatan yang dapat terjadi adalah kurangnya kepedulian aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik

kepada masyarakat. Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan yang diberikan bukan hanya berupa bantuan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga bagaimana aparatur mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Semakin cepat dan tepat pelayanan yang diberikan, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Menurut Rusli Isa (2023), kualitas pelayanan merupakan ukuran sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, baik dari segi ketepatan, kejelasan, kecepatan, maupun sikap dalam memberikan pelayanan. Salah satu instansi pemerintahan yang dekat dengan masyarakat adalah kantor desa. Kantor desa merupakan instansi pemerintahan yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan di kantor desa diharapkan dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan tepat karena kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan cukup banyak. Oleh karena itu, aparatur kantor desa perlu meningkatkan keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Adapun jenis pelayanan yang diberikan pada Kantor Desa Mantimin Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.1

Jenis Pelayanan pada Kantor Desa Mantimin Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan

No	Jenis Pelayanan	Contoh Pelayanan
1.	Administrasi kependudukan	Surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK)
2.	Surat keterangan	Surat keterangan domisili, tidak mampu, dan usaha
3.	Administrasi pertanahan	Surat keterangan tanah
4.	Administrasi pernikahan	Surat pengantar nikah
5.	Administrasi kelahiran dan kematian	Surat keterangan kalahiran dan kematian
6.	Pelayanan bantuan sosial	Pendataan masyarakat penerima bantuan
7.	Pelayanan informasi	Pemberian informasi mengenai program dan kegiatan desa
8.	Pelayanan pengaduan	Menerima dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat

Sumber: Kantor Desa Mantimin Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan, 2026.

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa Kantor Desa Mantimin memberikan berbagai jenis pelayanan yang berkaitan dengan kebutuhan administrasi masyarakat. Banyaknya jenis pelayanan tersebut menunjukkan

bahwa aparatur desa memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, jelas, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, kantor desa perlu terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan menciptakan kepuasan masyarakat.

Salah satu hal terpenting dalam penyelenggaraan pemerintahan di desa adalah administrasi. Hal ini dikarenakan administrasi merupakan salah satu pendukung dalam pelaksanaan pemerintahan desa. Pelaksanaan administrasi pemerintahan desa pada hakikatnya merupakan bagian dari penyelenggaraan pemerintahan desa yang berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Selain itu, pelaksanaan administrasi pemerintahan desa juga mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa yang mengatur mengenai penataan dan pembinaan administrasi pemerintahan desa.

Dalam Pasal 3 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa dijelaskan bahwa administrasi pemerintahan desa diselenggarakan untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, kepala desa memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan desa dan dibantu oleh perangkat desa sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa, pemerintah desa perlu

menyelenggarakan pelayanan dasar yang menjadi kebutuhan masyarakat secara konsisten dan berkesinambungan. Standar pelayanan tersebut bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang menjadi kebutuhan dasar. Penyelenggaraan pelayanan di desa perlu memperhatikan prinsip keterjangkauan, kesederhanaan, kecepatan, dan akuntabilitas sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan.

Pelayanan administrasi yang berkualitas tidak hanya dilihat dari tersedianya berbagai jenis pelayanan, tetapi juga dari bagaimana pelayanan tersebut diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan administrasi dapat dilihat dari ketepatan waktu pelayanan, kejelasan prosedur dan informasi, kemudahan dalam memenuhi persyaratan, ketepatan proses pelayanan, serta kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Apabila aspek-aspek tersebut belum terlaksana secara optimal, maka masyarakat dapat mengalami berbagai kendala dalam memperoleh pelayanan administrasi.

Berdasarkan hasil pengamatan awal yang dilakukan di Kantor Desa Mantimin Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan didapati fenomena masalah yang ditemui diantaranya yaitu :

1. Berdasarkan kondisi yang ditemukan di Kantor Desa Mantimin, masih terdapat pelayanan administrasi yang belum dapat diberikan secara tepat waktu kepada masyarakat. Waktu pelayanan di Kantor Desa Mantimin berlangsung mulai pukul 08.00–12.00 WITA dan dilanjutkan kembali pada pukul 14.00–16.00 WITA. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan

pegawai yang datang terlambat sehingga pada awal jam pelayanan belum semua petugas berada di kantor. Kondisi tersebut berdampak pada pelayanan administrasi bantuan sosial, ketika masyarakat datang ke kantor untuk mengantarkan berkas guna melengkapi persyaratan memperoleh bantuan, tetapi petugas yang berwenang tidak berada di kantor meskipun saat itu masih sekitar pukul 10.00 WITA dan masih dalam waktu pelayanan. Akibatnya, masyarakat tidak dapat langsung menyerahkan dan melengkapi berkas persyaratan yang diperlukan serta harus menunggu petugas yang berwenang kembali ke kantor. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ketepatan waktu keberadaan petugas masih menjadi kendala dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat Desa Mantimin. (*Observasi peneliti)*

2. Selain ketepatan waktu, pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Desa Mantimin juga belum sepenuhnya sesuai dengan pembagian tugas yang telah ditetapkan. Masih terdapat pelayanan yang ditangani oleh pegawai yang bukan merupakan petugas utama pada bidang tersebut. Salah satu contohnya adalah pelayanan administrasi kependudukan, seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK), yang berkaitan dengan urusan pemerintahan dan seharusnya ditangani oleh Kepala Seksi (Kasi) Pemerintahan sesuai dengan tugas dan bidangnya. Namun, dalam pelaksanaannya terdapat proses pelayanan yang ditangani oleh Sekretaris Desa. Kondisi tersebut dapat menyebabkan masyarakat kurang mengetahui petugas yang tepat untuk ditemui ketika membutuhkan pelayanan tertentu. Apabila pelayanan dialihkan kepada pegawai lain, prosesnya juga dapat

menjadi lebih lama apabila terdapat dokumen yang harus diperiksa atau memerlukan persetujuan dari petugas yang memiliki kewenangan. Keadaan ini menunjukkan bahwa kejelasan pembagian tugas dalam pelayanan administrasi masih perlu diperhatikan agar setiap pelayanan dapat ditangani oleh petugas yang sesuai dengan bidang dan tanggung jawabnya. (*Observasi peneliti)*

3. Permasalahan lainnya berkaitan dengan penyampaian informasi mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan administrasi kepada masyarakat yang masih belum optimal. Masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui secara jelas dokumen yang harus dipersiapkan sebelum memperoleh pelayanan di kantor desa. Salah satu contohnya adalah masyarakat lanjut usia yang datang ke kantor desa untuk mengambil bantuan, tetapi tidak membawa dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Kartu Keluarga (KK) yang diperlukan dalam proses pengambilan bantuan. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat harus kembali untuk mengambil atau melengkapi dokumen yang diperlukan sehingga proses pelayanan tidak dapat diselesaikan pada saat itu. Bagi masyarakat lanjut usia, keadaan tersebut dapat menjadi kendala karena mereka membutuhkan informasi dan arahan yang lebih jelas mengenai persyaratan yang harus dipenuhi. Penyampaian informasi yang kurang jelas juga dapat menyebabkan masyarakat datang ke kantor desa tanpa persiapan yang lengkap dan akhirnya harus melakukan kunjungan kembali. Oleh karena itu, kejelasan informasi mengenai prosedur dan persyaratan menjadi hal penting agar masyarakat dapat mempersiapkan dokumen dengan

baik dan memperoleh pelayanan secara lebih mudah serta tidak mengalami keterlambatan. (*Observasi peneliti)*

Berdasarkan ketiga kondisi tersebut, dapat dilihat bahwa masih terdapat beberapa permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Desa Mantimin, baik dari segi ketepatan waktu pelayanan, kejelasan pembagian tugas, maupun penyampaian informasi mengenai prosedur dan persyaratan kepada masyarakat. Permasalahan tersebut dapat memengaruhi kemudahan, kecepatan, dan ketepatan masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi masih perlu diperhatikan agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat di Kantor Desa Mantimin.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Desa Mantimin Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan**."

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka fokus penelitian ini adalah kualitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Mantimin Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan. Untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi tersebut, penelitian ini mengguna kan teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang dikutip dalam Rusli Isa (2023:93-94), yang meliputi:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik) merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam menunjukkan keberadaan fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana pelayanan, serta penampilan pegawai yang mendukung proses pelayanan.
2. *Reliability* (Keandalan) merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan prosedur serta waktu yang telah ditetapkan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) merupakan kesediaan dan kemampuan penyelenggara pelayanan untuk membantu masyarakat serta memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.
4. *Assurance* (Jaminan) merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sikap penyelenggara pelayanan yang dapat menumbuhkan kepercayaan serta memberikan rasa aman kepada masyarakat dalam menerima pelayanan.
5. *Empathy* (*Empati*) merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan perhatian secara individual kepada masyarakat serta memahami kebutuhan masyarakat dalam proses pelayanan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Desa Mantimin Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Desa Mantimin Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :
   a. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Desa Mantimin Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan.
   b. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Desa Mantimin Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan.
2. Manfaat Penelitian

   Manfaat penelitian terbagi menjadi 2 bagian, yaitu sebagai berikut:

   a. Manfaat Secara Teoritis

      Dari aspek keilmuan, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, pemahaman, dan pengalaman dalam bidang Ilmu Administrasi Publik, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi.

   b. Manfaat Secara Praktis

      1) Manfaat bagi Pemerintah Desa

         Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan memberikan sumbangan pemikiran dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat agar pelayanan dapat diberikan secara tepat waktu, jelas, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.Manfaat bagi Masyarakat

2) Manfaat bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Mantimin serta menjadi bahan untuk memberikan masukan dalam upaya peningkatan pelayanan.

3) Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman dalam menerapkan ilmu Administrasi Publik, khususnya mengenai kualitas pelayanan administrasi.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

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

1. Fatmah (2026) berjudul **"Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintahan Pada Bidang Umum Di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara".** Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

   Pelayanan administrasi pemerintahan desa merupakan ujung tombak pelayanan publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara prima. Namun, pada Kantor Desa Kayakah ditemukan 4 fenomena masalah yaitu: (1) Petugas sering terlambat datang ke kantor desa sehingga masyarakat harus menunggu lama; (2) Kurangnya informasi kepada masyarakat mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan karena belum tersedianya media informasi seperti papan pengumuman atau panduan tertulis; (3) Keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, di mana belum tersedia meja dan kursi tunggu sehingga pelayanan sering dilakukan secara lesehan; dan (4) Belum adanya standar waktu pelayanan yang pasti karena jam

operasional kantor belum diterapkan secara konsisten. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi pemerintahan pada bidang umum di Kantor Desa Kayakah dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan informan secara purposive sampling berjumlah 13 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan dapat disimpulkan cukup baik. Pada dimensi tangibles (berwujud) dinilai kurang baik karena keterbatasan fasilitas fisik dan kerusakan alat kantor. Dimensi reliability (keandalan) dinilai cukup baik pada ketepatan waktu, namun kurang baik pada kejelasan prosedur karena ketiadaan SOP tertulis. Dimensi responsiveness (ketanggapan) dinilai cukup baik dalam membantu urusan warga secara cekatan. Dimensi assurance (jaminan) dinilai cukup baik pada etika petugas namun kurang pada pengawasan pimpinan. Dimensi empathy (empati) dinilai baik karena sikap ramah dan komunikatif petugas. Faktor penghambat yaitu keterbatasan anggaran desa untuk sarana dan prasarana, kurangnya media informasi pelayanan, ketiadaan arahan pimpinan terkait SOP serta lemahnya pengawasan dan ketiadaan sanksi. Faktor pendukung yaitu adanya pelatihan/BIMTEK bagi aparatur desa serta koordinasi dan kerja sama tim yang baik antar perangkat desa. Guna meningkatkan kualitas pelayanan, maka

Pemerintah Desa Kayakah hendaknya segera menyusun dan memajang SOP serta papan informasi pelayanan secara tertulis agar masyarakat mendapatkan kepastian informasi. Perlu adanya pengalokasikan anggaran untuk perbaikan sarana prasarana kantor seperti ruang tunggu dan alat tulis kantor guna menunjang kenyamanan masyarakat. Selain itu, Kepala Desa hendaknya meningkatkan pengawasan melekat terhadap disiplin kerja perangkat desa, serta tetap mempertahankan sikap ramah dan kerja sama tim yang sudah berjalan dengan baik dalam melayani masyarakat.Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi pemerintahan pada bidang umum di Kantor Desa Kayakah masih belum optimal. Hal ini terlihat dari petugas yang sering terlambat datang ke kantor desa, kurangnya informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan, keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, serta belum adanya standar waktu pelayanan yang pasti. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi serta analisis data melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Persamaan penelitian Fatmah (2026) dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas kualitas pelayanan administrasi pada kantor desa, menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, serta menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, yaitu penelitian Fatmah dilakukan di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai

Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara, sedangkan penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Mantimin Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan.

2. Muhammad Salahuddin dan Donny Wijaya (2020) berjudul "**Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Mokong Kecamatan Moyo Hulu Kabupaten Sumbawa".**

   Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Mokong Kecamatan Moyo Hulu Kabupaten Sumbawa dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kantor Desa Mokong Kecamatan Moyo Hulu Kabupaten Sumbawa. Data di analisis secara kualitatif deskriptif untuk memberikan gambarkan mengenai permasalahan penelitian. Dalam pengumpulan data, metode yang dipakai adalah observasi, dan wawancara. Hasil penelitian mengenai 5 indikator yang ada pada kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Mokong Kecamatan Moyo Hulu Kabupaten Sumbawa adalah Bukti fisik (tangibles), Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Perhatian (empathy). Selain itu yang menjadi faktorfaktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Mokong Kecamatan Moyo Hulu Kabupaten Sumbawa adalah Sumber daya manusia dan kedisiplinan petugas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Mokong Kecamatan Moyo Hulu Kabupaten Sumbawa belum optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyararakat karena masih terdapat pelayanan yang masih kurang baik sehingga masih perlu ditingkatkan.

Kata Kunci :*Kualitas, pelayanan publik, administrasi, pemerintah desa*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Mokong dinilai berdasarkan lima dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Secara umum, pelayanan sudah cukup baik, tetapi masih terdapat kekurangan pada sarana dan prasarana serta sumber daya pegawai. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama membahas kualitas pelayanan administrasi pada kantor desa. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian. Penelitian terdahulu dilakukan di Kantor Desa Mokong Kecamatan Moyo Hulu Kabupaten Sumbawa, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berlokasi di Desa Mantimin Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan salah satu unsur penting dalam suatu organisasi karena berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam menghasilkan produk, jasa, maupun pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Kualitas pada dasarnya menunjukkan tingkat mutu dari suatu hasil yang diberikan. Suatu hasil dapat dikatakan berkualitas apabila mampu memenuhi kebutuhan pengguna, sesuai dengan ketentuan dan standar yang telah ditetapkan, serta memberikan hasil yang dapat diterima oleh pengguna.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, kualitas menjadi salah satu ukuran untuk melihat sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kualitas tidak hanya dilihat dari hasil akhir,

tetapi juga dari proses pelayanan yang dilakukan, ketepatan dalam memberikan pelayanan, kesesuaian dengan prosedur, serta kemampuan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas menjadi hal penting dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pada kantor desa.

Menurut Rahman (2021), kualitas berkaitan dengan kesesuaian produk atau jasa dengan apa yang diinginkan oleh konsumen. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas dapat dilihat dari kemampuan suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna. Dalam pelayanan administrasi, kualitas berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Menurut Ariani (2022), kualitas merupakan bagian yang perlu dikelola melalui perencanaan, pengendalian, jaminan, dan peningkatan kualitas. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa kualitas tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir, tetapi juga oleh proses pengelolaan yang dilakukan oleh organisasi. Dalam pelayanan administrasi, pengelolaan yang baik diperlukan agar pelayanan dapat diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Menurut Putri (2022), kualitas berkaitan dengan pengelolaan mutu secara terpadu, baik dalam menghasilkan produk maupun jasa. Kualitas perlu diperhatikan dalam setiap proses organisasi agar hasil yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Dalam pelayanan administrasi desa, setiap proses pelayanan perlu diperhatikan agar masyarakat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya.

Menurut Anugrah dkk. (2023), kualitas merupakan atribut mendasar yang melekat pada suatu produk atau jasa yang memengaruhi kemampuannya dalam memenuhi persyaratan tertentu. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas berkaitan dengan kemampuan suatu hasil dalam memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Dalam pelayanan administrasi, persyaratan tersebut berkaitan dengan ketentuan dan prosedur pelayanan yang harus dipenuhi.

Menurut Kaltum, Bernik, dan Kirana (2024), kualitas merupakan keseluruhan karakteristik dan berbagai fitur yang melekat pada produk, baik barang maupun jasa, yang diperuntukkan untuk memenuhi atau melampaui kebutuhan dan keinginan pengguna. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa kualitas berkaitan dengan kemampuan suatu hasil dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Dalam pelayanan administrasi, kualitas dapat dilihat dari kemampuan aparatur dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Damayanti, Khaerudin, dan Rahmawati (2024), kualitas berkaitan dengan upaya menjaga mutu sehingga dapat memberikan hasil yang baik dan meningkatkan kepuasan pengguna. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa kualitas perlu diperhatikan dalam pelaksanaan kegiatan organisasi. Dalam pelayanan administrasi, perhatian terhadap kualitas diperlukan agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya.

Menurut Khamaludin, Respatiningsih, dan Kustiawan (2024), kualitas berkaitan dengan kepuasan pengguna, keterlibatan anggota organisasi, dan perbaikan secara berkelanjutan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas

membutuhkan keterlibatan aparatur dalam memberikan pelayanan serta adanya upaya untuk memperbaiki kekurangan yang masih terjadi. Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi perlu terus diperhatikan dan ditingkatkan.

Menurut Alam dan Asjari (2024), kualitas berkaitan dengan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna, pengukuran kinerja, pengendalian, dan pemecahan masalah. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa organisasi perlu memahami kebutuhan pengguna serta melakukan pengendalian terhadap proses yang dilakukan. Dalam pelayanan administrasi desa, hal tersebut dapat membantu mengetahui kekurangan pelayanan dan melakukan perbaikan. Menurut Anggara dkk. (2024), kualitas berkaitan dengan pengelolaan produk dan layanan agar mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa kualitas membutuhkan pengelolaan yang baik agar hasil atau layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dalam pelayanan administrasi, pengelolaan yang baik dapat mendukung terciptanya pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Menurut Tim Penulis Manajemen Kualitas (2023), kualitas dapat dipahami sebagai atribut mendasar dan esensi dari suatu produk atau jasa yang memengaruhi kemampuannya dalam memenuhi persyaratan tertentu. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa kualitas berkaitan dengan kemampuan suatu hasil dalam memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Dalam

pelayanan administrasi, hal tersebut dapat dikaitkan dengan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan tingkat mutu suatu produk, jasa, proses, maupun hasil kerja yang mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan persyaratan pengguna. Dalam penelitian ini, kualitas dikaitkan dengan kemampuan aparatur Kantor Desa Mantimin dalam memberikan pelayanan administrasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, ketentuan, dan prosedur yang berlaku.

Berdasarkan uraian tersebut, kualitas yang berkaitan dengan pelayanan administrasi pada Kantor Desa Mantimin dapat dilihat dari beberapa hal penting sebagai berikut:

a. Kesesuaian pelayanan administrasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan yang berlaku.
b. Ketepatan pelayanan administrasi diberikan secara tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
c. Keandalan aparatur desa mampu memberikan pelayanan administrasi yang dapat diandalkan oleh masyarakat.
d. Kecepatan pelayanan administrasi diberikan dalam waktu yang sesuai sehingga masyarakat tidak menunggu terlalu lama.
e. Kejelasan informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan administrasi dapat dipahami oleh masyarakat.

f. Kepuasan masyarakat pelayanan administrasi mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu kegiatan yang penting dalam kehidupan masyarakat karena berkaitan dengan upaya memenuhi berbagai kebutuhan yang diperlukan. Pelayanan tidak hanya berkaitan dengan hasil yang diterima, tetapi juga mencakup proses pemberian pelayanan, prosedur, ketepatan, kecepatan, kemudahan, serta sikap dari pihak yang memberikan pelayanan. Oleh karena itu, pelayanan perlu dilakukan dengan baik agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi sesuai dengan yang diharapkan.

Pelayanan adalah terjemahan dari kata bahasa Inggris "*Service*", yang berarti setiap kegiatan atau kegiatan bermanfaat yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyiratkan kepemilikan apa pun (Kotler dalam Tjiptono, 2022:132). Hal serupa dikemukakan Moenir (dalam Firmansyah et al., 2022:12) pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan alasan tertentu, yang dengannya hanya penyedia jasa dan penerima jasa yang dapat merasakan kepuasan, tergantung pada kemampuan penyedia jasa untuk memenuhi harapan pengguna. Kedua konsep tersebut dapat dipahami sedemikian rupa bahwa pelayanan adalah suatu ukuran yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang sebagai penyedia layanan karena alasan tertentu, melalui mana penyedia layanan dapat memenuhi harapan sehingga penerima layanan tersebut

merasa puas atas layanan yang diterima.Menurut Ahmadin (2021), pelayanan merupakan segala sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang tidak dapat dipenuhi secara sendiri-sendiri. Pelayanan dengan demikian menjadi suatu kegiatan yang membantu masyarakat memperoleh kebutuhan yang diperlukan. Menurut Ayu dan Nuriyatman (2021), pelayanan merupakan kegiatan memberikan pelayanan atau melayani keperluan pihak yang memiliki kepentingan sesuai dengan tata cara yang telah ditetapkan. Pelaksanaan pelayanan perlu memperhatikan ketentuan dan prosedur agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik.

Menurut Raharjo (2021), pelayanan merupakan suatu kegiatan yang memiliki berbagai aspek, termasuk proses pemberian pelayanan, kualitas pelayanan, dan pelayanan administrasi. Pelayanan perlu dikelola dengan baik agar dapat memberikan manfaat sesuai dengan kebutuhan penerima pelayanan. Menurut Katharina (2021), pelayanan merupakan bagian dari kegiatan pemerintahan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan membutuhkan kemampuan dari pihak pemberi pelayanan agar kebutuhan penerima pelayanan dapat terpenuhi dengan baik.

Menurut Damanik dkk. (2023), pelayanan merupakan kegiatan yang diberikan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan terhadap barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Pelayanan tersebut perlu diberikan sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan yang berlaku. Menurut Junus dkk. (2023), pelayanan merupakan kegiatan yang memiliki berbagai unsur, mekanisme, prinsip, dan standar dalam pelaksanaannya. Hal tersebut

menunjukkan bahwa pelayanan membutuhkan proses yang terarah agar dapat dilaksanakan secara baik dan sesuai dengan kebutuhan penerima pelayanan.

Menurut Nur'aini dan Fitriana (2023), pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan melalui pemberian barang maupun jasa. Pelayanan yang baik perlu memperhatikan kebutuhan penerima pelayanan serta proses pemberiannya.

Menurut Fatmawati (2022), pelayanan merupakan kegiatan yang terjadi melalui hubungan antara pihak pemberi pelayanan dan penerima pelayanan. Dalam proses tersebut, pemberi pelayanan perlu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan penerima pelayanan.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pihak pemberi pelayanan untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan melalui proses yang jelas, tepat, cepat, mudah, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam penelitian ini, pelayanan yang dimaksud adalah kegiatan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh aparatur Kantor Desa Mantimin dalam memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat. Adapun poin-poin pelayanan yang relevan dengan penelitian ini meliputi:

a. Pemenuhan kebutuhan masyarakat, yaitu pelayanan diberikan untuk memenuhi keperluan administrasi masyarakat.
b. Kejelasan prosedur, yaitu proses dan persyaratan pelayanan dapat diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

c. Ketepatan pelayanan, yaitu pelayanan diberikan sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan yang berlaku.
d. Kecepatan pelayanan, yaitu pelayanan diberikan dalam waktu yang sesuai sehingga kebutuhan administrasi masyarakat dapat segera diproses.
e. Kemudahan pelayanan, yaitu masyarakat mendapatkan kemudahan dalam memperoleh pelayanan administrasi.
f. Sikap aparatur, yaitu aparatur memberikan pelayanan dengan sikap yang baik, sopan, dan bertanggung jawab kepada masyarakat.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan karena berkaitan dengan kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kualitas pelayanan dapat menjadi dasar bagi masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterimanya. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat akan memberikan persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan.

Menurut Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto (2021:145), kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, personel penyedia pelayanan, strategi pelayanan, dan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh aparatur sebagai pemberi pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh sistem pelayanan, strategi pelayanan, serta masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

Selanjutnya, Gaspersz dalam Rupu dan Isa (2021:52) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat melalui beberapa indikator, yaitu ketepatan waktu pelayanan, ketepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan menerima pelayanan, keserbagunaan model pelayanan, pelayanan personal, kenyamanan menerima layanan, serta fungsi tambahan lainnya. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan ketepatan, tanggung jawab, kemudahan, sikap aparatur, dan kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat dalam menerima pelayanan.

Menurut Cesariana, Juliansyah, dan Fitriyani (2022), kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima atau dialami sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pengguna pelayanan.

Selain itu, Salim Al Idrus (2021:31) menjelaskan bahwa kualitas layanan berhubungan dengan upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna layanan serta ketepatan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa penyedia pelayanan perlu memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat agar pelayanan yang diberikan dapat diterima dengan baik.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara tepat, sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, dengan memperhatikan sistem pelayanan, kemampuan aparatur, ketepatan pelayanan, serta pengalaman masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Dalam penelitian ini, teori utama yang digunakan adalah teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Rusli Isa (2023:93–94). Teori tersebut menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat melalui lima dimensi, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai dasar untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Desa Mantimin Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan.

Adapun kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

   Tangibles atau bukti fisik berkaitan dengan kondisi fasilitas, perlengkapan, sarana dan prasarana pendukung pelayanan, serta penampilan aparatur dalam memberikan pelayanan. Dimensi ini menunjukkan kondisi fisik yang dapat mendukung proses pelayanan kepada masyarakat.

b. *Reliability* (Keandalan)

Reliability atau keandalan berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan pelayanan yang telah dijanjikan. Dimensi ini menunjukkan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness atau daya tanggap berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan aparatur dalam membantu masyarakat serta memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Dimensi ini menunjukkan bagaimana aparatur merespons kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi.

d. *Assurance* (Jaminan)

Assurance atau jaminan berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sikap aparatur yang dapat memberikan rasa percaya serta kepastian kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Dimensi ini menunjukkan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat.

e. *Empathy* (Empati)

Empathy atau empati berkaitan dengan perhatian, kepedulian, dan kemampuan aparatur dalam memahami kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Dimensi ini menunjukkan bagaimana aparatur

memberikan perhatian kepada masyarakat selama proses pelayanan berlangsung.

Berdasarkan teori utama tersebut, kelima dimensi kualitas pelayanan, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, menjadi dasar dalam penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Desa Mantimin Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan.

4. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik pada dasarnya diberikan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Oleh karena itu, pelayanan publik menjadi bagian yang penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena masyarakat secara langsung menerima dan merasakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan hasil yang diterima oleh masyarakat, tetapi juga berkaitan dengan proses pemberian pelayanan. Proses tersebut meliputi bagaimana aparatur berinteraksi dengan masyarakat, memberikan informasi, membantu masyarakat memenuhi persyaratan, memproses kebutuhan masyarakat, hingga menghasilkan pelayanan yang dibutuhkan. Pelayanan yang baik diharapkan dapat

memberikan kemudahan, kepastian, dan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengertian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik mencakup berbagai bentuk pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dan menjadi tanggung jawab penyelenggara pelayanan.

Menurut Revida dkk. (2021), pelayanan publik merupakan bentuk pemberian pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan pelayanan yang mereka ajukan. Pelayanan tersebut merupakan bentuk bantuan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan yang diperlukan. Menurut Harahap (2021), pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan. Menurut Ahmadin (2021), pelayanan publik merupakan segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau pihak lain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Raharjo (2021), pelayanan publik merupakan bagian dari penyelenggaraan pemerintahan yang berkaitan dengan proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik juga mencakup pelayanan

administrasi yang menjadi salah satu kebutuhan masyarakat. Menurut Katharina (2021), pelayanan publik merupakan bagian penting dalam proses pemerintahan dan menjadi salah satu bentuk pelayanan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Ayu dan Nuriyatman (2021), pelayanan publik merupakan kegiatan memberikan pelayanan atau melayani keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan sesuai dengan peraturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Fatmawati (2022), pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Damanik dkk. (2023), pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan masyarakat dalam rangka pemenuhan hak atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Junus dkk. (2023), pelayanan publik merupakan kegiatan yang mencakup prinsip, unsur, mekanisme, karakteristik, kualitas, pelayanan prima, dan standar pelayanan. Pelayanan publik perlu dilaksanakan secara terarah agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Menurut Nur'aini dan Fitriana (2023), pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Pelayanan tersebut dapat berupa pelayanan barang, jasa, maupun pelayanan administratif sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh

pemerintah atau aparatur sebagai penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Pelayanan publik perlu dilaksanakan berdasarkan prosedur yang jelas, tepat, cepat, mudah, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta memperhatikan kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Dalam penelitian ini, pelayanan publik lebih difokuskan pada pelayanan administrasi yang diberikan oleh aparatur Kantor Desa Mantimin kepada masyarakat. Pelayanan tersebut berkaitan dengan bagaimana aparatur memberikan pelayanan administrasi, mulai dari memberikan informasi dan menjelaskan prosedur, memproses kebutuhan administrasi masyarakat, memberikan pelayanan secara tepat dan cepat, hingga merespons kebutuhan masyarakat.

Adapun poin-poin pelayanan publik yang relevan dengan penelitian ini meliputi:

a. Kejelasan prosedur pelayanan, yaitu masyarakat memperoleh informasi yang jelas mengenai persyaratan dan tahapan pelayanan administrasi.
b. Ketepatan pelayanan, yaitu pelayanan administrasi diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan yang berlaku.
c. Kecepatan pelayanan, yaitu aparatur memberikan pelayanan dalam waktu yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
d. Kemudahan pelayanan, yaitu masyarakat memperoleh kemudahan dalam mengurus berbagai keperluan administrasi di kantor desa.

e. Daya tanggap aparatur, yaitu aparatur tanggap dalam memberikan pelayanan dan merespons kebutuhan masyarakat.

5. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam memenuhi berbagai kebutuhan yang berkaitan dengan administrasi. Pelayanan administrasi berkaitan dengan kegiatan pengurusan dokumen, surat-menyurat, pencatatan, pemberian informasi, serta berbagai kebutuhan administratif masyarakat. Dalam penyelenggaraannya, pelayanan administrasi perlu dilakukan berdasarkan prosedur dan ketentuan yang berlaku agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan secara jelas dan mudah.

Menurut Sucahyo, Puspitarini, dan Rohma (2023), pelayanan administrasi desa merupakan kegiatan yang penting dalam penyelenggaraan pemerintahan desa dan perlu diarahkan pada pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat. Anugrah, Kustiawan, dan Marliani (2023) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi di desa berkaitan dengan kemampuan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian mereka menunjukkan bahwa keterbatasan sarana, keterbukaan informasi mengenai prosedur, dan kompetensi petugas dapat memengaruhi kualitas pelayanan administrasi.

Yanuar dkk. (2023) menjelaskan bahwa pemerintah desa memiliki kewajiban memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, termasuk dalam pengurusan berbagai dokumen administrasi. Pelaksanaan pelayanan

dapat menghadapi hambatan seperti proses pelayanan yang terhambat, ketidaksamaan pemberian pelayanan, dan keterbatasan sumber daya aparatur. Aini dan Mursyidah (2023) menjelaskan bahwa pelayanan administrasi di lingkungan pedesaan berkaitan dengan proses pelayanan kepada masyarakat, termasuk kecepatan pelayanan, kepastian waktu penyelesaian, pemahaman terhadap prosedur, dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Supriyanto (2023) menjelaskan bahwa pelayanan administrasi yang diberikan oleh pegawai kantor desa berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat. Dalam pelaksanaannya, kedisiplinan dan daya tanggap aparatur menjadi hal yang penting untuk diperhatikan. Putra dan Muzakir (2022) membahas pelayanan administrasi di kantor desa dari sisi kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi tidak hanya dilihat dari proses penyelesaian administrasi, tetapi juga dari bagaimana masyarakat menerima pelayanan yang diberikan oleh aparatur.

Sujastiawan, Astuti, dan Harwansyah (2022) menjelaskan bahwa salah satu tugas pemerintah desa adalah melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan tersebut berkaitan dengan kinerja pemerintah desa dalam memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat. Fuady (2023) menjelaskan bahwa tertib administrasi desa dalam menunjang pelayanan masyarakat perlu didukung oleh pelayanan yang sederhana, jelas, memiliki kepastian, aman, dan terbuka. Hal tersebut

menunjukkan pentingnya tata kelola administrasi dalam mendukung pelayanan kepada masyarakat.

Agustin (2022) menjelaskan bahwa pemerintah desa perlu melakukan berbagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi karena pelayanan administrasi merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Rahmawati Ummah (2022) dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah desa dalam membantu masyarakat memenuhi kebutuhan administrasinya melalui proses pelayanan yang jelas, tepat, cepat, mudah, terbuka, dan responsif.

Berdasarkan uraian tersebut, pelayanan administrasi dalam penelitian ini dapat dilihat melalui beberapa hal yang relevan dengan kondisi pelayanan pada Kantor Desa Mantimin, yaitu:

a. Kejelasan prosedur pelayanan

   Masyarakat memperoleh informasi yang jelas mengenai persyaratan, tahapan, dan tata cara dalam mengurus pelayanan administrasi.

b. Ketepatan pelayanan

Pelayanan administrasi dilaksanakan secara tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan yang berlaku.

c. Kecepatan pelayanan

Proses pelayanan dilakukan dalam waktu yang sesuai sehingga masyarakat tidak mengalami keterlambatan dalam memperoleh pelayanan.

d. Kemudahan pelayanan

Aparatur memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh informasi dan mengurus kebutuhan administrasi.

e. Daya tanggap aparatur

Aparatur mampu merespons pertanyaan, kebutuhan, dan keluhan masyarakat selama proses pelayanan administrasi.

f. Kedisiplinan aparatur

Aparatur melaksanakan tugas dan kewajibannya sesuai dengan waktu dan tanggung jawab yang telah ditetapkan.

g. Keterbukaan informasi

Informasi mengenai persyaratan, prosedur, dan proses pelayanan disampaikan secara terbuka sehingga mudah dipahami masyarakat.

h. Sikap aparatur

Aparatur memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan, ramah, dan menghargai masyarakat.

Berdasarkan poin-poin tersebut, pelayanan administrasi pada Kantor Desa Mantimin dapat dikaji dari bagaimana aparatur memberikan informasi, menjalankan prosedur, menyelesaikan kebutuhan administrasi, merespons masyarakat, serta melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan tanggung jawabnya.

6. Pemerintah Desa

Pemerintah desa merupakan unsur penyelenggara pemerintahan yang berada pada tingkat desa dan berhubungan langsung dengan masyarakat. Pemerintah desa memiliki peran dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, pemberdayaan masyarakat, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan tugasnya, pemerintah desa didukung oleh kepala desa dan perangkat desa sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. Menurut Dewa Ketut Alit (2021), aparatur pemerintah desa memiliki peran dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, termasuk dalam proses perencanaan pembangunan desa. Kemampuan aparatur menjadi salah satu bagian penting dalam mendukung pelaksanaan tugas pemerintahan desa.

Lumempow, Posumah, dan Kolondam (2021) menjelaskan bahwa penyelenggaraan pemerintahan desa dapat berjalan lebih terarah apabila aparatur desa melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas, tanggung jawab, dan fungsi yang telah ditetapkan. Menurut Sofyan, Yudiana, Arifin, dan Azhar (2021), aparatur desa memiliki peran dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan desa. Pelaksanaan tugas tersebut didukung oleh disiplin kerja,

pendidikan dan pelatihan, serta sarana dan prasarana. Insani (2021) menjelaskan bahwa pemerintah desa mempunyai tugas dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, pembinaan masyarakat, dan pemberdayaan masyarakat. Dalam pelaksanaan pemerintahan tersebut, pemerintah desa juga berkaitan dengan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Rizal dkk. (2022) menjelaskan bahwa pemerintah desa perlu memiliki kemampuan dalam mengelola administrasi pemerintahan secara baik dan benar. Kemampuan aparatur menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan desa.

Sucahyo, Puspitarini, dan Rohma (2023) menunjukkan bahwa pemerintah desa memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Pelayanan administrasi menjadi salah satu kegiatan pemerintah desa yang berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Anugrah, Kustiawan, dan Marliani (2023) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi di tingkat desa berkaitan dengan kemampuan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan tersebut didukung oleh sumber daya aparatur, sarana, serta penyampaian informasi mengenai prosedur pelayanan. Yanuar dkk. (2023) menjelaskan bahwa pemerintah desa memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan dapat dipengaruhi oleh kemampuan aparatur, sumber daya yang tersedia, dan proses penyelenggaraan pelayanan di tingkat desa.

Selain pendapat tersebut, keberadaan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga didukung oleh peraturan yang berlaku di Kabupaten Balangan. Salah satunya adalah Peraturan Bupati Kabupaten Balangan Nomor 26 Tahun 2021 tentang Digitalisasi Desa dalam Layanan Administrasi Kependudukan. Peraturan tersebut mengatur jenis layanan, mekanisme pelaksanaan layanan, pengarsipan dokumen kependudukan, serta pembinaan dan pengawasan dalam pelaksanaan layanan administrasi kependudukan. Peraturan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di tingkat desa perlu dilaksanakan secara terarah dan sesuai dengan mekanisme yang telah ditetapkan agar dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat.

Dengan demikian, pemerintah desa dapat dipahami sebagai unsur penyelenggara pemerintahan di tingkat desa yang terdiri atas kepala desa dan perangkat desa yang memiliki tugas dalam menyelenggarakan pemerintahan sekaligus memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, pemerintah desa menjadi pihak yang melaksanakan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kantor Desa Mantimin Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan. Pelaksanaan tugas tersebut perlu didukung oleh aparatur yang mampu menjalankan tugas sesuai tanggung jawab, memberikan informasi yang jelas, serta memberikan pelayanan administrasi sesuai dengan prosedur dan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, pemerintah desa dalam kaitannya dengan penelitian ini dapat dilihat melalui beberapa poin, yaitu:

a. Penyelenggaraan pemerintahan desa, yaitu pelaksanaan urusan pemerintahan sesuai kewenangan dan ketentuan yang berlaku.
b. Pelaksanaan tugas dan fungsi aparatur, yaitu aparatur melaksanakan pekerjaan sesuai pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing.
c. Pelayanan kepada masyarakat, yaitu pemerintah desa memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, termasuk pelayanan administrasi.
d. Pengelolaan administrasi pemerintahan, yaitu pelaksanaan administrasi secara tertib untuk mendukung kegiatan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.
e. Kedisiplinan aparatur, yaitu aparatur melaksanakan tugas dan pelayanan sesuai waktu serta tanggung jawab yang telah ditetapkan.
f. Kemampuan aparatur, yaitu kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.
g. Sarana dan prasarana, yaitu ketersediaan fasilitas yang mendukung kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan administrasi.
h. Respons terhadap kebutuhan masyarakat, yaitu kemampuan aparatur dalam memberikan tanggapan terhadap pertanyaan, kebutuhan, dan permasalahan masyarakat.

7. Kualitas Pelayanan Administrasi pada Kantor Desa

Kualitas pelayanan administrasi pada kantor desa merupakan gambaran mengenai kemampuan aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Pelayanan administrasi menjadi salah satu

bentuk pelayanan yang berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat, sehingga pelaksanaannya perlu dilakukan secara tepat, cepat, jelas, mudah, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari hasil administrasi yang diterima masyarakat, tetapi juga dari proses pelayanan dan kemampuan aparatur dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Putra dan Muzakir (2022), pelayanan administrasi di kantor desa berkaitan dengan pelayanan yang diberikan aparatur kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasinya. Kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat dari bagaimana masyarakat menerima pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa. Sujastiawan, Astuti, dan Harwansyah (2022) menjelaskan bahwa pelayanan administrasi desa merupakan salah satu tugas pemerintah desa dalam memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat. Pelaksanaan pelayanan tersebut berkaitan dengan kemampuan pemerintah desa dalam menjalankan tugas pelayanan secara baik.

Menurut Sucahyo, Puspitarini, dan Rohma (2023), pelayanan administrasi desa memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan desa karena berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah desa perlu memberikan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Anugrah, Kustiawan, dan Marliani (2023) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi di tingkat desa berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan juga didukung oleh ketersediaan

sarana, kemampuan petugas, serta kejelasan informasi mengenai prosedur pelayanan.

Menurut Yanuar dkk. (2023), pelayanan administrasi merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah desa kepada masyarakat. Dalam pelaksanaannya, kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh kemampuan aparatur dan sumber daya yang tersedia dalam mendukung pelayanan.

Musdi, Firayanti, dan Mufrihah (2023) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor desa berkaitan dengan proses pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah desa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pendekatan kualitatif dapat digunakan untuk melihat secara langsung proses pelayanan dan pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan.

Menurut Wijaya dan Salahuddin (2023), kualitas pelayanan pada kantor desa dapat dilihat melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kelima dimensi tersebut dapat digunakan untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Zidny dan Rohayati (2023) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi pada kantor desa berkaitan dengan pelayanan yang diterima masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan dapat didukung melalui peningkatan kemampuan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta penerimaan kritik dan saran dari masyarakat.

Menurut Agustin (2022), peningkatan kualitas pelayanan administrasi menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan pemerintahan desa karena pelayanan administrasi berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Pemerintah desa perlu melakukan upaya agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Selanjutnya, penelitian yang diterbitkan pada tahun 2025 mengenai kualitas pelayanan administrasi desa menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat dianalisis melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Aspek seperti fasilitas pelayanan, prosedur, pengelolaan administrasi, informasi, dan kemampuan aparatur menjadi bagian yang dapat diperhatikan dalam menilai kualitas pelayanan.

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi pada kantor desa merupakan kemampuan aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara tepat, cepat, jelas, mudah, dan sesuai dengan prosedur serta kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan hasil administrasi yang diberikan, tetapi juga mencakup proses pelayanan, kemampuan aparatur, fasilitas yang tersedia, daya tanggap, jaminan pelayanan, serta perhatian aparatur terhadap masyarakat.

Dimensi Kualitas Pelayanan Administrasi Untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Desa Mantimin Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan, penelitian ini menggunakan teori Zeithaml,

Parasuraman, dan Berry dalam Rusli Isa (2023:93–94). Teori tersebut menjelaskan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

   Berkaitan dengan kondisi fasilitas, peralatan, ruang pelayanan, dan penampilan aparatur yang mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi.

b. *Reliability* (Keandalan)

   Berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan secara tepat, sesuai prosedur, dan dapat diandalkan oleh masyarakat.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

   Berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan aparatur dalam membantu masyarakat serta memberikan respons terhadap kebutuhan dan permasalahan dalam pelayanan.

d. *Assurance* (Jaminan)

   Berkaitan dengan kemampuan dan sikap aparatur yang dapat memberikan rasa percaya serta kepastian kepada masyarakat dalam proses pelayanan administrasi.

e. *Empathy* (Empati)

   Berkaitan dengan perhatian dan kepedulian aparatur terhadap kebutuhan masyarakat serta kesediaan memberikan pelayanan secara baik dan tidak membeda-bedakan.

Kelima dimensi tersebut menjadi dasar dalam penelitian untuk melihat kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Desa Mantimin. Setiap dimensi digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai bagaimana aparatur desa memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dari aspek fasilitas, keandalan, daya tanggap, jaminan, maupun empati.

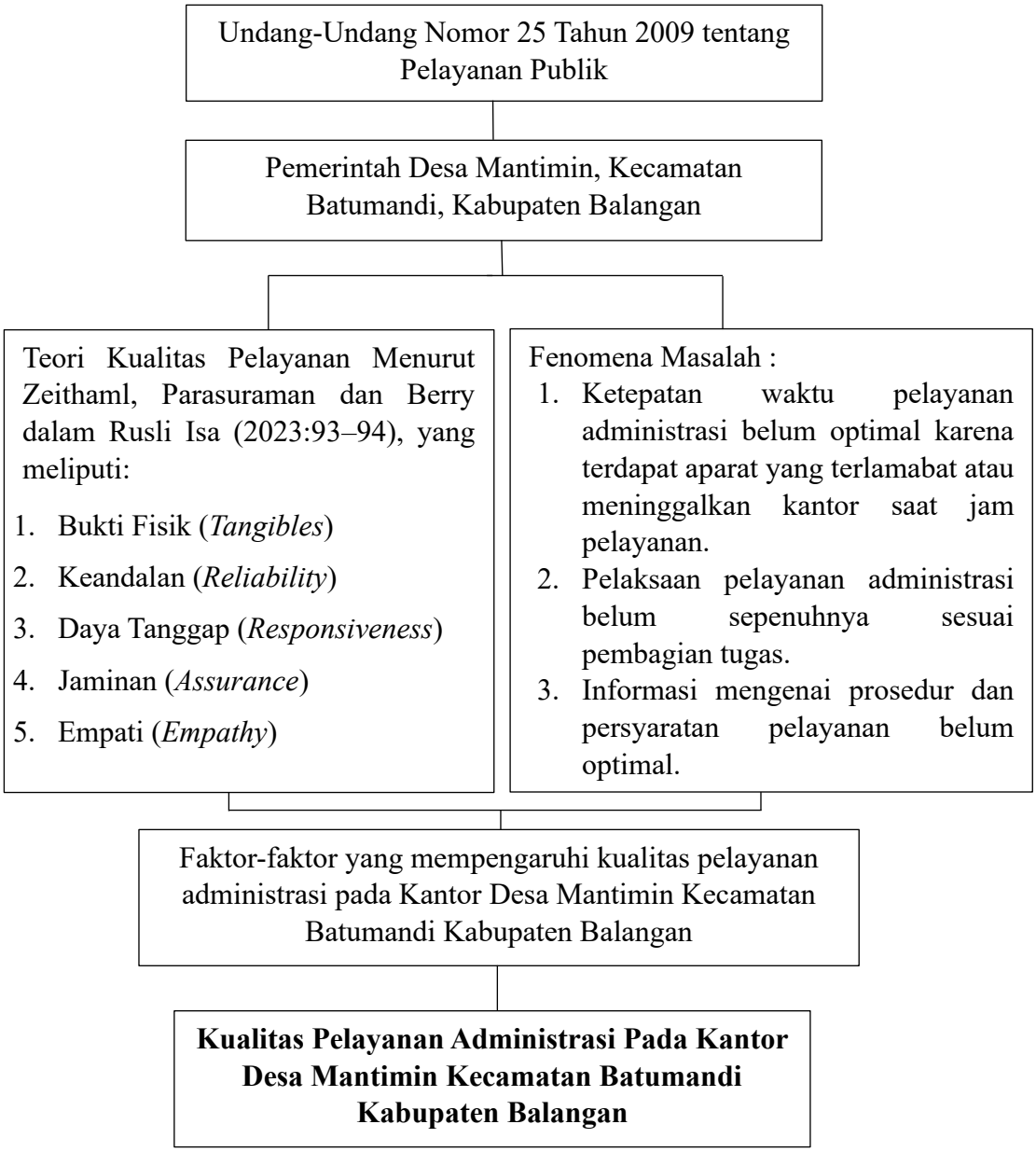
C. Kerangka Pemikiran

Dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, pelayanan administrasi merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam memenuhi berbagai kebutuhan administrasi. Kualitas pelayanan administrasi sangat penting karena berkaitan dengan kemampuan aparatur desa dalam memberikan pelayanan yang mudah, tepat, jelas, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan administrasi yang berkualitas dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan serta menciptakan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan administrasi dianalisis berdasarkan lima indikator menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Rusli Isa (2023:93–94), yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima indikator tersebut digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh aparatur pada Kantor Desa Mantimin Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan.

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Mantimin, Kecamatan Batumandi, Kabupaten Balangan, Provinsi Kalimantan Selatan, Kode Pos 71663.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian merupakan cara yang digunakan peneliti dalam memperoleh, memahami, dan menganalisis data sesuai dengan permasalahan yang menjadi fokus penelitian. Pemilihan pendekatan penelitian disesuaikan dengan tujuan penelitian serta kondisi dan fenomena yang ingin dikaji. Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif, karena penelitian bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam mengenai kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Desa Mantimin Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan.

Menurut Sugiyono (2022), penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci. Pengumpulan data dilakukan melalui berbagai teknik, seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara induktif dan lebih menekankan pada makna daripada generalisasi. Menurut Moleong (2021), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara menyeluruh dan mendalam

serta mendeskripsikannya dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks yang alamiah.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa pendekatan penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk memahami, menggambarkan, dan menganalisis suatu fenomena secara mendalam berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan. Pendekatan ini sesuai dengan penelitian mengenai kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Desa Mantimin karena data yang diperoleh akan menggambarkan pengalaman, kondisi, dan informasi dari aparatur desa maupun masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan administrasi.

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian merupakan cara yang digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan suatu keadaan atau fenomena berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan. Dalam penelitian ini, tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tipe penelitian ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Desa Mantimin Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan.

Menurut Sugiyono (2022), penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, dengan peneliti sebagai instrumen kunci. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan analisis data dilakukan secara induktif dan lebih menekankan pada makna. Menurut Moleong (2021), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang

bertujuan memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara menyeluruh dan mendalam serta mendeskripsikannya dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks yang alamiah.

Selanjutnya, Sugiyono (2022) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan keadaan atau fenomena yang terjadi berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan. Oleh karena itu, tipe deskriptif sesuai digunakan untuk menggambarkan kondisi kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh aparatur pada Kantor Desa Mantimin.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif merupakan tipe penelitian yang digunakan untuk menggambarkan dan memahami suatu fenomena secara mendalam berdasarkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan. Tipe penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan karena berfokus pada penggambaran kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Desa Mantimin Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan.

D. Data dan Sumber Data

Data merupakan informasi yang diperlukan dalam penelitian untuk menjawab permasalahan dan mencapai tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, data yang digunakan berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Desa Mantimin Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan. Data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder, sedangkan sumber data merupakan pihak atau bahan yang menjadi tempat diperolehnya data penelitian.

1. Data Primer

   Menurut Sugiyono (2022), data primer merupakan sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer diperoleh secara langsung dari sumber pertama yang berkaitan dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dan observasi di Kantor Desa Mantimin Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan. Data yang diperoleh berupa informasi mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi, kualitas pelayanan yang diberikan aparatur desa, serta pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan administrasi.

2. Data Sekunder

   Menurut Sugiyono (2022), data sekunder merupakan sumber yang tidak secara langsung memberikan data kepada pengumpul data, tetapi diperoleh melalui orang lain atau dokumen. Data sekunder digunakan sebagai data pendukung untuk melengkapi data primer dalam penelitian. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari dokumen dan arsip yang berkaitan dengan pelayanan administrasi pada Kantor Desa Mantimin, seperti profil desa, struktur organisasi, data pelayanan administrasi, dokumentasi kegiatan pelayanan, serta dokumen lain yang relevan dengan penelitian.

3. Sumber Data

   Menurut Moleong (2021), sumber data utama dalam penelitian kualitatif berupa kata-kata dan tindakan, sedangkan sumber data tambahan dapat berupa dokumen dan sumber tertulis lainnya. Sumber data dalam

penelitian ini terdiri dari aparatur Desa Mantimin dan masyarakat yang menerima pelayanan administrasi. Aparatur desa menjadi sumber informasi mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi, sedangkan masyarakat menjadi sumber informasi mengenai pengalaman dan pelayanan yang diterima. Selain itu, sumber data juga berasal dari dokumen dan arsip Kantor Desa Mantimin yang berkaitan dengan pelayanan administrasi.

Berdasarkan uraian tersebut, data dan sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi, data sekunder yang diperoleh melalui dokumen dan arsip, serta sumber data yang berasal dari aparatur desa, masyarakat, dan dokumen yang berkaitan dengan pelayanan administrasi.

Tabel 3.1

Informan

No	Nama	Jabatan/Pekerjaan	Jumlah
1.	Nurdjaini	Kepala Desa	1 Orang
2.	A. Syarif	Sekretaris Desa	1 Orang
3.	A. Supriansyah	Kasi Pemerintah	1 Orang
4.	Siti Hasanah	Kasi Kesejahteraan Dan Pelayanan	1 Orang
5.	Rusmiati	Kaur Keuangan	1 Orang
6.	M. Ali Mu'min	Kaur Umum Dan Perencanaan	1 Orang
7.	M. Ansyari Rahman	Kepala Kewilayahan	1 Orang
8.		Masyarakat	5 Orang
Jumlah Informan			**12 Orang**

E. Desain Operasional Penelitian

Desain operasional penelitian merupakan gambaran mengenai tahapan dan arah penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan penelitian. Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Desa Mantimin Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai kondisi pelayanan administrasi berdasarkan keadaan yang terjadi di lapangan.

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan administrasi menjadi fokus penelitian. Untuk mengetahui kualitas pelayanan tersebut digunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Rusli Isa (2023:93–94) yang terdiri dari lima dimensi, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik) meliputi kondisi sarana dan prasarana, fasilitas pelayanan, serta penampilan aparatur.
2. *Reliability* (keandalan) meliputi kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan secara tepat dan sesuai dengan prosedur.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) meliputi kesigapan aparatur dalam memberikan pelayanan dan merespons kebutuhan masyarakat.
4. *Assurance* (jaminan) meliputi kemampuan, kesopanan, dan sikap aparatur dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat.
5. *Empathy* (empati) meliputi perhatian dan kepedulian aparatur terhadap kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informasi yang diperoleh dari lapangan kemudian disusun berdasarkan fokus penelitian untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Desa Mantimin.

Berdasarkan uraian tersebut, kelima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Rusli Isa (2023:93-94) digunakan sebagai dasar dalam menentukan subvariabel dan indikator penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Desa Mantimin Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan.

Tabel 3.2

Desain Operasional Penelitian

Variabel	Subvariabel	Indikator
Kualitas Pelayanan Administrasi menurut teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Rusli Isa (2023:93-94)	1. *Tangibles* (Bukti Fisik)	a. Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan b. Kenyamanan tempat pelayanan c. Penampilan aparatur
	2. *Reliability* (Keandalan)	a. Ketepatan waktu pelayanan b. Kesesuaian pelayanan dengan pembagian tugas dan kewenangan c. Ketepatan hasil pelayanan
	3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)	a. Kecepatan memberikan pelayanan

		b. Kesigapan dalam membantu masyarakat c. Kecepatan merespons kebutuhan masyarakat
	4. *Assurance* (Jaminan)	a. Kejelasan prosedur pelayanan b. Persyaratan pelayanan c. Kepastian waktu dan mekanisme pelayanan
	d. *Empathy* (Empati)	a. Perhatian kepada masyarakat b. Kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat c. Sikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam suatu penelitian. Pengumpulan data dilakukan secara sistematis agar data yang diperoleh sesuai dengan tujuan dan fokus penelitian. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan secara langsung pada kondisi alamiah sehingga peneliti dapat memperoleh informasi secara mendalam mengenai objek yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2023), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang strategis dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data. Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data dapat

dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta dapat menggunakan triangulasi untuk memperoleh data yang lebih valid. Berdasarkan pengertian tersebut, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian "Kualitas Pelayanan Administrasi pada Kantor Desa Mantimin Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan" adalah sebagai berikut:

1. Observasi

   Secara umum, observasi merupakan kegiatan pengamatan yang dilakukan secara langsung terhadap suatu objek atau kegiatan untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan kondisi sebenarnya. Observasi memungkinkan peneliti melihat secara langsung keadaan dan aktivitas yang berlangsung di lokasi penelitian. Menurut Sugiyono (2023), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan terhadap objek penelitian. Observasi dalam penelitian kualitatif digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai keadaan dan aktivitas yang terjadi di lapangan.

   Dalam penelitian ini, observasi dilakukan secara langsung di Kantor Desa Mantimin untuk mengamati proses pelayanan administrasi kepada masyarakat. Pengamatan meliputi kondisi fasilitas pelayanan, proses pelayanan administrasi, ketepatan dan kecepatan pelayanan, respons aparatur terhadap masyarakat, sikap aparatur, serta kondisi masyarakat ketika memperoleh pelayanan.

2. Wawancara

Secara umum, wawancara merupakan kegiatan tanya jawab antara peneliti dengan informan yang dilakukan untuk memperoleh informasi secara langsung mengenai suatu permasalahan atau objek penelitian. Melalui wawancara, peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih mendalam berdasarkan pengalaman, pengetahuan, dan pendapat informan. Menurut Sugiyono (2023), wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden secara lebih mendalam.

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara langsung dengan informan yang mengetahui dan terlibat dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Mantimin. Informan dapat terdiri dari aparatur desa sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan administrasi berdasarkan aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, serta berbagai kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Dokumentasi

Secara umum, dokumentasi merupakan kegiatan pengumpulan data melalui berbagai dokumen, catatan, gambar, atau arsip yang berkaitan dengan objek penelitian. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk melengkapi informasi yang diperoleh melalui observasi dan wawancara.

Menurut Sugiyono (2023), dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan, angka, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

Dalam penelitian ini, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung yang berkaitan dengan pelayanan administrasi pada Kantor Desa Mantimin. Dokumentasi dapat berupa foto kegiatan pelayanan, dokumen administrasi, struktur organisasi desa, data aparatur desa, sarana dan prasarana pelayanan, serta dokumen lain yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan administrasi.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses mengolah dan menganalisis data yang telah diperoleh dari lapangan sehingga dapat menghasilkan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan secara sistematis sejak data mulai dikumpulkan sampai penelitian selesai. Analisis data bertujuan untuk memahami informasi yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga dapat ditarik kesimpulan sesuai dengan permasalahan penelitian.

Menurut Sugiyono (2023), analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan pendapat tersebut, teknik analisis data dalam penelitian “Kualitas

Pelayanan Administrasi pada Kantor Desa Mantimin" dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

   Pengumpulan data merupakan tahap awal dalam analisis data, yaitu proses memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan objek penelitian. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan di Kantor Desa Mantimin. Pada tahap ini, data yang dikumpulkan berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi, seperti kondisi fasilitas pelayanan, kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan, kecepatan dan ketepatan pelayanan, respons aparatur, kepastian pelayanan, serta sikap aparatur terhadap masyarakat.

2. Reduksi Data

   Reduksi data merupakan proses memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, dan mengelompokkan data yang diperoleh dari lapangan agar sesuai dengan fokus penelitian. Menurut Sugiyono (2023), mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta mencari tema dan polanya. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dipilih dan dikelompokkan berdasarkan informasi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Desa Mantimin. Data yang tidak berkaitan dengan fokus penelitian tidak digunakan dalam analisis.

3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses menyusun data yang telah direduksi agar informasi yang diperoleh dapat dipahami dengan lebih mudah. Menurut Sugiyono (2023), dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antarkategori, dan sejenisnya. Penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif.

Dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk uraian naratif yang menggambarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi mengenai kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Desa Mantimin. Data disajikan berdasarkan aspek yang menjadi fokus penelitian sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi pelayanan administrasi kepada masyarakat.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam proses analisis data. Pada tahap ini, peneliti mencari makna dari data yang telah dikumpulkan, direduksi, dan disajikan untuk memperoleh jawaban atas rumusan masalah penelitian. Menurut Sugiyono (2023), kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan tersebut dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi lebih jelas.

Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan hasil analisis data mengenai kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Desa

Mantimin. Kesimpulan diperoleh dengan melihat keseluruhan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian disesuaikan dengan fokus penelitian untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi yang diberikan aparatur desa kepada masyarakat.

H. Uji Kredibilitas Data

Uji kredibilitas data merupakan salah satu cara yang dilakukan dalam penelitian kualitatif untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dapat dipercaya dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya di lapangan. Uji kredibilitas dilakukan agar hasil penelitian yang diperoleh memiliki tingkat kepercayaan dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Menurut Sugiyono (2023), uji kredibilitas data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui beberapa cara, yaitu perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, menggunakan bahan referensi, dan mengadakan member check. Adapun uji kredibilitas data dalam penelitian ini dilakukan sebagai berikut:

1. Perpanjangan Pengamatan

   Perpanjangan pengamatan merupakan kegiatan memperpanjang waktu penelitian atau pengamatan di lapangan untuk memperoleh data yang lebih mendalam dan memastikan kebenaran informasi yang diperoleh. Dengan melakukan pengamatan dalam waktu yang lebih panjang, peneliti dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan informan sehingga informasi yang diperoleh dapat lebih terbuka dan sesuai dengan kondisi sebenarnya.

   Dalam penelitian ini, perpanjangan pengamatan dilakukan di Kantor Desa Mantimin dengan melakukan pengamatan kembali terhadap proses pelayanan

administrasi kepada masyarakat. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh mengenai kualitas pelayanan administrasi benar-benar sesuai dengan kondisi di lapangan.

2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan merupakan kegiatan melakukan pengamatan secara lebih cermat, teliti, dan berkesinambungan terhadap objek penelitian. Dengan meningkatkan ketekunan, peneliti dapat memastikan bahwa data dan informasi yang diperoleh telah sesuai dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini, peningkatan ketekunan dilakukan dengan mengamati secara lebih teliti proses pelayanan administrasi pada Kantor Desa Mantimin, termasuk kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan, ketepatan dan kecepatan pelayanan, respons terhadap masyarakat, serta sikap aparatur dalam memberikan pelayanan.

3. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan data dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber, teknik, atau waktu. Menurut Sugiyono (2023), triangulasi dapat digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan melakukan pengecekan data melalui berbagai sumber dan teknik pengumpulan data. Dalam penelitian ini, triangulasi dilakukan dengan membandingkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selain itu, informasi yang diperoleh dari aparatur desa dibandingkan dengan informasi yang diperoleh dari masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Dengan cara tersebut, peneliti dapat mengetahui kesesuaian informasi mengenai kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Desa Mantimin.

4. Menggunakan Bahan Referensi

Menggunakan bahan referensi merupakan cara untuk mendukung dan membuktikan data yang telah diperoleh selama penelitian. Bahan referensi dapat berupa dokumen, foto, rekaman wawancara, atau sumber pendukung lainnya yang berkaitan dengan data penelitian. Dalam penelitian ini, bahan referensi yang digunakan berupa dokumentasi kegiatan pelayanan administrasi, foto kondisi fasilitas pelayanan, dokumen administrasi yang relevan, serta catatan hasil wawancara dan observasi. Bahan referensi tersebut digunakan untuk mendukung data yang diperoleh sehingga hasil penelitian dapat lebih dipercaya.

5. Mengadakan *Member check*

Member check merupakan proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada informan yang memberikan data tersebut. Tujuan member check adalah untuk mengetahui apakah informasi yang telah dicatat atau ditafsirkan oleh peneliti sudah sesuai dengan apa yang dimaksudkan oleh informan. Dalam penelitian ini, member check dilakukan dengan memberikan kesempatan kepada informan untuk memeriksa dan mengonfirmasi informasi yang telah diperoleh melalui wawancara. Informan dapat memberikan klarifikasi apabila terdapat informasi yang kurang tepat atau belum sesuai dengan maksud yang sebenarnya. Dengan demikian, data yang digunakan

dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Desa Mantimin diharapkan sesuai dengan informasi yang diberikan oleh informan.

Berdasarkan uraian tersebut, uji kredibilitas data dalam penelitian ini dilakukan melalui perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, menggunakan bahan referensi, dan mengadakan member check. Kelima cara tersebut digunakan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi mengenai kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Desa Mantimin dapat dipercaya dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Republik Indonesia. (2014). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Ahmadin. (2021). *Administrasi Publik dan Pelayanan Publik.*

Aini, N., & Mursyidah. (2023). *Pelayanan Administrasi dan Pelayanan Publik.*

Alam, S., & Asjari. (2024). *Manajemen Pelayanan Publik.*

Anggara, S., dkk. (2024). *Pelayanan Publik dan Administrasi Pemerintahan.*

Anugrah, A., Kustiawan, B., & Marliani, L. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik.*

Ariani, D. W. (2022). *Manajemen Kualitas (*Edisi 3). Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

Ayu, S. D., & Nuriyatman. (2021). *Pelayanan Publik dalam Administrasi Pemerintahan.*Damanik, D., dkk. (2023). *Pelayanan Publik.*

Damayanti, N., Khaerudin, & Rahmawati, C. (2024). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management).* Bogor: Unhan RI Press.

Fatmah. (2026). *Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintahan pada Bidang Umum di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.* Skripsi. Amuntai: STIA Amuntai.

Fatmawati. (2022). *Pelayanan Publik dalam Administrasi Pemerintahan.*

Firmansyah, H., Wardhana, A., dkk. (2022). *Pelayanan Publik di Era Tatanan Normal Baru.* Bandung: Media Sains Indonesia.

Fuady. (2023). *"Pelaksanaan Tertib Administrasi Desa dalam Menunjang Kualitas Pelayanan Masyarakat di Desa Tungkop Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar."* Jurnal Konstruktivis, 5(4).

Hendrayady, A., Sari, A. R., Mustanir, A., Amane, A. P. O., Isa, R., Agusman, Y., Saputra, R. W., Ashari, A., Sartika, S., Rulandari, N., Prasetyo, A. H., & Arief, M. H. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik.* Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.

Insani, P. A. (2021*). Pelayanan Publik dan Administrasi Pemerintahan.*

Isa, R. (2014). *"Pengaruh Restrukturisasi Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Kependudukan di Kabupaten Gorontalo*." Pedagogika, 5(2), 593–602.

Isa, R. (2023). *"Kualitas Pelayanan Publik."* Dalam Agus Hendrayady, dkk. (Ed.), Manajemen Pelayanan Publik (hlm. 75–98). Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.

Junus, N., dkk. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik.*

Kaltum, U., Bernik, M., & Kirana, D. H. (2024). *Manajemen Kualitas. Bandung*: Unpad Press.

Katharina, R. (2021). *Pelayanan Publik dan Pemerintahan.*

Khamaludin, I., Respatiningsih, I., & Kustiawan, B. (2024). *Manajemen Mutu. Jambi:* PT Sonpedia Publishing Indonesia.

Lumempow, V. A., Posumah, J. H., & Kolondam, H. F. (2021). *Pelayanan Publik dalam* PT Remaja Rosdakarya.Administrasi Pemerintahan.

Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung:

Musdi, Firayanti, & Mufrihah. (2023*). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan.*

Nur'aini, & Fitriana. (2023). *Pelayanan Publik.*

Putra, A., & Muzakir. (2022). *Pelayanan Administrasi di Kantor Desa.*

Putri, A. (2022). *Manajemen Kualitas Pelayanan Publik.*

Raharjo, M. M. (2021). *Tata Kelola Pemerintahan Desa.*

Rahman, M. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik.*

Republik Indonesia. (2024). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Revida, E., dkk. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik.*

Rizal, dkk. (2022). *Administrasi Publik dan Pelayanan Publik.*

Salahuddin, M., & Wijaya, D. (2020). *"Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Mokong Kecamatan Moyo Hulu Kabupaten Sumbawa."* Jurnal Kapita Selekta Administrasi Publik, 1(1), 48–57.

Sucahyo, I., Puspitarini, R. C., & Rohma, M. (2023). *"Kualitas Pelayanan Administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo dalam Perspektif Etika dan Profesionalisme."* Dinamika, 10(1).

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabeta.

Sujastiawan, Astuti, & Harwansyah. (2022). *Pelayanan Administrasi Pemerintahan Desa.*

Supriyanto. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik.*

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

Wijaya, Donny, dan Muhammad Salahuddin. 2020. "Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Mokong Kecamatan Moyo Hulu Kabupaten Sumbawa." *Jurnal Kapita Selekta Administrasi Publik*, Volume 1, Nomor 1, hlm. 45–59. Link: https://e-journallppmunsa.ac.id/index.php/ksap/article/view/299

Yanuar, M. I., Handono, F. T., Hidayat, A. R., Ramadhan, M. S., Hidayatulloh, R., & Priyanti, E. (2023). *"Kualitas Pelayanan Administrasi Desa di Desa Pinayungan Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang*." The Indonesian Journal of Politics and Policy (IJPP), 5(1), 215–222.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York: The Free Press.*

Zidny, & Rohayati. (2023). *Kualitas Pelayanan Administrasi.*