KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DESA PADA KANTOR DESA SUNGAI DURIAN KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik

OLEH :

PIPI HILDAWATI

NPM: 2023473

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
AMUNTAI
2026

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama

Nama	: Pipi Hildawati
NPM	: 2023473
Program Studi	: Administrasi Publik
Judul Skripsi	: Kualitas Pelayanan Administrasi Desa pada Kantor Desa Sungai Durian Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong

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, 31 Oktober 2026

Mengetahui,
Kaprodi Administrasi Publik

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

Menyetujui,
Pembimbing Utama

Dr. Irza Setiawn, S.Sos., M.A.P.
NUPTK.9456765666137023

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi yang berjudul **"Kualitas Pelayanan Administrasi Desa pada Kantor Desa Sungai Durian Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong"**.

Proposal Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Dalam penyusunan Proposal Skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan dan pengembangan penelitian ini di masa yang akan datang.

Selesainya Proposal Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, arahan, serta motivasi dari berbagai pihak yang telah memberikan bantuan baik berupa tenaga, pikiran, maupun perhatian kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Reno Affrian, M.AP., CIQaR., CIQnR, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos., M.A., selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
3. Bapak Dr. Irza Setiawan, S.Sos., M.AP., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, masukan, serta petunjuk kepada penulis dalam penyusunan Proposal Skripsi ini.

4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bantuan, dan pelayanan kepada penulis selama menempuh pendidikan.
5. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan, motivasi, serta kasih sayang kepada penulis dalam menyelesaikan pendidikan dan penyusunan Proposal Skripsi ini.
6. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan Proposal Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Proposal Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dan penyempurnaan Proposal Skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Proposal Skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi penulis khususnya, serta bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan pada umumnya.

Amuntai, Oktober 2026

Penulis

DAFTAR ISI

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

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

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Fokus Penelitian 6

C. Rumus Masalah 7

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian 7

BAB II LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian 9

B. Tujuan Teoritis 11

C. Kerangka Pemikiran 25

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian 27

B. Pendekatan Penelitian 27

C. Tipe Penelitian 27

D. Data dan Sumber Data 28

E. Desain Operasional Penelitian 29

F. Teknik Pengumpulan Data 32

G. Teknik Analisis Data 35

H. Uji Kredibilitas Data 40

DAFTAR PUSAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, tepat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal tersebut sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengatur bahwa penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kewajiban negara dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat. Undang-undang tersebut juga menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan serta perlindungan terhadap masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang paling dekat dengan masyarakat adalah pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh pemerintah desa. Desa merupakan bagian dari penyelenggaraan pemerintahan yang memiliki kedudukan penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024, desa memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Perubahan terakhir melalui UU Nomor 3 Tahun 2024 menegaskan bahwa pengaturan mengenai desa terus disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat dan penyelenggaraan

pemerintahan.

Pelayanan administrasi desa merupakan pelayanan yang berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat dalam memperoleh berbagai dokumen dan surat administrasi. Pelayanan tersebut dapat berupa surat keterangan, surat pengantar, surat domisili, surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, serta berbagai kebutuhan administrasi lainnya sesuai dengan kewenangan pemerintah desa. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi desa menjadi salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan oleh pemerintah desa karena pelayanan tersebut berhubungan langsung dengan kepuasan dan kebutuhan masyarakat.

Seiring dengan perkembangan penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik menjadi salah satu aspek penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, tepat, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang baik tidak hanya berkaitan dengan terselesaikannya suatu urusan administrasi, tetapi juga mencakup bagaimana proses pelayanan tersebut diberikan kepada masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan publik.

Pelayanan administrasi desa merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang secara langsung berhubungan dengan kebutuhan masyarakat. Pemerintah desa memiliki peran dalam memberikan berbagai pelayanan administrasi kepada masyarakat, baik yang berkaitan dengan surat-menyurat maupun kebutuhan

administrasi lainnya. Pelayanan tersebut antara lain meliputi surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu (SKTM), surat keterangan kematian, surat keterangan kelahiran, surat pengantar administrasi kependudukan, serta berbagai bentuk surat administrasi desa lainnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan administrasi desa dapat dilihat dari kemampuan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas diharapkan mampu memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan administrasi, memberikan kepastian mengenai prosedur dan persyaratan, menyelesaikan dokumen secara tepat waktu, serta memberikan pelayanan yang ramah dan adil kepada setiap masyarakat. Oleh karena itu, aparatur desa memiliki peran penting dalam menentukan baik atau tidaknya kualitas pelayanan administrasi yang diterima oleh masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, kualitas pelayanan administrasi desa tidak selalu berjalan sesuai dengan harapan masyarakat. Masih dapat ditemukan berbagai kondisi yang berkaitan dengan proses pelayanan, seperti masyarakat yang belum memahami prosedur dan persyaratan pelayanan, waktu penyelesaian administrasi yang belum sesuai dengan harapan, keterbatasan informasi mengenai pelayanan, serta kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kondisi tersebut dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa.

Desa Sungai Durian Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong merupakan salah satu desa yang menyelenggarakan pelayanan administrasi

kepada masyarakat. Kantor Desa Sungai Durian menjadi tempat masyarakat memperoleh berbagai kebutuhan pelayanan administrasi desa. Dalam memberikan pelayanan tersebut, aparatur desa dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta mampu menyelesaikan setiap urusan administrasi secara tepat, cepat, dan memberikan kepastian kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Desa Sungai Durian menjadi hal yang penting untuk dikaji karena pelayanan administrasi merupakan salah satu bentuk pelayanan pemerintah desa yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Masyarakat sebagai penerima pelayanan memiliki harapan agar setiap urusan administrasi dapat dilakukan dengan prosedur yang jelas, persyaratan yang mudah dipahami, waktu penyelesaian yang sesuai, serta sikap aparatur yang ramah dan responsif. Apabila pelayanan yang diterima belum sesuai dengan harapan masyarakat, maka kondisi tersebut dapat menunjukkan adanya permasalahan dalam kualitas pelayanan administrasi desa.

Berdasarkan pengamatan awal penulis di Kantor Desa Sungai Durian Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong, terdapat beberapa fenomena yang berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi desa, yaitu:

1. Kurangnya kejelasan informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan administrasi desa.

   Berdasarkan hasil pengamatan, masih terdapat masyarakat yang datang ke Kantor Desa Sungai Durian untuk mengurus dokumen administrasi dengan membawa berkas yang belum lengkap. Masyarakat masih perlu menanyakan kepada aparatur desa mengenai persyaratan yang harus dipenuhi dan tahapan

yang harus dilakukan dalam pengurusan dokumen. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan belum sepenuhnya diketahui oleh masyarakat. Akibatnya, masyarakat yang belum melengkapi persyaratan harus kembali menyiapkan dokumen yang diperlukan sebelum proses pelayanan dapat dilanjutkan. Keadaan tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang efektif dan dapat menambah waktu yang diperlukan masyarakat dalam menyelesaikan urusan administrasinya. (Sumber: Observasi Awal)

2. Penyelesaian dokumen administrasi desa belum memiliki kepastian waktu yang jelas.

   Berdasarkan hasil pengamatan, masyarakat yang mengurus dokumen administrasi di Kantor Desa Sungai Durian belum selalu memperoleh kepastian mengenai waktu penyelesaian dokumen yang diajukan. Proses penyelesaian masih melalui beberapa tahapan, seperti pemeriksaan kelengkapan berkas, pencatatan administrasi, dan penyelesaian dokumen oleh aparatur desa. Dalam kondisi tertentu, masyarakat harus menunggu sampai proses tersebut selesai tanpa memperoleh informasi yang jelas mengenai kapan dokumen dapat diambil. Keadaan tersebut dapat menyebabkan masyarakat mengalami ketidakpastian dalam menyesuaikan waktu untuk mengambil dokumen yang telah diurus. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan dan kepastian waktu dalam penyelesaian pelayanan administrasi masih perlu ditingkatkan. (Sumber: Observasi Awal)

3. Tanggapan aparatur terhadap kebutuhan masyarakat dalam proses pelayanan administrasi belum sepenuhnya cepat.

Berdasarkan hasil pengamatan, dalam proses pelayanan administrasi masih terdapat masyarakat yang membutuhkan bantuan aparatur untuk memperoleh penjelasan mengenai persyaratan, tata cara pengurusan, maupun status dokumen yang sedang diproses. Masyarakat terkadang harus menunggu untuk mendapatkan penjelasan atau menanyakan kembali kepada aparatur mengenai proses pelayanan yang sedang dilakukan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemberian tanggapan dan bantuan kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan. Apabila kebutuhan informasi masyarakat tidak segera ditanggapi, maka masyarakat dapat mengalami kesulitan dalam melanjutkan proses pengurusan dokumen. Keadaan tersebut pada akhirnya dapat memengaruhi kelancaran dan kenyamanan masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi desa. (Sumber: Observasi Awal)

4. Keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan dapat memengaruhi kenyamanan masyarakat.

   Ketersediaan sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi desa. Berdasarkan hasil observasi awal, masih ditemukan beberapa kondisi sarana dan prasarana yang belum mendukung kenyamanan pelayanan. Hal tersebut terlihat dari ruang tunggu pelayanan yang relatif sempit, penataan kabel yang belum tertata dengan baik sehingga terlihat berserakan, serta peletakan printer yang kurang sesuai dengan kondisi ruang pelayanan. Selain itu, kondisi bagian depan kantor desa juga terlihat kusam dengan cat yang sudah tampak lama dan kurang terawat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat sarana dan prasarana pelayanan yang perlu diperhatikan dan ditata

agar dapat memberikan kenyamanan bagi masyarakat selama memperoleh pelayanan administrasi desa.*(Gambar terlampir)*

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **"KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DESA PADA KANTOR DESA SUNGAI DURIAN KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG."**

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian disini dimaksudkan untuk mempertegas ruang lingkup masalah yang akan dibahas, agar tidak menimbulkan terlalu luasnya penafsiran mengenai permasalahan dan pembahasan terhadap permasalahan pun menjadi terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang peneliti bahas. Maka peneliti memfokuskan penelitian pada kualitas pelayanan, menyesuaikan dengan teori menurut Zeithaml et al. (dalam Hardiansyah 2018:63–73),

1. Berwujud *(Tangibles)*
2. Kehandalan *(Reliability)*
3. Ketanggapan *(Responsiveness)*
4. Jaminan *(Assurance)*
5. Empati *(Empathy)*

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi desa pada kantor Desa Sungai Durian Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong?

2. Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi desa pada Kantor Desa Sungai Durian Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah:

a. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Desa pada Kantor Desa Sungai Durian Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong.
b. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Desa pada Kantor Desa Sungai Durian Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Desa. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi akademisi yang ingin meneliti lebih lanjut mengenai peran aparatur pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan

bagi pemerintah, sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengalaman dalam menganalisis persoalan pelayanan publik. Sementara itu, bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat menumbuhkan pemahaman tentang pentingnya pelayanan, sehingga dapat mendorong partisipasi masyarakat.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Muhammad Indra Yanuar, Ferry Tri Handono, Algie Rahmawan Hidayat, Muhammad Syahru Ramadhan, Rizki Hidayatulloh, dan Evi Priyanti (2023) melakukan penelitian berjudul *"Kualitas Pelayanan Administrasi Desa di Desa Pinayungan Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang"*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kemudahan akses masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi desa serta mengetahui kualitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelayanan administrasi desa masih ditemukan beberapa permasalahan, seperti terhambatnya proses pelayanan administrasi, adanya ketidaksamaan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, serta masih kurangnya sumber daya aparatur desa dalam menjalankan kewajibannya. Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan penulis, yaitu sama-sama membahas kualitas pelayanan administrasi desa dan menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengetahui kondisi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Persamaannya juga terletak pada objek penelitian yang sama-sama berada pada tingkat pemerintahan desa. Adapun perbedaannya terletak pada lokasi dan kondisi pelayanan yang diteliti. Penelitian terdahulu dilakukan di Desa Pinayungan Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang,

sedangkan penelitian ini dilakukan pada Kantor Desa Sungai Durian Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong dengan fokus pada kualitas pelayanan administrasi desa.

2. Sitti Noer Fadhillah Adam, Asna Aneta, dan Juriko Abdussamad (2025) melakukan penelitian berjudul *"Kualitas Pelayanan Administrasi Desa"*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi desa berdasarkan lima dimensi *Service Quality* (SERVQUAL), yaitu Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati)**.** Penelitian tersebut menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi pada beberapa desa di Kecamatan Bulango Selatan, Kabupaten Bone Bolango. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi desa masih menghadapi beberapa kendala, antara lain keterbatasan fasilitas pelayanan, keterlambatan penyelesaian dokumen, ketidakkonsistenan prosedur, belum memadainya sistem informasi pelayanan, serta masih rentannya pengelolaan arsip. Di sisi lain, aparatur desa menunjukkan daya tanggap dan empati yang cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan penulis, yaitu sama-sama membahas kualitas pelayanan administrasi desa, menggunakan pendekatan kualitatif, serta melihat kualitas pelayanan dari aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Perbedaannya terletak pada lokasi dan kondisi penelitian. Penelitian terdahulu dilakukan di beberapa desa di

Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango, sedangkan penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Sungai Durian Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong. Penelitian ini juga diarahkan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi desa serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya di Kantor Desa Sungai Durian.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas tidak hanya mencakup hasil akhir pelayanan yang diberikan, tetapi juga proses, sikap, dan kemampuan petugas dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah.

Menurut Goetsch dan Davis (dalam Ditjen Bina Adwil dan Kemendagri, 2022:13-16), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi ini menunjukkan bahwa kualitas bersifat menyeluruh, mencakup seluruh aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan pihak yang dilayani.

Selanjutnya, Triguno (dalam Ditjen Bina Adwil dan Kemendagri, 2022:13-16), mengartikan kualitas sebagai standar yang harus dicapai oleh seorang, kelompok, lembaga, atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, cara kerja, proses, serta hasil kerja atau produk yang berupa barang

dan jasa. Berkualitas berarti mampu memberikan kepuasan kepada pihak yang dilayani sesuai dengan tuntutan atau persyaratan pelanggan atau masyarakat. Menurut Triguno (dalam Ditjen Bina Adwil dan Kemendagri, 2022:13-16), pelayanan terbaik adalah melayani setiap saat secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah, menolong, profesional, serta memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan.

Sementara itu, Wycof (dalam Ditjen Bina Adwil dan Kemendagri, 2022:13-16), menyatakan bahwa kualitas jasa atau layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Hal ini berarti apabila jasa atau layanan yang diterima sesuai dengan harapan pelanggan maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, apabila layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dianggap buruk.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai atau melebihi harapan masyarakat, baik dari segi proses, sikap, maupun hasil pelayanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada hasil akhir, tetapi juga pada bagaimana pelayanan tersebut diberikan secara konsisten dan profesional.

a. Jenis-Jenis Pelayanan

Menurut Tjiptono (dalam Ditjen Bina Adwil dan Kemendagri, 2022:13-16), , jenis-jenis jasa atau pelayanan merupakan pengelompokan berbagai bentuk layanan yang dibedakan berdasarkan

karakteristik, tujuan, tingkat keterlibatan pelanggan, keberwujudan, serta hubungan antara penyedia jasa dengan konsumennya.

Klasifikasi ini bertujuan untuk memahami perbedaan dalam cara jasa diberikan, siapa penerimanya, serta bagaimana interaksi antara penyedia dan pengguna jasa terjadi. Dengan memahami jenis-jenis jasa tersebut, organisasi dapat menyesuaikan strategi pelayanan agar lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau pelanggan.

Tjiptono (dalam Ditjen Bina Adwil dan Kemendagri, 2022:13-16), menyimpulkan pendapat berbagai ahli mengenai jenis-jenis jasa atau pelayanan sebagai berikut:

a. Dilihat dari pangsa pasarnya, dibedakan antara:
    1. Jasa kepada konsumen akhir.
    2. Jasa kepada konsumen organisasional.
b. Dilihat dari tingkat keberwujudannya (tangibility), dibedakan antara:
    1. Jasa barang sewaan (rented goods service).
    2. Jasa barang milik konsumen (owned goods service).
    3. Jasa bukan barang (nongoods service).
c. Dilihat dari keterampilan penyedia jasa, dibedakan antara:
    1. Pelayanan profesional (professional service).
    2. Pelayanan non profesional (nonprofessional service).
d. Dilihat dari tujuan organisasi, dibedakan menjadi:
    1. Pelayanan komersial (commercial or profit service).
    2. Pelayanan nirlaba (nonprofit service).
e. Dilihat dari pengaturannya, dibedakan menjadi:

1. Pelayanan yang diatur (regulated service).
2. Pelayanan yang tidak diatur (nonregulated service).

f. Dilihat dari intensitas karyawan, dibedakan menjadi:
   1. Pelayanan berbasis alat (equipment-based service).
   2. Pelayanan berbasis orang (people-based service).

g. Dilihat dari tingkat kontak penyedia jasa dengan pelanggan, dibedakan antara:
   1. Pelayanan dengan kontak tinggi (high contact service).
   2. Pelayanan dengan kontak rendah (low contact service).

Berdasarkan klasifikasi di atas, pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan mencakup berbagai jenis jasa sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pemerintahan kecamatan, pelayanan publik dapat meliputi: pelayanan kependudukan, pelayanan ketertiban dan keamanan, pelayanan perizinan, pelayanan kesejahteraan, pelayanan administrasi surat menyurat, serta berbagai bentuk pelayanan lainnya yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

b. Ukuran Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml et al. (dalam Hardiansyah, 2018:63–73), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu:

1. Berwujud (Tangibles), yaitu penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, serta media komunikasi yang digunakan dalam memberikan pelayanan.
2. Kehandalan (Reliability), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan andal, tepat, dan konsisten.

3. Ketanggapan (Responsiveness), yaitu kesediaan dan kemampuan pegawai dalam membantu masyarakat serta memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap.
4. Jaminan (Assurance), yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai dalam menimbulkan rasa percaya serta rasa aman kepada masyarakat.
5. Empati (Empathy), yaitu perhatian pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan memahami kebutuhan dan memberikan pelayanan secara ramah dan penuh kepedulian.

Kelima dimensi tersebut menjadi dasar dalam mengukur sejauh mana pelayanan publik yang diberikan pemerintah, khususnya di tingkat kecamatan, dapat memenuhi harapan masyarakat. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, dimensi SERVQUAL dijadikan acuan utama dalam menilai kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan.

b. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (dalam Sampara Lukman, dkk., 2021:141), pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sementara itu, Menurut Moenir (dalam Moenir 2016:39-40) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu

dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direnecanakan dan disediakan oleh pemerintah. Selanjutnya menurut Moenir (dalam Moenir 2016:39-40), pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

Berkaitan dengan layanan publik yang profesional sesuai dengan tuntutan masyarakat, menurut Thoha (dalam Moenir, 2016) Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah),

dengan ciri: Efektif; Sederhana; Kejelasan dan kepastian (transparan); Keterbukaan; Efisiensi; Ketepatan waktu; Responsif; dan Adaptif.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan haruslah meliputi:

1. Prosedur Pelayanan;
2. Waktu Penyelesaian;
3. Biaya Pelayanan;
4. Produk Pelayanan;
5. Sarana dan Prasarana.

Dalam konteks pelayanan, tugas seorang kepala desa sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah adalah:

1. Memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa dan pelaksanaan pendataan penduduk untuk kepentingan nasional dan melaporkannya kepada pemerintah melalui bupati dan tembusan camat;
2. Membina kehidupan masyarakat desa;
3. Membina perekonomian desa;
4. Memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat desa;
5. Mendamaikan perselisihan masyarakat di desa, di bantu oleh lembaga adat desa;
6. Mewakili desanya di dalam dan di luar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukumnya;
7. Mengajukan rancangan peraturan desa dan bersama BPD menetapkannya sebagai peraturan desa;

8. Menjaga kelestarian adat istiadat yang hidup dan berkembang didesa bersangkutan.

Konsep pelayanan menyangkut seluruh kehidupan manusia. banyak bidang yang membutuhkan pelayanan, diantaranya adalah bidang administrasi, bidang ekonomi, bidang pemerintahan, bidang sosial budaya, bidang politik, bidang agama, dan lain sebagainya. Kepala desa sebagai pemimpin, harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal dalam pengurusan kebutuhan masyarakat, karena jika tidak terjadi maka keberlangsungan hidup bersama akan mengalami konflik kehidupan.

c. Tujuan dan Manfaat Pelayanan

Manajemen pelayanan publik bertujuan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah atau lembaga publik berjalan secara efektif, efisien, transparan, dan memenuhi kebutuhan serta harapan publik. Manajemen yang baik membantu meningkatkan kualitas layanan, mencegah penyalahgunaan wewenang, dan mendorong keadilan sertakesejahteraan masyarakat.

1. Tujuan Manajemen Pelayanan Publik

a. Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas

Pelayanan Manajemen pelayanan publik bertujuan untuk memaksimalkan sumber daya yang ada (finansial, manusia, teknologi) agar menghasilkan layanan berkualitas dengan biaya yang efisien.

b. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas

Dengan manajemen yang baik, setiap tindakan atau keputusan

dalam pelayanan publik dapat dipertanggung jawabkan dan diawasi oleh masyarakat. Transparansi dalam proses pelayanan juga mengurangi risiko korupsi.

c. Meningkatkan Kepuasan Publik

Salah satu tujuan utama manajemen pelayanan publik adalah memastikan bahwa masyarakat menerima layanan yang sesuai dengan kebutuhannya, dengan kualitas yang baik dan waktu yang cepat.

d. Meningkatkan Keadilan dan Kesetaraan

Manajemen yang baik bertujuan untuk memastikan bahwa layanan diberikan secara adil tanpa diskriminasi, sehingga semua masyarakat, tanpa memandang latar belakang, dapat mengakses layanan publik yang sama.

e. Mendorong Inovasi dalam Pelayanan

Manajemen pelayanan publik juga berfungsi sebagai sarana untuk memperkenalkan dan mengimplementasikan inovasi, terutama dalam penggunaan teknologi modern, untuk meningkatkan kualitas layanan.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Menurut Taufiqurokhma & Evi Satispi (2018:77-79) ada beberapa faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pelayanan publik antara lain:

1) Dedikasi dan disiplin Untuk memberikan sebuah pelayanan bermutu pada seorang manusia haruslah mempunyai rasa

pengabdian terhadap tugas dan pekerjaannya. Dalam artivisi yang merupakan target proses pelayanan harus normatif dan idealis. Sebab seorang yang memiliki dedikasi tinggi adalah manusia yang menyadari arti sebuah profesinya sendiri dan berusaha untuk mewujudkannya.

2) Jujur-Kejujuran sangat penting, bukan hanya orang lain tetapi juga terhadap diri sendiri. Terhadap orang lain seorang manusia haruslah dapat bekerja sama berdasarkan kepada saling percaya. Kejujuran berhubungan dengan kemampuan sendiri kita harus jujur terhadap apa yang kita buat dan apa yang kita tidak buat. Inilah sikap yang tidak profesionalisme. Kejujuran profesionalisme akan menghasilkan produk yang unggul dan terus-menerus dapat bersaing. Sikap profesionalisme ini ditandai oleh seorang manusia unggul yang mengetahui kapan dia berdiri sendiri dan kapan dia harus bekerja sama.
3) Inovatif-Seorang manusia unggul bukanlah seorang manusia rutin yang puas dengan hasil yang telah dicapai dan telah puas dengan status quo. Seorang manusia unggul adalah seorang yang selalu gelisah dan mencari sesuatu yang baru. Tetapi yang dapat juga menemukan fungsi yang baru dan suatu penemuan.
4) Tekun Seorang manusia unggul adalah seorang yang memfokuskan perhatian pada tugas dan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya atau suatu usaha yang sedang dikerjakannya. Ketekunan akan menghasilkan sesuatu karena

manusia unggul tidak akan berhenti sebelum ia membuahkan sesuai dengan kehidupan yang mementingkan mutu.

5) Ulet Berkaitan dengan sikap tekun dan ulet, manusia unggul dengan hidup berdisiplin tidak mungkin seseorang yang ulet dan menggunakan jalan pintas dalam tugas dan pekerjaannya. Seseorang tekun dan ulet akan terus menerus melaksanakan tugasnya secara fokus sesuai dengan jadwal tanpa mencari jalan pintas dan merusak disiplin.

6) Sumber Daya Manusia - Sumber Daya Manusia merupakan aset yang dimiliki oleh instansi atau organisasi swasta maupun pemerintahan. Tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang handal dan professional aktivitas suatu kantor akan memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap perkembangan atau pelayanan suatu organisasi.

7) Kepemimpinan - Merupakan salah satu kunci dalam menentukan terciptanya efisiensi dan efektifitas kerja, serta peningkatan kerja bawahan. Pimpinan dapat berhasil mengelola suatu organisasi yang dikelolanya bila pimpinan yang dimaksud dapat berperan dengan baik. Seorang pemimpin harus melakukan kegiatan dalam hal membimbing, mengarahkan perilaku bawahannya pada suatu tujuan tertentu.

2. Fungsi Manajemen Pelayanan Publik

Perencanaan Fungsi perencanaan melibatkan identifikasi kebutuhan masyarakat, perumusan kebijakan, dan strategi pelayanan

yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu. Perencanaan yang matang memungkinkan pemerintah menyiapkan sumber daya yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan publik.

a. Pengorganisasian

Dalam proses pengorganisasian, manajemen pelayanan publik mengatur bagaimana tugas-tugas, tanggung jawab, dan wewenang dibagi di antara para pelaku yang terlibat. Hal ini memastikan bahwa setiap komponen dalam pelayanan publik bekerja sesuai dengan perannya dan saling terkoordinasi.

b. Pelaksanaan atau Pengarahan

Fungsi ini berkaitan dengan mengarahkan dan mengawasi kegiatan operasional untuk memastikan bahwa pelayanan publik berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Pemimpin dalam manajemen pelayanan publik harus memastikan setiap unit bekerja secara efektif.

c. Pengendalian dan Evaluasi

Fungsi ini bertujuan untuk memantau dan mengevaluasi kinerja pelayanan publik. Dengan evaluasi, pemerintah dapat menilai apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan target atau perlu adanya perbaikan. Pengendalian juga diperlukan untuk menjaga kualitas dan integritas pelayanan.

d. Koordinasi dan Komunikasi

Manajemen pelayanan publik juga berfungsi dalam mengoordinasikan berbagai departemen dan memastikan komunikasi

yang baik antara pemerintah, lembaga publik, dan masyarakat.

3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacammacam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah, jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

a. Pelayanan administrative Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh public.
b. Pelayanan Barang Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan public.
c. Pelayanan Jasa Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan public.

4. Pelayanan Administrasi Desa

Pelayanan administrasi desa merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa kepada masyarakat dalam memenuhi berbagai kebutuhan administrasi. Pelayanan tersebut berkaitan dengan penyediaan dokumen dan surat keterangan yang diperlukan masyarakat dalam berbagai keperluan, baik untuk kepentingan pribadi, pekerjaan, pendidikan, maupun kebutuhan administrasi lainnya. Melalui pelayanan administrasi desa, masyarakat memperoleh kemudahan dalam mendapatkan dokumen yang menjadi

kewenangan pemerintah desa.

Pelayanan administrasi yang diberikan oleh pemerintah desa antara lain meliputi pelayanan surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), surat keterangan kelahiran, surat keterangan kematian, surat keterangan belum menikah, surat keterangan pindah, surat keterangan penghasilan, serta surat pengantar untuk keperluan administrasi kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Selain itu, pemerintah desa juga memberikan berbagai surat keterangan lainnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah desa.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan administrasi desa tidak hanya berkaitan dengan proses pembuatan dan penerbitan dokumen, tetapi juga mencakup bagaimana aparatur desa memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat membutuhkan pelayanan yang memiliki prosedur yang jelas, persyaratan yang mudah dipahami, waktu penyelesaian yang pasti, serta aparatur yang mampu memberikan informasi dan bantuan dengan baik. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi desa dapat dilihat dari kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan secara tepat, cepat, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan administrasi desa menjadi penting karena pelayanan tersebut berhubungan langsung dengan masyarakat. Pelayanan yang kurang jelas, lambat, atau kurang responsif dapat

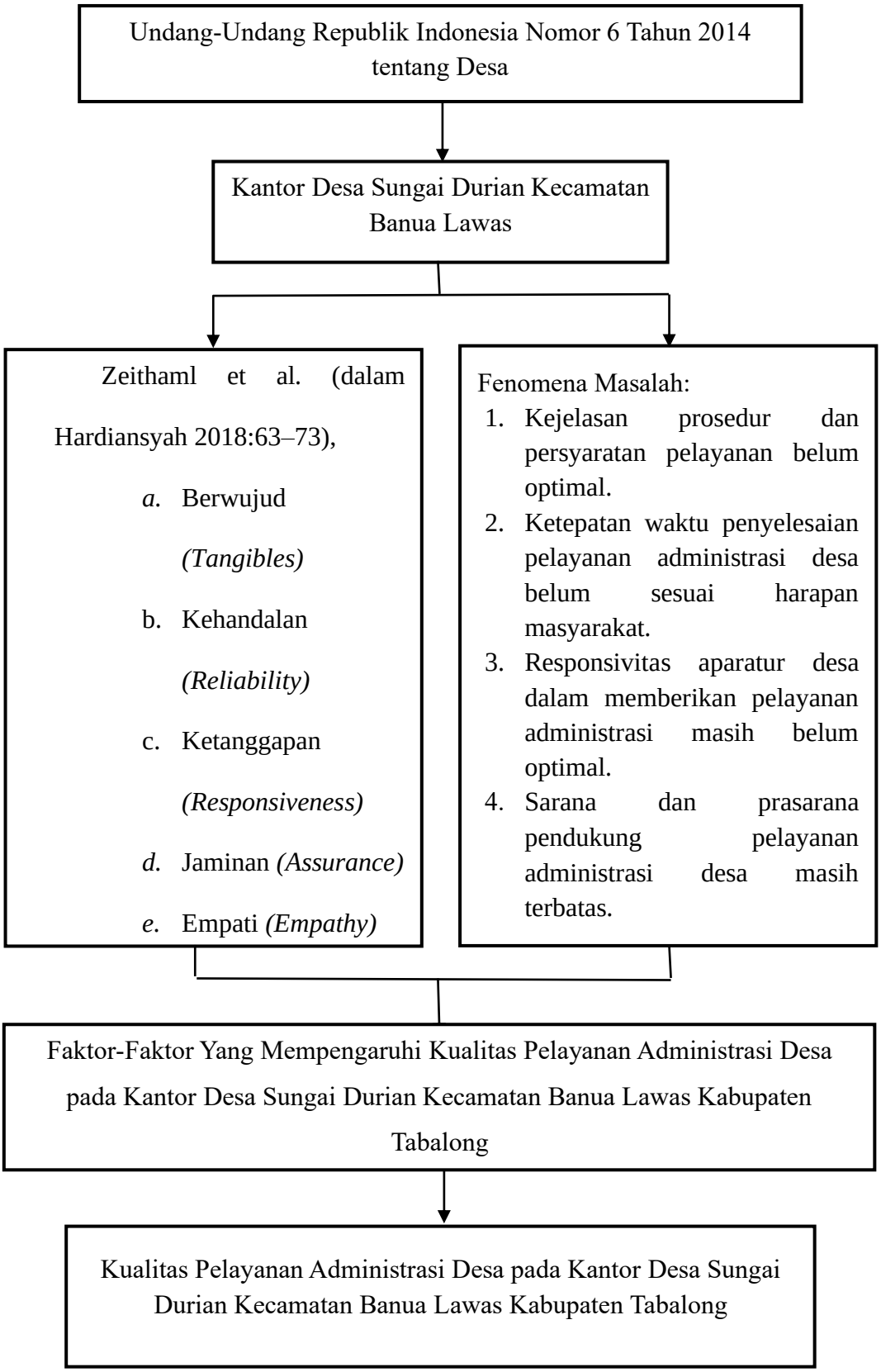
menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan dalam menyelesaikan urusan administrasinya. Sebaliknya, pelayanan yang diberikan secara baik, mudah, cepat, tepat, dan didukung oleh aparatur yang mampu memberikan informasi dengan jelas akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Dengan demikian, penyelenggaraan pelayanan administrasi desa perlu dilakukan secara optimal agar kebutuhan administrasi masyarakat dapat terpenuhi dengan baik.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini didasarkan pada pentingnya kualitas pelayanan administrasi desa dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan transparan kepada masyarakat. Pelayanan administrasi desa merupakan salah satu bentuk pelayanan terhadap Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa permasalahan, Untuk mengetahui kualitas pelayanan tersebut, penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al. dalam Hardiansyah (2018:63–73) melalui lima dimensi, yaitu *Reliability* (keandalan), *Tangibles* (berwujud), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Melalui kelima dimensi tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Desa pada Kantor Desa Sungai Durian Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong serta faktor-faktor yang memengaruhinya.

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran Penelitian



Sumber *: Diolah penulis, 2026*

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan Pada Kantor Desa Sungai Durian, Jalan Desa Sungai Durian RT.04, Kecamatan Banua Lawas, Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan yang menekankan pada pemahaman mendalam terhadap suatu fenomena berdasarkan sudut pandang subjek penelitian. Pendekatan ini lebih menekankan pada makna, pengalaman, dan interpretasi daripada angka atau data statistik.

Penelitian yang peneliti lakukan ini yaitu kualitas pelayanan administrasi desa pada Kantor Desa Sungai Durian Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong.

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian deskriftif adalah tipe penelitian yang dipilih oleh penulisan yang merupakan suatu uraian sistematis tentang tiore dan hasil-hasil penelitian yang relavan dan variable yang diteliti. Dimana suatu proses penelitian yang memberikan gambaran atau penyajian data sesuai dengan keadanan objek yang sebelumnya sehingga dapat diambil kesimpulan sebagai pemacahan masalah.

Deskriftif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan kualitas pelayanan administrasi desa pada Kantor Desa Sungai Durian Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Sumber data dalam penelitian ini di bedakan menjadi dua jenis, yaitu

a. Data Primer

Menurut Sarwono (dalam Adhi dkk, 2019:34) data ini berupa teks hasil wawancara dan diperoleh melalui wawancara dan diperoleh melalui wawancara dengan informan yang sedang dijadikan sampel dalam penelitiannya. Data dapat direkam atau dicatat oleh peneliti.

b. Data Sekunder

Menurut Sarwono (dalam Adhi dkk, 2019:34) data sekunder berupa data-data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan membaca, melihat atau mendengarkan. Data ini biasanya berasal dari data primer yang sudah diolah oleh peneliti sebelumnya. Termasuk dalam kategori data tersebut adalah:

a. Data bentuk teks: dokumen, pengumuman, surat- surat, spanduk

b. Data bentuk gambar: foto, animasi, billboard

c. Data bentuk suara: hasil rekaman kaset

d. Kombinasi teks, gambar dan suara: film, video, iklan di televisi dll.

Pada pokoknya data kualitatif dapat berupa apa saja termasuk kejadian atau gejala yang tidak menggambarkan hitungan, angka atau kuantitas.

2. Sumber Data

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan antuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Sumber data dalam penelitian ini adalah informan terait. Hal ini dikarenakan agar mendapatkan hasil yang benar-benar akurat. Sumber data dipilih dengan teknik informasi menggunakan teknik *convenience sampling*. *Convenience sampling* adalah kumpulan informasi-informasi dari anggota populasi yang dengan setuju mau memberikan informasi tersebut. Informan penelitian yaitu:

Tabel 3.1

Informan

No	Jabatan/Peran	Jumlah
1.	Kepala Desa Sungai Durian	1 Orang
2.	Aparat Desa Sungai Durian	4 Orang
3.	Masyarakat	5 Orang
Total		10 Orang

E. Desain Operasional Penelitian

Desain operasional penelitian merupakan rancangan yang menggambarkan secara sistematis bagaimana suatu penelitian akan dilaksanakan, mulai dari penentuan variabel, definisi operasional, indikator yang digunakan, sampai dengan teknik pengukuran. Desain ini berfungsi sebagai pedoman agar penelitian dapat berjalan sesuai tujuan yang telah ditetapkan serta meminimalisasi terjadinya kesalahan dalam proses

pengumpulan maupun analisis data

Secara umum, desain operasional berfokus pada penjabaran variabel penelitian. Variabel adalah atribut, sifat, atau nilai dari suatu objek, individu, kelompok, maupun kegiatan yang memiliki variasi tertentu dan relevan untuk diteliti. Peneliti perlu merumuskan definisi operasional dari setiap variabel yang diteliti, sehingga makna variabel tersebut menjadi jelas, terukur, dan dapat diobservasi secara nyata di lapangan. Dengan adanya definisi operasional, peneliti dapat memastikan bahwa instrumen yang digunakan benar-benar mengukur hal yang dimaksud dan tidak menimbulkan kerancuan dalam interpretasi data.

Fungsi penting dari desain operasional adalah:

1. Menjadi acuan bagi peneliti dalam mengumpulkan data agar sesuai dengan fokus penelitian.
2. Membantu menghindari kesesatan makna dan bias interpretasi antarpeneliti maupun antarresponden.
3. Menjamin keterukuran (measurability) setiap variabel penelitian, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.
4. Memudahkan proses analisis data karena setiap variabel sudah dijabarkan dalam bentuk yang operasional dan kuantitatif maupun kualitatif.

Dengan demikian, desain operasional penelitian merupakan bagian yang sangat penting dalam suatu karya ilmiah. Tanpa adanya desain operasional yang jelas, penelitian berisiko menghasilkan data yang tidak akurat atau bahkan menimbulkan kesalahan dalam penarikan kesimpulan. Oleh sebab itu, setiap peneliti harus menyusun desain operasional dengan cermat, rinci,

dan sistematis agar hasil penelitian benar-benar valid dan reliabel.

Berikut tabel desain operasional penelitian:

Tabel 3.2

Desain Operasional Penelitian

variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml et al. dalam model SERVQUAL (dalam Hardiansyah 2018:63-73)	Berwujud *(Tangibles)*	1. Penampilan aparat dalam memberikan pelayanan 2. Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan.
	Keandalan *(Reliability*)	1. Aparat memberikan pelayanan sesuai aturan yang berlaku. 2. Konsistensi dan ketepatan waktu aparat dalam pelayanan
	Ketanggapan *(Responsiveness*)	1. Kesigapan aparat dalam merespons laporan masyarakat. 2. Kecepatan aparat menyelesaikan permasalahan pelayanan.
	Jaminan (*Assurance)*	1. Kepastian hukum dalam pelayanan. 2. Hubungan rasa aman masyarakat dengan kepercayaan terhadap aparat dalam memberikan pelayanan.
	Empati (*Empathy*)	1. Kepedulian dan perhatian aparat terhadap kebutuhan serta permasalahan masyarakat. 2. Kemampuan komunikasi aparat dengan masyarakat.

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu pekerjaan penting dan sangat menentukan dalam suatu penelitian. Sebuah penelitian dapat dikatakan berhasil apabila data dapat di kumpulkan.

1. Observasi

Menurut Garabiyah (Dalam Sapto Haryoko dkk, 2020:151-152) mengatakan bahwa ketika peneliti mengumpulkan data untuk tujuan penelitian ilmiah, kadang-kadang ia perlu memerhatikan sendiri berbagai fenomena yang adanya dalam konteks situasi sosial. Oleh karena itu peneliti menggunakan teknik mengobservasi langsung dalam mengamati peristiwa situasi sosial itu dengan cermat. Dengan demikian observasi atau pengamatan dapat didefinisikan sebagai perhatian yang terfokus terhadap kejadian atau peristiwa, gejala atau sesuatu konteks. Adapun observasi ilmiah adalah "perhatian terfokus terhadap gejala, kejadian/peristiwa atau sesuatu yang ada dalam konteks sosial, dengan maksud menggali, membangkitkan, mengungkapkan, lalu menafsirkannya gaktor-faktor penyebabnya, dan menemukan kaidah-kaidah atau makna-makna yang mengaturnya sebagai hasil dari kajian penelitian (kualitatif).

Secara terminologi, "observasi" berasal dari istilah kata dalam bahasa Inggris yakni observation yang bermakna pengamatan, pandangan, pengawas atau dalam kata keterangan sebagai *observ*e yang berarti mengamati melihat, meninjau, menjalankan, mematuhi, memperhatikan menghormati Echols & Shadily (Dalam Sapto Haryoko dkk, 2020:151-152). Karena itu, observasi menurut Marta dan Kresno (Dalam Sapto

Haryoko dkk, 2020:151-152) adalah pengamatan yang dalam istilah sederhananya adalah proses penelitian untuk melihat situasi penelitian. Kaelan (Dalam Sapto Haryoko dkk, 2020:151-152) mengungkapkan pula bahwa observasi adalah satu kegiatan pengamatan atau peninjauan secara cermat. Menurutnya, observasi atau pengamatan merupakan tehnik pengumpulan data yang paling utama dalam penelitian kualitatif. Dalam sejarah perkembangan banyak teori dan ilmu pengetahuan kajian studinya dilakukan melalui observasi.

2. Wawancara

Wawancara adalah salah satu perangkat teknik metodologi pengumpulan data bagi peneliti kualitatif Denzin & Lincoln(Dalam Sapto Haryoko dkk, 2020:164-165). Wawancara menurutnya adalah suatu bentuk perbincargan, seni bertanya dan mendengarkan. Wawancara bukanlah perang- kat netral dalam memproduksi sekumpulan fakta realitas. Jadi wawancara merupakan perangkat untuk memproduksi pemaham- an situasional (situated understandirig) yang bersumber dari episode Interaksional khusus.

Wawancara adalah proses tanya jawab yang mengarah pada suatu tujuan tertentu, seperti tujuan penelitian untuk menggali (membangkitkan) informasi penting yang relevan dengan fokus penelitian kualitatif yang dikaji Berg (Dalam Sapto Haryoko dkk, 2020:164-165). Wawancara adalah metode atau alat dalam pengumpulan data yang menunjukkan peran peneliti sebagai pewawancara yang mengajukan sejumlah pertanyaan pada partisipan sebagai subjek diwawancarai Johnson dan Christensen (Dalam

Sapto Haryoko dkk, 2020:164-165) Berdasarkan uraian itu, maka dapat dikatakan bahwa wawancara adalah semacam alat atau metode untuk mengumpulkan data penelitian kualitatif yang dalam prosesnya terjadi interaksi tanya jawab, baik langsung maupuntidak langsung (melalui saluran tetentu) antara pihak peneliti dengan pihak partisipan penelitian.

Wawancara menurut Moleong (Dalam Sapto Haryoko dkk, 2020:164-165) adalah percakapan dengan maksud tertentu, yang melibatkan dua plhak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengaitkan suatu pertanyaan dan terwawancara (interviewer) yang memberikan jawaban- jawaban atas pertanyaan itu. Menurut Esterberg (Dalam Sapto Haryoko dkk, 2020:177) wawancara adalah "*a meeting of two persons to exchange inforrnatior" and idea through question and responses resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic"*. Dengan demikian menurutnya, wawancara adalah pertemuan diantara dua orang untuk bertukar Informasi dan pendapat melalui tanya jawab, sehingga menghasil- kan konstruksi makna tentang topik tertentu.

3. Dokumentasi

Dokumen menurut Sugiyono (Dalam Sapto Haryoko dkk, 2020:177) adalah catatan atau peristiwa yang telah berlalu, yang bisa berbentuk tulisan, gambar/foto atau karya monumental seseorang. Dengan kata lain, dokumen adalah sumber Informasi yang berbertuk bukan manusia (non human resources), menurut Nasution (Dalam Sapto Haryoko dkk, 2020:177), baik foto maupun bahan statistik. Lebih detail lagi, pengertian dokumen sebagai salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian

kualitatif, dapat dilihat dalam definisi yang diberikan oleh Mc. Millan dan Schumacher (Dalam Sapto Haryoko dkk, 2020:177), yakni: *Documents are record of past events that are written orprinted; they may be anecdotal notes, letters, diaries, and documents. Official document include internal paper communications to various publics, student and personnel files, program description, and institusional statistical data".* (Dokumen yaitu merupakan rekaman kejadian masa lalu yang tertulis atau tercetak, yang dapat berupa catatan anekdot, surat, buku harían, dan dokumen- dokumen lainnya. Dokumen kantor termasuk lembaran jurnal internal, komunikasi bagi publik yang beragam, file pegawai, deskripsi program dan data-data tentang statistik lembaga/institusi).

G. Teknik Analisis Data

Dalam pendekatan kualitatif sangat berbeda dengan pendekatan kuantitatif, terutama dalam menyajikan data. Menurut Mathew B. Miles, psikologi perkembangan dan Michael Huberman ahli pendidikan dari University of Geneva, Switzerland, (Dalam Hardani dkk, 2020:163), analisis kualitatif, data yang muncul berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka. Data itu mungkin telah dikumpulkan dalam aneka macam cara yaitu pengamatan terlibat, wawancara, dan selanjutnya diproses melalui perekaman, pencatatan, pengetikan, tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang biasanya disusun ke dalam teks yang diperluas.

Analisis menurut Miles dan Huberman (Dalam Hardani dkk, 2020:163-164) dibagi dalam tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Ketiga alur tersebut yaitu :

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Data dalam penelitian kualitatif umumnya berupa narasi deskriptif kualitatif, kalaupun ada data dokumen yang bersifat kuantitatif juga besifat deskriptif. Tidak ada analisis data secara statistik dalam penelitian kualitatif. Analisisnya bersifat naratif kualitatif, mencari kesamaan-kesamaan dan perbedaan-perbedaan informasi.

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan lapangan Patilima, (Dalam Hardani dkk, 2020:163-164).

Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama pengumpulan data berlangsung. Sebenarnya reduksi data sudah tampak pada saat penelitian memutuskan kerangka konseptual, wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan pendekatan penelitian dengan metode pengumpulan data yang dipilih. Pada saat pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, dan membuat catatan kaki. Pada intinya reduksi data terjadi sampai penulisan laporan akhir penelitian.

Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga simpulan-simpulan akhirnya dapat ditarik dan diveryfikasi. Dengan reduksi data, data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara melalui seleksi ketat. Melalui ringkasan atau uraian singkat,

menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya.

2. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian yang dimaksud Miles dan Huberman (Dalam Hardani dkk, 2020:167:168) sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian yang paling sering digunakan pada data kualitatif pada masa yang lalu adalah bentuk teks naratif. Teks tersebut terpencar-pencar, bagian demi bagian dan bukan simultan, tersusun kurang baik, dan sangat berlebihan. Pada kondisi seperti itu, peneliti menjadi mudah melakukan kesalahan atau bertindak secara ceroboh dan secara gegabah mengambil simpulan yang memihak, tersekat- sekat, dan tak berdasar. Manusia tidak cukup mampu sebagai pemroses informasi yang besar jumlahnya; kecenderungan kognitifnya adalah menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam satuan bentuk yang disederhanakan dan selektif atau konfigurasi yang mudah dipahami.

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowcard dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

Dalam prakteknya tidak semudah apa yang didapat di lapangan karena fenomena sosial bersifat kompleks, dan dinamis, sehingga apa yang ditemukan pada saat memasuki lapangan dan setelah berlangsung agak lama dilapangan akan mengalami perkembangan data. Untuk itu maka

peneliti harus selalu menguji apa yang telah ditemukan pada saat memasuki lapangan yang masih bersifat hipotetik itu berkembang atau tidak. Bila setelah lama memasuki lapangan ternyata hipotesis yang dirumuskan selalu didukung oleh data pada saat dikumpulkan di lapangan, maka hipotesis tersebut terbukti dan akan berkembang menjadi teori yang grounded. Teori grounded adalah teori yang ditemukan secara induktif, berdasarkan data-data yang ditemukan dilapangan, dan selanjutnya diuji melalui pengumpulan data yang terus menerus.

3. Penarikan Simpulan dan Verifikasi

Langkah ketiga dari analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman (Dalam Hardani dkk, 2020:170-172) adalah penarikan simpulan dan verifikasi. Simpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila simpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka simpulan yang dikemukakan merupakan simpulan yang kredibel.

Simpulan adalah intisari dari temuan penelitian yang menggambarkan pendapat-pendapat terakhir yang berdasarkan pada uraian-uraian sebelumnya atau, keputusan yang diperoleh berdasarkan metode berpikir induktif atau deduktif. Simpulan yang dibuat harus relevan dengan fokus penelitian, tujuan penelitian dan temuan penelitian yang sudah dilakukaninterpretasi dan pembahasan. Ingat simpulan penelitian bukan

ringkasan penelitian.

Dengan demikian simpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

Simpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

Dalam pembuatan simpulan proses analisis data ini dilanjuti dengan mencari hubungan antara apa yang dilakukan (what), bagaimana melakukan (how), mengapa dilakukan seperti itu (why) dan bagaimana hasilnya *(how is the effect*).

Dalam analisis data, Miles dan Huberman (Dalam Hardani dkk, 2020:170-172) memperkenalkan dua model. Model yang dimaksud adalah Model alir dan Model interaktif.

Pada model alir, yang menjadi perhatian peneliti adalah pengaturan waktu, penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data dan analisis data, dan pasca pengumpulan data. Pada model alir ini, peneliti melakukan ketiga kegiatan analisis secara bersamaan antara reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan.

H. Uji Kredibilitas Data

Uji kredibilitas data merupakan salah satu teknik untuk memastikan kebenaran, keakuratan, dan keabsahan data penelitian, khususnya dalam penelitian kualitatif. Kredibilitas dimaksudkan untuk menunjukkan sejauh mana hasil penelitian dapat dipercaya oleh pembaca maupun pengguna hasil penelitian. Tanpa adanya pengujian kredibilitas, data yang diperoleh dikhawatirkan bersifat bias, tidak valid, atau hanya mencerminkan subjektivitas peneliti.

Menurut Sugiyono 2019 uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan member check.

1. Perpanjangan pengamatan

   Mengapa dengan perpanjangan pengamatan akan dapat meningkatkan kepercayaan/kredibilitas data? Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan nara sumber akan semakin terbentuk rapport, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi. Bila telah terbentuk rapport, maka telah terjadi kewajaran dalam penelitian, di mana kehadiran peneliti tidak lagi mengganggu perilaku yang dipelajari.

2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Sebagai contoh melihat sekelompok masyarakat yang sedang olah raga pagi. Bagi orang awam olahraga adalah untuk meningkatkan kebugaran fisik. Tetapi bagi peneliti kualitatif tentu akan lain kesimpulannya. Setelah peneliti mencermati secara mendalam, olahraga pagi itu bagi sekelompok masyarakat itu merupakan wahana untuk transaksi bisnis. Selanjutnya untuk dapat memahami proses perdagangan narkoba, maka peneliti harus melakukan pengamatan secara terus-menerus dan memahami bahasa-bahasa sandi mereka.

3. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagi sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu yaitu:

a) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sebagai contoh, untuk menguji kredibilitas data tentang gaya kepemimpinan seseorang, maka pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh dilakukan ke bawahan yang dipimpin, ke atasan yang menugasi, dan ke teman kerja yang merupakan kelompok kerjasama. Data dari ke tiga sumber tersebut, tidak bisa di rata-ratakan seperti

dalam penelitian kuantitatif, tetapi dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana spesifik dari tiga sumber data tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (member check) dengan tiga sumber data tersebut.

b) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.

c) Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat nara sumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai

ditemukan kepastian datanya. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian, dari tim peneliti lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data.

4. Analisis Kasus Negatif

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu. Mengapa dengan analisis kasus negatif akan dapat meningkatkan kredibilitas data? Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya.

5. Menggunakan bahan referensi

Yang dimaksud dengan bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara. Data tentang interaksi manusia, atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto. Alat-alat bantu perekam data dalam penelitian kualitatif, seperti camera, handycam, alat rekam suara sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan oleh peneliti. Dalam laporan penelitian, sebaiknya data-data yang dikemukakan perlu dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen autentik, sehingga menjadi lebih dapat dipercaya.

6. Mengadakan *Member check*

Member check adalah, proses pengecekan data yang diperoleh peneliti

kepada pemberi data. Tujuan member check adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti datanya data tersebut valid, sehingga semakin kredibel/dipercaya, tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data, maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, dan apabila perbedaannya tajam, maka peneliti harus merubah temuannya, dan harus menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Jadi tujuan *member check* adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan.

Pelaksanaan *membercheck* dapat dilakukan setelah satu periode pengumpulan data selesai, atau setelah mendapat suatu temuan, atau kesimpulan. Caranya dapat dilakukan secara individual, dengan cara peneliti datang ke pemberi data, atau melalui forum diskusi kelompok. Dalam diskusi kelompok peneliti menyampaikan temuan kepada sekelompok pemberi data. Dalam diskusi kelompok tersebut, mungkin ada data yang disepakati, ditambah, dikurangi atau ditolak oleh pemberi data. Setelah data disepakati bersama, maka para pemberi data diminta untuk menandatangani, supaya lebih otentik. Selain itu juga sebagai bukti bahwa peneliti telah melakukan *membercheck.*

DAFTAR PUSTAKA

Adam, S. N. F., Aneta, A., & Abdussamad, J. (2025). *Kualitas Pelayanan Administrasi Desa.* Universitas Negeri Gorontalo : Gorontalo

Adhi Kusumastuti, & Ahmad Mustamil Khoiron. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.

Direktorat Jenderal Bina Administrasi Kewilayahan, Kementerian Dalam Negeri. (2022). *Katalog layanan Adwil: Edisi I*. Kementerian Dalam Negeri.

Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. Pustaka Ilmu.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya* (Edisi revisi). Gava Media.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa*.

Lukman, S., Suwanda, D., & Santoso, Y. P. (2021). *Penyusunan standar pelayanan publik*. Remaja Rosdakarya.

Moenir, H. A. S. (2016). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.

Sapto Haryoko, Bahartiar, & Fajar Arwadi. (2020). *Analisis data penelitian kualitatif (Konsep, teknik, & prosedur analisis)*. Universitas Negeri Makassar.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik*. UMJ Press.

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

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*. Universitas Singaperbangsa Karawang : Kerawang

LAMPIRAN

Ruang tunggu pelayanan kantor Desa Sungai Durian



Penataan kabel di ruang pelayanan.



Peletakan printer pada kantor Desa Sungai Durian .



Kantor Desa Sungai Durian tampak depan

