

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI BIDANG  
PEMERINTAHAN PADA KANTOR DESA SUNGSUM  
KECAMATAN TEBING TINGGI KABUPATEN BALANGAN**

**PROPOSAL SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi syarat-syarat Penyusunan Skripsi Pada

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai



**OLEH**

**HIJRIATUL ARAFAH**

**NPM : 2022073**

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)**

**AMUNTAI**

**2026**

## TANDA PERSETUJUAN

Mahasiswa yang telah disetujui skripsinya :

NAMA : HIJRIATUL ARAFAH

NPM : 2022073

PROGRAM : ADMINISTRASI PUBLIK

JUDUL :

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI BIDANG PEMERINTAHAN PADA KANTOR DESA SUNGSUM KECAMATAN TEBING TINGGI KABUPATEN BALANGAN** setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk diajukan dan dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Pembimbing I,

Ni Made Musiyani Anjasmari, M.AP.  
NUPTK. 1635759660230280

Amuntai, 02 Februari 2026  
Pembimbing II,

Nurul Hasanah, S.Pd, M.M.  
NUPTK. 3358765666230230



Mengetahui

Pt. Ketua Prodi Administrasi Publik,

Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A  
NIK. 199211004 201509 021

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah yang diberikan oleh Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Pemerintahan Pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan”**. dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos,M,AP., CIQaR, CIQnR selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik.
3. Ibu Ni Made Musiyani Anjasmari, M.AP selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
4. Ibu Nurul Hasanah, S.Pd, MM selaku dosen pembimbing kedua yang juga telah banyak membantu memberikan pengarahan dan petunjuk kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini jauh dari sempurna, namun penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi yang berkepentingan. Kritik dan saran serta tanggapan yang bersifat membangun akan penulis terima demi kesempurnaan proposal skripsi ini. Akhir kata semoga proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita sekalian.

Tebing Tinggi, November 2025

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                     | Halaman |
|-------------------------------------|---------|
| TANDA PERSETUJUAN.....              | i       |
| KATA PENGANTAR.....                 | ii      |
| DAFTAR ISI .....                    | iii     |
| DAFTAR TABEL.....                   | v       |
| DAFTAR GAMBAR .....                 | vi      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>            |         |
| A. Latar Belakang .....             | 1       |
| B. Fokus Penelitian .....           | 4       |
| C. Rumusan Masalah .....            | 4       |
| D. Tujuan Penelitian.....           | 5       |
| E. Manfaat Penelitian .....         | 5       |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>        |         |
| A. Hasil Penelitian Terdahulu ..... | 7       |
| B. Tinjauan Teoritis.....           | 9       |
| 1. Pengertian Kualitas .....        | 9       |
| 2. Pelayanan .....                  | 12      |
| 3. Kualitas Pelayanan .....         | 15      |
| 4. Administrasi .....               | 19      |
| 5. Kasi Pemerintahan .....          | 24      |
| 6. Bidang Pemerintahan .....        | 27      |
| 7. Kantor Desa.....                 | 30      |
| C. Kerangka Pemikiran.....          | 38      |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| A. Lokasi Penelitian.....              | 41 |
| B. Pendekatan Penelitian .....         | 41 |
| C. Tipe Penelitian.....                | 42 |
| D. Data dan Sumber Data .....          | 42 |
| E. Desain Operasional Penelitian ..... | 45 |
| F. Teknik Pengumpulan Data .....       | 46 |
| G. Teknik Analisa Data .....           | 48 |
| H. Uji Kredibilitas Data .....         | 50 |

### **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR TABEL**

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| Tabel 3.1 Informan Penelitian .....           | 44 |
| Tabel 3.2 Desain Operasional Penelitian ..... | 46 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... | 40 |
|------------------------------------|----|

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa. Administrasi Pemerintahan Desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai Pemerintahan Desa. Disebutkan dalam Permendagri tersebut, salah satu tujuannya ditetapkannya Permendagri tentang Administrasi Pemerintahan Desa adalah untuk mewujudkan tertib administrasi desa yang mampu berfungsi sebagai sumber data dan informasi dalam penyelenggaraan Pemerintahan Desa, pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat.

Pelayanan administrasi pada tingkat pemerintahan sangat penting untuk menjamin bahwa fungsi birokrasi berjalan efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam tugasnya, seorang Kasi Pemerintahan (kepala seksi pemerintahan) memegang peran strategi dalam pengelolaan dan penyelenggaraan administrasi pemerintahan di tingkat kecamatan atau kelurahan, termasuk pengurusan perizinan, pencatatan, komunikasi dengan masyarakat, dan koordinasi dengan aparat lainnya.

Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan konsumen, jika kenyataan yang di terima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu atau berkualitas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu atau tidak berkualitas.

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam tata kelola pemerintahan desa. Salah satu aspek yang terdampak signifikan adalah pengelolaan dan validasi data kependudukan yang kini mulai beralih ke sistem digital. Di tengah arus digitalisasi ini, Kasi Pemerintahan sebagai ujung tombak urusan administrasi pemerintahan di tingkat desa, menghadapi tantangan baru dalam hal validasi data secara online.

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara realita dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Bidang Pemerintahan pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan biasanya bertanggung jawab atas beberapa pelayanan, antara lain: 1) Pelayanan Administrasi Kependudukan: Mengurus dokumen kependudukan seperti KTP, KK Akta Kelahiran, dan Akta Kematian. 2) Pengelolaan Data Penduduk: Mengupdate dan mengelola data penduduk desa. 3) Pelayanan Surat menyurat: Mengurus surat-surat resmi desa, seperti surat pengantar, surat keterangan domisili, dan lain-lain. 4) Koordinasi dengan Instansi Lain: Berkoordinasi dengan instansi lain untuk kepentingan desa. 5) penyusunan Dokumen Perencanaan: Membantu penyusunan dokumen perencanaan desa, seperti RPJMDes dan APBDes. 6) Pengawasan dan Pengendalian:

Mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan pemerintahan desa. 7) Pelayanan Informasi: Memberikan informasi kepada masyarakat tentang pemerintahan desa. Namun, tugas dan fungsi Bidang Pemerintahan dapat berbeda-beda tergantung pada struktur organisasi dan kebutuhan desa.

Berdasarkan hasil observasi awal yang penulis lakukan pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan, terdapat beberapa masalah kualitas pelayanan administrasi bidang pemerintahan pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan, yaitu :

1. Pegawai datang tidak tepat waktu sehingga masyarakat menjadi menunggu lebih lama dari waktu yang ditentukan masyarakat datang jam 08.00 petugasnya datang jam 09.00.
2. Fasilitas fisik seperti komputer, printer dan kursi tunggu yang masih terbatas dan tidak berfungsi dengan baik sehingga menjadi menghambat proses pelayanan dikarenakan kurangnya anggaran dari pemerintah desa.
3. Kurangnya informasi tentang persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus administrasi pada bidang pemerintahan, dikarenakan tidak ada disediakan papan informasi dari pemerintah desa sehingga prosesnya menjadi lebih sulit dan memakan waktu.
4. Keterbatasan akses dan stabilitas jaringan internet di daerah pedesaan menjadi penghambat utama karena menyulitkan akses ke sistem pelayanan online dikarenakan kuota internet yang kurang dan jumlah pengguna yang banyak.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Pemerintahan Pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan”**. Dengan harapan penelitian ini dapat digunakan sebagai usaha peningkatan kualitas pelayanan administrasi bidang pemerintahan pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.

## **B. Fokus Penelitian**

Pada penelitian ini penulis menggunakan teori kualitas pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2017) yang menekankan lima dimensi utama keberhasilan kualitas pelayanan yakni sebagai berikut :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)
2. *Reliability* (Keandalan)
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

## **C. Rumusan Masalah**

Agar pembahasan lebih mengarah pada permasalahan maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini, memberikan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Pemerintahan Pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan?

2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi dalam pelaksanaan Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Pemerintahan Pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Pemerintahan Pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelaksanaan Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Pemerintahan Pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat Teoritis yaitu untuk memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai studi pelayanan publik di tingkat desa. Menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya terkait Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Pemerintahan.

2. Manfaat Praktis

Manfaat Praktis yaitu hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi masukan bagi masyarakat memberikan gambaran nyata mengenai pelayanan administrasi pada bidang pemerintahan di desa sehingga dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dalam mendukung perbaikan pelayanan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Hasil Penelitian Terdahulu**

1. **Ida, 2018. “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang”**. Dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Makassar permasalahan utama dalam penelitian ini adalah Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan melalui proses wawancara, observasi dan telaah dokumen. Wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab langsung kepada informan.

Hasil penelitian ini adalah pada aspek bukti fisik Kantor kecamatan Alla belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai, Dalam aspek kehandalan, masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan, pada aspek daya tanggap, pegawai bersedia membantu kesulitan yang dialami pengunjung, dari aspek jaminan khususnya keamanan di Kantor Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang sudah menunjukan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat, pada Aspek empati, yang diberikan pihak Kecamatan Alla yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Penulis menyarankan agar pemerintah Kecamatan lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang dianggap kurang

memuaskan dalam proses pelayanan yaitu dimensi fasilitas fisik agar masyarakat dapat merasa puas dan nyaman saat menerima layanan.

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan oleh Ida (2018) sama-sama menyoroti kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Penelitian tersebut menekankan pada penilaian kualitas pelayanan di tingkat kecamatan, dengan hasil yang menunjukkan bahwa sebagian besar dimensi pelayanan telah berjalan dengan baik, kecuali pada aspek bukti fisik yang masih belum memadai.

Berbeda dengan penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Pemerintahan Pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan” memiliki fokus kajian yang berbeda, yaitu pada kualitas pelayanan administrasi di tingkat desa. Penelitian ini tidak hanya mengkaji kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, tetapi juga lebih menitikberatkan pada kondisi nyata pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat desa, khususnya terkait keterbatasan fasilitas ruang tunggu dan sarana pendukung pelayanan.

Penelitian ini berupaya menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan administrasi desa dilaksanakan, mulai dari aspek bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, hingga empati aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, penelitian ini

juga menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi desa berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) dari segi lokasi, tingkat pemerintahan, dan fokus kajian. Apabila penelitian terdahulu lebih banyak dilakukan pada tingkat kecamatan, maka penelitian ini secara khusus mengkaji kualitas pelayanan pada tingkat desa yang masih relatif jarang diteliti. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi desa, serta menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah desa dalam memperbaiki sarana prasarana dan meningkatkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

2. **Ratna Esa Kuswati, 2017. “Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul”.** Dari Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau

fenomena yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah 1 (satu) orang Kepala Bagian Pelayanan Umum sebagai informan kunci, 1 (satu) orang petugas pelayanan dan 6 (enam) orang masyarakat pengguna jasa pelayanan sebagai informan pendukung. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul disebabkan oleh beberapa indikator yang ada dalam dimensi Tangibel, Reliability, dan Emphaty belum diterapkan sesuai dengan standar pelayanan. Adapun indikator yang belum berjalan sesuai dengan standar pelayanan yaitu (1) Dimensi tangible (bukti fisik) yaitu ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap. (2) Dimensi reliability (kehandalan) yaitu belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan. (3) dimensi empathy (empati) yaitu ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul yaitu masalah kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia, kurangnya koordinasi dengan pemerintah desa serta masih terbatasnya sarana dan prasarana.

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian Ratna Esa Kuswati (2017) sama-sama menyoroti pentingnya kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan. Namun demikian, fokus kajian penelitian tersebut memiliki perbedaan dengan penelitian ini. Penelitian yang dilakukan oleh Ratna Esa Kuswati (2017) lebih menekankan pada penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan, dengan menitikberatkan pada belum optimalnya penerapan dimensi *tangible*, *reliability*, dan *empathy* serta faktor penghambat pelayanan yang berasal dari keterbatasan sumber daya manusia, koordinasi antarinstansi, dan sarana prasarana pelayanan.

Berbeda dengan penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Pemerintahan Pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan” memiliki fokus kajian pada kualitas pelayanan administrasi di tingkat desa. Penelitian ini berupaya menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan administrasi dilaksanakan oleh aparat desa dalam melayani masyarakat, ditinjau dari dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi desa.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) dari segi objek dan fokus kajian. Jika penelitian terdahulu lebih

menekankan pada rendahnya kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan, maka penelitian ini menempatkan kualitas pelayanan administrasi desa sebagai fokus utama dengan melihat secara lebih rinci praktik pelayanan sehari-hari yang langsung dirasakan oleh masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, serta menjadi bahan pertimbangan dalam upaya perbaikan pelayanan publik di tingkat desa.

## **B. Tinjauan Teoritis**

### **1. Pengertian Kualitas**

Karakteristik lingkungan dunia usaha saat ini ditandai oleh perkembangan yang serba cepat di segala bidang. Persaingan bukan hanya mengenai seberapa tinggi tingkat produktivitas perusahaan dan seberapa rendahnya tingkat harga produk maupun jasa, namun lebih pada kualitas produk atau jasa tersebut, kenyamanan, kemudahan, serta ketepatan dan kecepatan waktu dalam pencapaiannya. Persaingan ekonomi dunia usaha tersebut menjadi semakin ketat sehingga menuntut kepiawaian manajemen dalam mengantisipasi setiap perubahan yang terjadi dalam aktivitas ekonomi dunia.

Untuk menghadapi persaingan tersebut, dunia usaha dituntut untuk mampu mengadakan perubahan. Ada tiga ciri gambaran perubahan yang banyak didengungkan, yaitu kesementaraan,

keanekaragaman, dan kebaruan. Kesementaraan antara lain ditunjukkan dengan semakin pendeknya umur suatu produk yang bukan disebabkan tidak berfungsinya produk tersebut secara teknis tetapi karena sudah ketinggalan jaman dengan adanya perkembangan teknologi, perubahan selera konsumen dan perubahan corak persaingan. Keanekaragaman terlihat dengan semakin banyaknya jenis produk yang beredar di pasar yang tidak terbatas pada *consumer's goods* tetapi juga pada jenis teknologi yang ditawarkan. Selain itu, produsen maupun pelanggan secara umum, sering dihadapkan pada hal-hal baru yang tidak pernah terbayangkan sebelumnya, teknologi baru, ilmu pengetahuan baru, produk dan jasa baru, gaya hidup baru, harapan-harapan baru, dan sebagainya.

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb) atau mutu. Untuk dapat dinilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak.

Kualitas suatu jasa pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja suatu instansi selain biaya pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan karena kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja yang

harus memberi kepuasan pada pelanggan yang melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas pelayanan dari instansi lain.

Kualitas bukan hanya menekankan pada hasil akhir saja, yaitu produk jasa, akan tetapi juga menyangkut kualitas manusia dan lingkungannya. Karena tanpa keduanya tidak akan menghasilkan produk jasa yang berkualitas. Kualitas juga dapat diartikan sebagai salah satu yang dapat memuaskan pelanggan atau kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan. Kualitas sebagai kondisi dinamis yang selalu berubah, dimana dalam hal ini kualitas harus diperbaiki setiap waktu karena bisa saja produk yang berkualitas pada saat ini bisa menjadi produk yang berkualitas di masa yang akan datang.

Kualitas adalah ukuran standar yang diinginkan oleh konsumen, jika suatu perusahaan dikatakan sudah berkualitas berarti sudah memenuhi standar keinginan konsumen bahkan melebihi harapan dari konsumen. Menurut Lupiyoadi, (2016) kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan, jadi pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya. Menurut Goetsh dan Davis (2016) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas dapat memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang perusahaan. Menurut Tjiptono, (2017) Kualitas dapat memberikan nilai plus karena didalamnya terdapat kriteria-kriteria yang harus dicapai memenuhi kebutuhan pelanggan. Sehingga apabila suatu pelayanan jasa atau produk memiliki kriteria yang baik dan memenuhi kebutuhan pelanggan atau bahkan melebihi harapan yang diinginkan pelanggan, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan memiliki kualitas.

Menurut Tjiptono dan Chandra, (2016) kualitas dapat diartikan sebagai keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, sumber daya manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Abdullah dan Francis, (2016) kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun tersirat.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan kualitas adalah suatu karakteristik atau atribut yang menggambarkan tingkat keunggulan atau kesempurnaan suatu entitas, baik itu produk, layanan, proses, atau bahkan individu.

## **2. Pelayanan**

Dalam kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan

proses. Sebagian proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Perusahaan yang mampu memberikan keunggulan pelayanan, akan menciptakan nilai positif bagi Pprusahaan. Dengan adanya pelayanan yang memadai, pelanggan akan merasa puas serta mendorong pelanggan untuk menggunakan produk itu kembali. Penting memberi pelayanan yang terbaik dan sesuai harapan pelanggan, karena pelayanan tidak hanya sekedar melayani, tetapi berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaianannya bisa mengenai hati pelanggan sehingga mampu memperkuat posisi perusahaan dalam pikiran pelanggan.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang

lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembukaan pelayanan yang baik.

Pelayanan (*Customer Service*) memiliki pengertian secara umum yaitu kegiatan yang di tunjukan untuk memenuhi kepuasan pelanggan dengan perantaraan pelayanan dengan melakukan pemenuhan kebutuhan pelanggan.

Dalam kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut Tjiptono (2016:92) jasa atau pelayanan adalah kegiatan, manfaat, atau kepuasan yang disediakan untuk diperjualbelikan. Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang bersifat tak berwujud yang umumnya terjadi dalam interaksi antar konsumen dan karyawan jasa, atau sumber daya fisik, barang, dan sistem penyedia jasa. Pelayanan dianggap sebagai solusi terhadap masalah konsumen.

Menurut R.A Supriyono (Ricka Handayani, 2023:122-123) berpendapat bahwa “pelayanan adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh organisasi yang menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan menciptakan kesan tersendiri, adanya pelayanan yang baik akan

memberikan kepuasan bagi konsumen yang hal demikian merupakan kunci penting menarik perhatian konsumen untuk menggunakan jasa yang ditawarkan.”

Menurut Kotler (Ricka Handayani, 2023:123-133) pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Barata dalam Atmadjati (2018:1) mengemukakan bahwa “pelayanan adalah satu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”

Menurut Lukman (Muhammad Tahir, 2020:14-15) Berpendapat bahwa “pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.”

Dari beberapa teori diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah memberikan kepuasan bagi penerima pelayanan, senantiasa dekat dengan penerima pelayanan dan memberikan kesan menyenangkan bagi penerima pelayanan.

### **3. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan

keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Di mana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain yang sejenis. Sehingga, konsumen dapat mengetahui perbandingan tingkat kualitas pelayanan antara perusahaan A dan B.

Kualitas pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. Namun, terkadang ada juga pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Pelayanan ini dikatakan buruk, jika perusahaan dirasa tidak dapat memenuhi keinginan konsumen, baik melalui produk maupun melalui pelayanan perusahaan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*Customer Satisfaction*).

Sebuah perusahaan jasa harus menjaga kualitas jasa yang ditawarkan berada diatas saingan dan lebih hebat dari yang

dibayangkan oleh konsumen. Perusahaan juga harus memahami apa kebutuhan dan harapan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.

Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan konsumen, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu atau berkualitas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu atau tidak berkualitas.

Kotler (2017:182) telah melakukan bermacam penelitian terhadap berbagai jenis atau layanan, dan berhasil mengenali ciri-ciri yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai kualitas pelayanan. Menurut Abdullah dan Tantri (2018:144) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mencakup semua atribut dan sifat yang dimiliki oleh suatu produk atau layanan yang mempengaruhi kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang diungkap maupun yang tersirat.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2017) mendeskripsikan bahwa terdapat lima (5) dimensi kualitas pelayanan yang bisa digunakan sebagai alat pengukur kualitas pelayanan, yang mana setiap dimensi memiliki indikator, yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Meliputi tampilan fisik dari fasilitas, peralatan, personel, dan materi komunikasi.

2. *Reliability* (Keandalan)

Yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat, tepat waktu, dan konsisten sesuai janji.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Yaitu ketersediaan dan kesigapan petugas untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat.

4. *Assurance* (Jaminan)

Mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para petugas sehingga dapat menumbuhkan rasa percaya diri pada masyarakat.

5. *Empathy* (Empati)

Meliputi sikap peduli dan perhatian individual yang diberikan oleh petugas kepada setiap masyarakat.

Menurut Tangalayuk, (2016) indikator kualitas pelayanan yaitu:

1. Berwujud dalam hal Tingkat layanan yang diberikan berupa prasarana fisik, peralatan, pengguna dan metode komunikasi.
2. Kepercayaan, kehandilan dalam memberikan layanan yang andal.
3. Umpan balik untuk memfasilitasi layanan cepat dan ringkas, dan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
4. Keyakinan, keramahan dan rasa hormat dalam memastikan kepercayaan pelanggan.
5. Emosional, kuat, ramah dan layanan pelanggan.

#### 4. Administrasi

Menurut Siswandi (2017:1) menjelaskan bahwa Administrasi diambil dari kata “*ad*” dan “*ministro*”, Ad mempunyai arti “kepada” dan “*ministro*” berarti “melayani”. Dengan demikian, diartikan sebagai pelayanan atau pengabdian terhadap subjek tertentu. Selain itu, kata administrasi berasal dari bahasa Belanda, yang artinya lebih sempit dan terbatas pada aktivitas ketatausahaan, yaitu kegiatan penyusunan dan pencatatan keterangan yang diperoleh secara sistematis, yang berfungsi mencatat hal-hal yang terjadi dalam organisasi sebagai bahan laporan bagi pimpinan, didalamnya merupakan kegiatan kegiatan tulis menulis, mengirim, dan menyimpan keterangan dan dikaitkan pula dengan aktivitas administrasi perkantoran yang hanya merupakan salah satu bidang dari aktivitas administrasi yang sebenarnya.

Dewasa ini administrasi telah diberikan arti lebih dari sekedar pengertiannya yang sudah tidak tradisional lagi seperti pandangan terhadap administrasi negara yang kemudian berkembang kian hari. Saat ini administrasi sudah menjadi disiplin ilmu yang unik dan modern serta tetap mengedepankan *company interest* (Kepentingan Perusahaan). Menurut Sutha (2017:3) “administrasi adalah kegiatan yang berhubungan dengan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan tujuan menyediakan keterangan bagi pihak yang membutuhkan serta memudahkan mendapatkan

kembali informasi secara keseluruhan dalam hubungan satu sama lain, atau dengan kata lain disebut tata usaha.”

Menurut Sondang dalam Pandiangan (2015) admisnistrasi adalah proses keseluruhan kegiatan mencangkup dari pada keputusan yang sudah diambil dan kegiatan itu pada umumnya dilakukan melalui dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Fahmi (2015:1) administrasi yaitu sebuah pondasi jaringan yang tertara secara sistematis yang membentuk sebuah hubungan yang saling bekerjasama satu dengan yang lainnya untuk mewujudkan suatu mekanisme kerja yang tersusun dan mecapai tujuan bersama yang telah ditentukan. Dapat disimpulkan dalam hal tersebut, admisnistrasi ialah rangkaian penataan dalam mengatur mekanisme yang tersusun antara dua orang atau sekelompok untuk mencapai tujuan dan kesepakatan bersama.

Administrasi sederhananya adalah kegiatan penyusunan dan pencatatan data serta informasi (*drafting and recording data plus information*) secara sistematis dengan tujuan untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam satu hubungan satu sama lain. Pengertian administrasi diatas menyamakan dengan definsi tata usaha. Pengertian administrasi yang lebih luas lagi adalah kegiatan kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan

sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Dengan kalimat lain, pengertian administrasi mencakup seluruh kegiatan dari peraturan hingga pengurusan kelompok orang yang memiliki diferensiasi pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan bersama.

Secara etimologi, administrasi berasal dari bahasa Yunani ‘administrare’ atau administer yang berarti mengendalikan, mengelola atau menangani urusan-urusan seperti negara, pemerintahan, rumah tangga ataupun pengelolaan suatu bisnis/usaha. Administrasi Rangkaian merupakan kegiatan perbuatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerjasama untuk mencapai suatu tujuan tertentu dapat dicakup dengan satu istilah yaitu administrasi yang dalam bahasa Inggris disebut administration.

Administrasi merupakan suatu fungsi yang memegang peranan sangat penting terhadap tercapai kelancaran usaha kegiatan, maupun aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan/organisasi. Sehingga dengan demikian dapat dikatakan administrasi juga merupakan urat nadi perusahaan dan administrasi juga dapat memperlihatkan fakta dan keterangan yang diperlukan untuk perencanaan secara rinci dan keterangan/data yang meliputi catatan yang akurat, formular serta laporan yang meliputi tugas administrasi.

Pemahaman yang tepat tentang peranan administrasi dalam kehidupan modern sangat tergantung pada definisi yang digunakan sebagai titik tolak berpikir. Administrasi didefinisikan sebagai ‘keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang

didasarkan atas rasionalitas tertentu dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Apabila definisi di atas disimak akan terlihat paling sedikit tiga hal yaitu:

1. Administrasi merupakan suatu seni sekaligus sebagai proses. Sebagai seni, penerapan administrasi memerlukan kiat tertentu yang sifatnya sangat situasional dan kondisional.
2. Administrasi selalu terikat pada kondisi, situasi, waktu dan tempat.
3. Administrasi memiliki unsur-unsur tertentu, yaitu adanya dua orang atau lebih, orang-orang tersebut bekerjasama dalam hubungan yang sifatnya formal dan hirarkis, adanya tujuan yang ingin dicapai. Adanya tugas-tugas yang harus dilaksanakan dan tersedianya sarana dan prasarana tertentu.

Secara etimologis, istilah administrasi berasal dari bahasa inggris dari kata *administration* yang bentuk infinitnya *to administer* dan diartikan sebagai *to manage* (mengelola) atau *to direct* (mengarahkan, menggerakkan). Kata administrasi juga terdapat dalam bahasa Belanda yaitu *odministratie* yang mempunyai pengertian mencakup *stelselmatige verkrijging en verwerking van gegevens* (tata usaha), *bestuur* (manajemen dari kegiatan organisasi), dan *beheer* (manajemen dari sumber daya). Istilah administrasi di Indonesia pada mulanya berasal dari Eropa Barat (Kontinental) melalui penjajahan Belanda.

Dalam pengertian sempit kata administrasi merupakan penyusunan atau pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperoleh kembali data tersebut secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain. Administrasi dalam arti sempit lebih tepat disebut tata usaha (*clerical work, office work*). Berikut ini definisi dari kata administrasi secara sempit.

Administrasi diartikan sebagai suatu proses pengorganisasian sumber-sumber sehingga tugas pekerjaan dalam organisasi tingkat apapun dapat dilaksanakan dengan baik. Proses administrasi akan melaksanakan tiga fungsi utama yang berhubungan erat dengan tiga tingkatan umum dalam hierarki formal.

1. Di tingkat atas, yaitu fungsi pengarahan organisasi, terutama berkaitan dengan proses perencanaan jangka panjang dari suatu tujuan yang akan dicapai.
2. Di tingkat menengah, yaitu fungsi manajemen organisasi, terutama berkaitan dengan upaya mempertahankan organisasi sebagai suatu pekerjaan yang terus berlangsung lama, seperti memberikan bahan, sarana, instruksi dan penciptaan iklim yang diperlukan oleh staf teknis atau professional yang terlibat dalam proses produksi (hasil).
3. Di tingkat bawah adalah fungsi pengawasan, dalam kontak langsung dengan pekerja profesional dan teknis, fungsi pengawasan mengarahkan penggunaan sumber-sumber serta

menjalin agar kegiatan profesional dan teknis dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Ketiga tingkatan ini saling berkaitan, memiliki derajat saling berhubungan secara positif dan mempunyai fungsi yang berbeda-beda, seperti beragamnya organisasi dari berbagai jenis dan ukuran. Misalnya dalam suatu pabrik atau dalam suatu bagian pelayanan sosial medis, fungsi pengarahan, manajemen, dan pengawasan dapat tertanam hanya pada satu orang. Walaupun demikian, yang terpenting adalah administrasi didefinisikan sebagai proses umum yang pengarahan, manajemen, dan pengawasan merupakan unsur-unsurnya.

## **5. Kasi Pemerintahan**

Kepala Seksi Pemerintahan (Kasi Pemerintahan) adalah perangkat desa yang memiliki tugas utama dalam bidang penyelenggaraan urusan pemerintahan di tingkat desa, termasuk administrasi pemerintahan, administrasi kependudukan, ketertiban umum, dan pembinaan masyarakat. Kasi Pemerintahan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Desa dan bekerja sama dengan perangkat desa lainnya untuk mendukung kelancaran tata kelola pemerintahan desa.

Kasi Pemerintahan adalah salah satu unsur pelaksana teknis pemerintahan desa yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Desa. Peran utamanya adalah membantu Kepala Desa dalam melaksanakan urusan pemerintahan desa, administrasi

kependudukan, tata batas wilayah, pertanahan, serta pembinaan dan ketertiban masyarakat.

Kasi Pemerintahan adalah perangkat desa yang berkedudukan sebagai unsur pelaksana teknis yang membantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional di bidang pemerintahan desa. Dalam pengelolaan keuangan desa, Kasi Pemerintahan Desa bertugas sebagai Pelaksana Kegiatan Anggaran (PAK) dalam struktur Pelaksana Pengelolaan Keuangan Desa (PPKD) sesuai bidang tugasnya.

Kepala seksi (Kasi) pemerintahan ini bertugas membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas bidang pemerintahan desa. Selain tugas tersebut, Kasi Pemerintahan Desa juga bertugas :

- a. Melakukan tindakan yang mengakibatkan pengeluaran atas beban anggaran belanja sesuai bidang tugasnya.
- b. Melaksanakan anggaran kegiatan sesuai bidang tugasnya.
- c. Mengendalikan kegiatan sesuai bidang tugasnya.
- d. Menyusun DPA (Dokumen Pelaksanaan Anggaran), DPPA (Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran), dan DPAL (Dokumen Pelaksanaan Anggaran Lanjutan) sesuai bidang tugasnya.
- e. Menandatangani perjanjian kerja sama dengan penyedia atas pengadaan barang/jasa untuk kegiatan yang berada dalam bidang tugasnya.

- f. Menyusun laporan pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDes).

Untuk melaksanakan tugasnya, maka Kasi Pemerintahan memiliki fungsi:

- a. Melaksanakan manajemen tata praja Pemerintahan.
- b. Menyusun rancangan regulasi desa.
- c. Pembinaan masalah pertanahan.
- d. Pembinaan ketentraman dan ketertiban.
- e. Pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat.
- f. Kependudukan.
- g. Penataan dan pengelolaan wilayah.
- h. Pendataan dan pengelolaan Profil Desa.

Disamping tugas dan fungsi sebagaimana dijelaskan diatas. Kasi Pemerintahan Desa juga membantu Kepala Desa dalam melaksanakan wewenangmya. Dan dalam melaksanakan tugas, Kasi Pemerintahan berhak:

- a. Menerima penghasilan tetap (gaji) setiap bulan, tunjangan, dan mendapat jaminan kesehatan, serta penerimaan lainnya yang sah dengan memperhatikan masa kerja dan jabatan perangkat Desa.
- b. Menerima bimbingan dan pembinaan dalam rangka pelaksanaan tugasnya.
- c. Dan hak-hak lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Kasi Pemerintahan Desa juga harus terlebih dahulu diangkat dan ditetapkan melalui Keputusan Kepala Desa.

## **6. Bidang Pemerintahan**

Bidang pemerintahan merupakan salah satu unsur penting dalam struktur organisasi pemerintahan desa yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan, administrasi, serta pelayanan publik di tingkat desa. Bidang ini berfungsi sebagai pelaksana teknis yang membantu Kepala Desa dalam menjalankan roda pemerintahan, memastikan setiap kegiatan administrasi dan kebijakan pemerintah desa dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Secara umum, bidang pemerintahan di kantor desa dikoordinasikan oleh Kepala Seksi Pemerintahan (Kasi Pemerintahan) yang berada di bawah tanggung jawab Sekretaris Desa dan Kepala Desa. Kasi Pemerintahan bertugas membantu Kepala Desa dalam melaksanakan urusan pemerintahan, termasuk penyelenggaraan administrasi kependudukan, pengelolaan wilayah, penataan lembaga kemasyarakatan, serta pemeliharaan ketertiban dan keamanan masyarakat. Melalui bidang ini, desa menjadi lebih tertib secara administrasi dan mampu memberikan pelayanan publik yang efisien kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaan tugasnya, bidang pemerintahan memiliki ruang lingkup kerja yang cukup luas. Salah satu tanggung jawab

utamanya adalah menyelenggarakan administrasi pemerintahan desa, seperti pencatatan data kependudukan, penerbitan surat keterangan, serta pengelolaan arsip dan dokumen penting desa. Selain itu, bidang pemerintahan juga berperan dalam pengelolaan data profil desa, yaitu kegiatan yang mencakup pendataan jumlah penduduk, kondisi sosial ekonomi masyarakat, serta sumber daya yang dimiliki desa. Data tersebut menjadi dasar penting dalam penyusunan program pembangunan desa yang berbasis pada kebutuhan nyata masyarakat.

Selain berfokus pada administrasi, bidang pemerintahan juga memegang peranan penting dalam menjaga ketertiban dan keamanan wilayah desa. Kasi Pemerintahan bersama perangkat desa lainnya melakukan koordinasi dengan lembaga kemasyarakatan, seperti RT, RW, dan linmas, untuk menciptakan lingkungan yang aman dan kondusif. Melalui kegiatan pembinaan dan pengawasan terhadap lembaga kemasyarakatan, bidang pemerintahan turut mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan desa.

Fungsi lainnya adalah memberikan pelayanan publik yang berkualitas, khususnya di bidang kependudukan dan administrasi surat menyurat. Masyarakat yang membutuhkan surat keterangan, seperti surat domisili, kelahiran, kematian, pindah datang, atau surat keterangan usaha, akan dilayani oleh perangkat bidang pemerintahan. Dengan demikian, bidang pemerintahan menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan administratif yang langsung dirasakan oleh warga desa.

Selain menjalankan tugas rutin, bidang pemerintahan juga memiliki tanggung jawab dalam mendukung pelaksanaan kegiatan demokrasi di tingkat desa, seperti pemilihan Kepala Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Bidang ini berperan dalam penyusunan daftar pemilih, penetapan tata tertib pemilihan, serta koordinasi dengan panitia pemilihan agar proses demokrasi berjalan tertib, transparan, dan sesuai peraturan.

Secara keseluruhan, bidang pemerintahan bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan desa yang baik (*good governance*). Hal ini tercermin dari upaya menciptakan pelayanan publik yang efektif dan akuntabel, peningkatan kualitas administrasi pemerintahan, serta penyediaan data dan informasi yang akurat sebagai dasar pengambilan keputusan dalam pembangunan desa. Dengan pengelolaan yang profesional, bidang pemerintahan diharapkan dapat memperkuat kelembagaan desa, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa, dan menjadi fondasi bagi terciptanya pembangunan yang berkelanjutan dan partisipatif.

Bidang pemerintahan adalah bidang yang mengatur pengelolaan dan penyelenggaraan negara melalui legislas, eksekutif, yudikatif, pembangunan, dan pelayanan publik. ini melibatkan pembuatan dan pengesahan undang-undang, pelaksanaan kebijakan, penegakan hukum, perencanaan program pembangunan, serta penyediaan layanan kepada masyarakat seperti pendidikan dan

kesehatan. Tujuannya adalah menciptakan tata kelola yang baik dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat

## **7. Kantor Desa**

Kantor desa adalah salah satu instansi pemerintah yang berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Kantor desa merupakan tingkat pemerintahan yang paling rendah, instansi ini dibentuk karena Sebagian besar wilayah Indonesia masih dikelilingi oleh pedesaan. Oleh sebab itu untuk menciptakan keadilan dalam pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah, diperlukanlah bantuan Kantor Desa sebagai penyambung komunikasi antara Pemerintah dan Masyarakat.

Setiap tahun untuk kemajuan desa seperti pembangunan dan lain sebagainya yang pemerintah menyalurkan dana yang bernilai ratusan rupiah bahkan milyaran yang disalurkan melalui Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Permohonan dari masyarakat akan ditampung oleh Kepala Desa dan dilanjutkan kepada Badan Permusyawaratan Desa. Kemudian Badan Permusyawaratan Desa akan menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat serta mengawasi kinerja Kepala Desa.

Kantor desa adalah suatu tempat dimana digunakan oleh pemerintahan desa terkait untuk melaksanakan kegiatan administrasi. Kegiatan administrasi yang diproses antara lain ialah pembuatan surat keterangan tidak mampu, kartu tanda penduduk, kepengurusan kartu keluarga, dan lain sebagainya. Dimana kantor desa ini sangat

dibutuhkan dalam melaksanakan pemerintahan desa yang baik sehingga dapat memberikan pelayanan bagi masyarakat di desa tersebut. Kantor desa salah satu termasuk fasilitas yang harus ada di setiap desa untuk menunjang sebuah penyelenggaraan pemerintahan desa.

Kantor desa adalah pusat pelayanan di desa, menjadi central segala kegiatan yang ada di desa, baik itu di bidang pemerintahan, pemberdayaan, pembangunan ataupun pembinaan semua berpusat di Kantor Desa. Keberadaan dan kondisi kantor desa bisa mencerminkan dari identitas desa itu sendiri, bahkan jarang masyarakat melihat kantor saja untuk menentukan nilai sebuah desa secara keseluruhan. Karena hal tersebut, maka tidak salah kiranya jika di dalam pemerintahan desa untuk memprogramkan pembangunan kantor yang layak. Kantor yang layak adalah adalah kantor yang baik untuk pelayanan dan memberikan rasa nyaman bagi setiap warga yang hendak melaporkan atau sekedar meminta pelayanan surat-menyurat, dan juga kantor desa bisa dikatakan layak jika kantor tersebut membuat betah personil desa baik itu kepala desa sendiri dan juga seluruh perangkat.

Dengan adanya kantor desa sebuah pemerintahan desa dapat melakukan kegiatan yang dapat mendukung sebuah kinerja perangkat desa yang bisa melakukan kegiatan administrasi desa di sebuah kantor desa. Sehingga jika tidak adanya kantor desa maka bisa dikatakan desa tersebut kurang memperhatikan pelayanan mereka terhadap

masyarakat desa tersebut yang ingin melakukan keperluan mereka yang berkaitan dengan kegiatan yang membutuhkan bantuan dari perangkat desa, akan sedikit terganggu karena tidak adanya kantor desa di desa tersebut.

Kantor desa memiliki peran penting dalam membangun desa yang maju dan sejahtera. Dengan adanya kantor desa yang berfungsi dengan baik, masyarakat dapat lebih mudah mengakses pelayanan, informasi, dan fasilitas yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas hidup mereka. Selain itu, kantor desa juga menjadi wadah bagi masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam pembangunan desa.

#### 1. Kepala Desa

Kepala Desa berkedudukan sebagai Kepala Pemerintah Desa yang memimpin penyelenggaraan Pemerintahan Desa. Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat. Di samping melaksanakan tugas tersebut, Kepala Desa melaksanakan wewenang, hak, dan kewajiban sesuai peraturan perundang-undangan.

Untuk melaksanakan tugas, Kepala Desa memiliki fungsi-fungsi sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan Pemerintahan Desa, seperti tata praja Pemerintahan, penetapan peraturan di desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketenteraman dan ketertiban,

melakukan upaya perlindungan masyarakat, administrasi kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.

- b. Melaksanakan pembangunan, seperti pembangunan sarana prasarana perdesaan, dan pembangunan bidang pendidikan, kesehatan.
- c. Pembinaan kemasyarakatan, seperti pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan.
- d. Pemberdayaan masyarakat, seperti tugas sosialisasi dan motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan Karang Taruna.
- e. Menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya.

Selain itu, berdasarkan Pasal 26 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa disebutkan bahwa dalam melaksanakan tugas, Kepala Desa berwenang untuk:

- a. Memimpin penyelenggaraan Pemerintahan Desa;
- b. Mengangkat dan memberhentikan Perangkat Desa;
- c. Memegang kekuasaan pengelolaan Keuangan dan Aset Desa;
- d. Menetapkan Peraturan Desa;
- e. Menetapkan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa;
- f. Membina kehidupan masyarakat Desa;
- g. Membina ketenteraman dan ketertiban masyarakat Desa;

- h. Membina dan meningkatkan perekonomian Desa serta mengintegrasikannya agar mencapai perekonomian skala produktif untuk sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat Desa;
- i. Mengembangkan sumber pendapatan Desa;
- j. Mengusulkan dan menerima pelimpahan Sebagian kekayaan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat Desa;
- k. Mengembangkan kehidupan sosial budaya masyarakat Desa;
- l. memanfaatkan teknologi tepat guna;
- m. mengoordinasikan Pembangunan Desa secara partisipatif;
- n. mewakili Desa di dalam dan di luar pengadilan atau menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- o. Melaksanakan wewenang lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.

Kemudian dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Desa juga berhak:

- a. Mengusulkan struktur organisasi dan tata letak kerja Pemerintahan Desa;
- b. Mengajukan rancangan dan menetapkan Peraturan Desa;
- c. Menerima penghasilan tetap setiap bulan, tunjangan, dan penerimaan lainnya yang sah, serta mendapat jaminan kesehatan;

- d. Mendapatkan perlindungan hukum atas kebijakan yang dilaksanakan;
- e. Memberikan mandat pelaksanaan tugas dan kewajiban lainnya kepada Perangkat Desa.

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Desa bertanggung jawab memimpin dan mengoordinasikan bawahnya masing-masing dan memberikan bimbingan serta petunjuk-petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahan. Menteri dalam Negeri, Gubernur, Bupati/Walikota dan Camat wajib melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap Pemerintahan Desa dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## 2. Sekretaris Desa

Sekretaris Desa berkedudukan sebagai unsur pimpinan Sekretaris Desa. Sekretaris Desa bertugas membantu Kepala Desa dalam bidang administrasi pemerintahan. Untuk tugas, Sekretaris Desa mempunyai fungsi berikut.

- a. Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat-menyurat, arsip, dan ekspedisi.
- b. Melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian asset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.

- c. Melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya.
- d. Melaksanakan urusan perencanaan, seperti Menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisasi data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.

Dalam implementasi peraturan lebih lanjut mengenai susunan organisasi dan tata kerja pemerintah desa dan perangkat desa yang ditetapkan dalam Peraturan Bupati/Walikota, posisi sekretaris Desa yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Desa, dapat diatur untuk mempunyai tugas:

- a. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Kepala Urusan;
- b. Mengkoordinasikan pengisian buku-buku administrasi desa;
- c. Melakukan pembinaan administrasi kepada Perangkat Desa;
- d. Melaksanakan pelayanan administrasi pemerintahan;
- e. Melaksanakan surat-menyurat dan kearsipan;
- f. Melaksanakan pengelolaan keuangan dan aset desa;
- g. Melaksanakan pendataan dan pemutakhiran data tanah di desa;
- h. Menyusun rancangan Peraturan Desa;
- i. Menyusun rancangan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa;

- j. Menyusun rancangan Rencana Kerja Pemerintah Desa;
- k. Menyusun rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa, rancangan perubahan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa, dan rancangan pertanggungjawaban pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa;
- l. Melaksanakan perundangan Peraturan Desa dalam Lembaran Desa dan mengundang Peraturan Kepala Desa serta Peraturan Bersama Kepala Desa dalam Berita Desa;
- m. Menyusun rancangan laporan realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa;
- n. Menyusun rancangan laporan penyelenggaraan Pemerintahan Desa setiap akhir tahun anggaran;
- o. Menyusun rancangan laporan penyelenggaraan Pemerintahan Desa akhir masa jabatan Kepala Desa;
- p. Menyusun rancangan laporan keterangan penyelenggaraan pemerintah desa setiap akhir tahun anggaran;
- q. Menyusun rancangan informasi penyelenggaraan pemerintahan desa untuk disebarluaskan kepada masyarakat desa setiap akhir tahun anggaran;
- r. Membantu Kepala Desa dalam melaksanakan evaluasi kinerja Perangkat Desa;
- s. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

### C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah suatu diagram yang menjelaskan secara garis besar alur logika berjalannya sebuah penelitian. Penamaan kerangka pemikiran bervariasi, kadang disebut juga kerangka konsep, kerangka teoritis atau model teoritis (*theoretical model*).

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa. Administrasi Pemerintahan Desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai Pemerintahan Desa. Disebutkan dalam Permendagri tersebut, salah satu tujuannya ditetapkan Permendagri tentang Administrasi Pemerintahan Desa adalah untuk mewujudkan tertib administrasi desa yang mampu berfungsi sebagai sumber data dan informasi dalam penyelenggaraan Pemerintahan Desa, pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat.

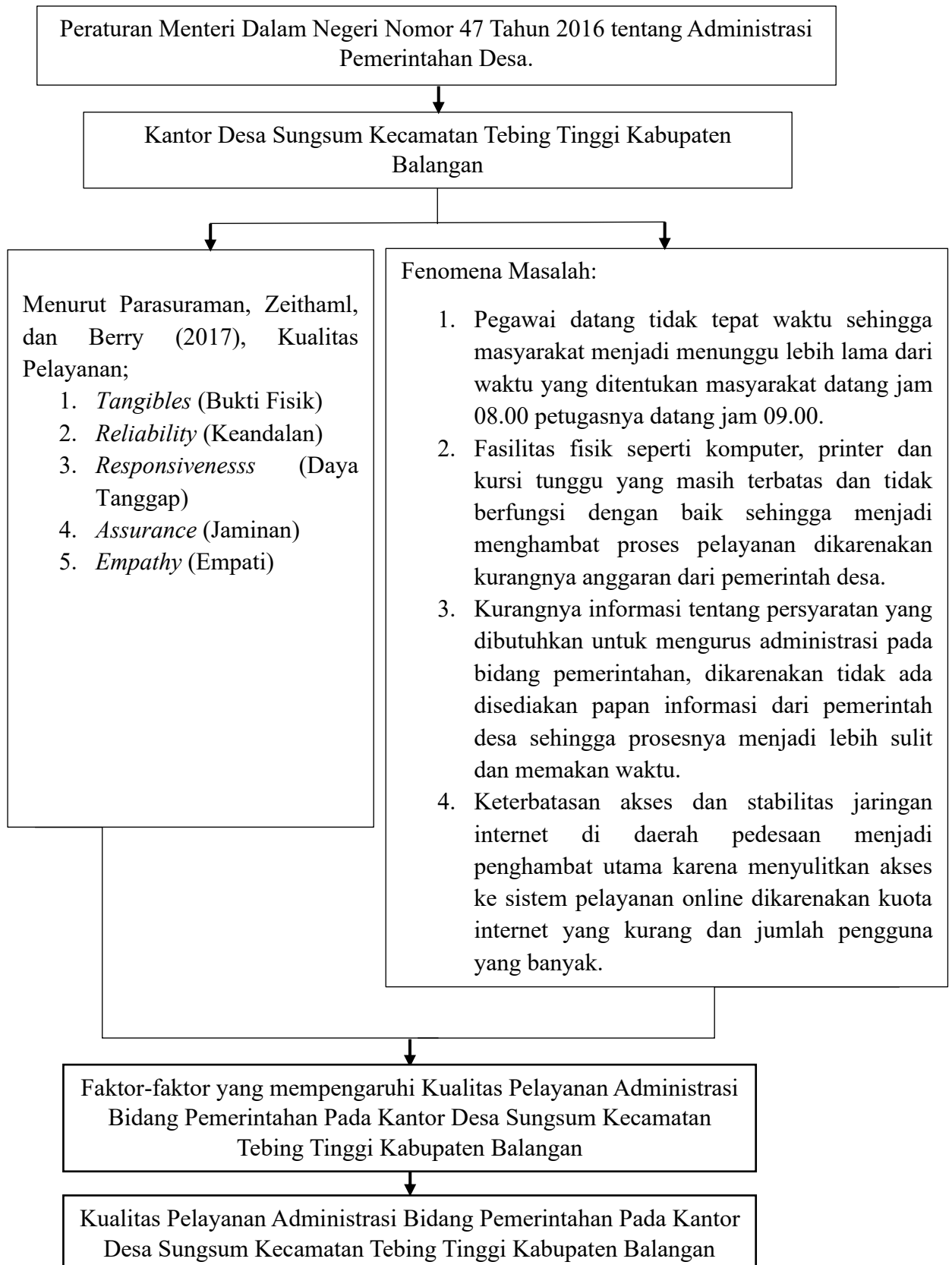
Berdasarkan Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Pemerintahan Pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan. Maka penelitian ini akan dijelaskan melalui teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2017) yaitu sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)
2. *Reliability* (Keandalan)
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Bagaimana kualitas pelayanan administrasi bidang pemerintahan pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan, serta mengidentifikasi faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi bidang pemerintahan pada kantor desa sungsum.

Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat pada gambar 2.1 Kerangka Pemikiran berikut ini:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi Penelitian**

Lokasi dalam penelitian ini di Kantor Desa Sungsum yang beralamat di Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan yang terkait tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Pemerintahan Pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.

#### **B. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini merupakan Penelitian Kualitatif. Fokusnya adalah penggambaran secara menyeluruh tentang bentuk, fungsi, dan makna ungkapan larangan. Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiyono (2016:205) yang menyatakan “Metode Kualitatif” sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dengan kata lain, penelitian ini disebut penelitian kualitatif karena merupakan penelitian yang tidak mengadakan perhitungan.

Menurut Sugiyono (2018:213) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekan pada makna. Metodologi penelitian kualitatif bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau obyek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi orang secara individu atau

kelompok.

### **C. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang menjelaskan sesuatu yang menjadi sasaran penelitian secara mendalam. Artinya penelitian tersebut dilakukan untuk mengungkap segala sesuatu atau berbagai aspek dari sasaran penelitiannya. (Anggara, 2015:21)

Jadi yang menjadi objek permasalahan dalam penelitian adalah berkenaan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Pemerintahan Pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.

### **D. Data dan Sumber Data**

#### **1. Data**

##### **a. Data Primer**

Data primer adalah data pokok yang digali dari responden penelitian tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Pemerintahan Pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.

Data primer pada penelitian ini adalah informasi yang digali dari informan yang sudah dipilih, pemilihan informan tersebut dinilai dari wawasan dan pengetahuannya terhadap permasalahan-permasalahan pada tempat penelitian.

## b. Data Sekunder

Merupakan data yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Pemerintahan Pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.

Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari data-data yang tersedia di tempat penelitian yakni di Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan yang terdiri dari arsip-arsip kantor seperti laporan analisis kondisi eksisting infrastruktur, sumber daya manusia, dan kebutuhan masyarakat, serta laporan analisis faktor-faktor keberhasilan seperti dukungan pimpinan, keuangan, dan kebijakan yang adaptif, serta kearsipan masyarakat terkait kesenjangan digital dan literasi.

## 2. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

### a. Informan

Penelitian ini juga menggunakan teknik *snowball sampling*. Peneliti menggunakan teknik *snowball sampling* karena memperhatikan pertimbangan tertentu yang kemungkinan akan dihadapi pada saat penelitian. Pertimbangan tersebut misalnya data yang didapatkan kurang dapat memenuhi kapasitas. Teknik *snowball sampling* yaitu teknik pengambilan sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit kemudian menjadi membesar, hal ini dikarenakan sumber data yang sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari informan lain

yang digunakan sebagai sumber data (Sugiyono, 2017: 218-219).

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti.

Informan penelitian ini adalah berasal dari pegawai Kantor Desa Sungsum dan Masyarakat Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan yang terdiri dari 12 orang informan diantaranya sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Informan Penelitian**

| <b>No</b> | <b>Nama</b>            | <b>Jabatan/Pekerjaan</b>     | <b>Jumlah</b> |
|-----------|------------------------|------------------------------|---------------|
| 1.        | Hurmansyah             | Kepala Desa Sungsum          | 1 Orang       |
| 2.        | Saifullah              | Sekretaris Desa Sungsum      | 1 Orang       |
| 3.        | Hairillah Abdi         | Kasi Pemerintahan            | 1 Orang       |
| 4.        | Abdul Jabar            | Kaur Keuangan                | 1 Orang       |
| 5.        | Muhammad Afiat Afrizal | Staf Sekretaris Desa Sungsum | 1 Orang       |
| 6.        | Raudatul Aulia         | Staf Kasi Pemerintahan       | 1 Orang       |
| 7.        | Rajidi Rahman          | Masyarakat                   | 1 Orang       |
| 8.        | Amida                  | Masyarakat                   | 1 Orang       |
| 9.        | Siti Asiah             | Masyarakat                   | 1 Orang       |
| 10.       | Aida Febrianti         | Masyarakat                   | 1 Orang       |
| 11.       | Kaspul Anwar           | Masyarakat                   | 1 Orang       |
| 12.       | Hayatun Nisa           | Masyarakat                   | 1 Orang       |

|   |        |          |
|---|--------|----------|
| 1 | 2      | 3        |
|   | Jumlah | 12 Orang |

*Sumber: Diolah Peneliti, 2025*

b. Dokumen/Dokumentasi

Dokumen adalah Segala benda yang berbentuk barang, gambar, ataupun tulisan sebagai bukti dan dapat memberikan keterangan yang penting dan sah.

Dokumentasi adalah kumpulan dari dokumen-dokumen dapat memberikan keterangan atau bukti yang berkaitan dengan proses pengumpulan dan pengelolaan dokumen secara sistematis serta menyebar luaskan kepada pemakai informasi tersebut.

## **E. Desain Operasional Penelitian**

Berkaitan dengan penelitian ini mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Pemerintahan maka dirancanglah suatu desain operasional penelitian untuk mengukur baik buruknya suatu konsep.

Berdasarkan teori yang relevan terhadap proses kualitas pelayanan seperti dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2017) yaitu sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)
2. *Reliability* (Keandalan)
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

Untuk lebih jelasnya mengenai desain operasional penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut dibawah ini:

**Tabel 3.2**

Desain Operasional Variabel (DOP)

| Variabel                                                      | Sub Variabel                         | Indikator                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kualitas Pelayanan<br>Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2017) | <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)       | a. Fasilitas fisik yang mendukung pelayanan.<br>b. Kenyamanan tempat pelayanan.                                                                            |
|                                                               | <i>Reliability</i> (Keandalan)       | a. Ketepatan waktu pelayanan, keakuratan data.<br>b. Kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi pelayanan.                                             |
|                                                               | <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) | a. Kesigapan petugas dalam memberikan bantuan atau penjelasan.<br>b. Kecepatan petugas dalam menangani proses pelayanan tanpa harus diminta berulang kali. |
|                                                               | <i>Assurance</i> (Jaminan)           | a. Sikap ramah, keamanan, dan kejujuran.<br>b. Kemampuan meyakinkan masyarakat.                                                                            |
|                                                               | <i>Empathy</i> (Empati)              | a. Perhatian petugas terhadap kebutuhan masyarakat.<br>b. Kemudahan dalam memperoleh layanan.                                                              |

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

## F. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sogiyono (2015:62) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari

penelitian adalah mendapatkan data, tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Teknik pengumpulan data kualitatif dalam penelitian ini diantaranya:

1. Observasi

Observasi, yaitu metode pengumpulan data dimana peneliti mencatat setiap informasi sesuai dengan kenyataan yang dialami selama penelitian berlangsung. Pengalaman peneliti tersebut dapat terjadi berdasarkan melihat, mendengar dan merasakan yang kemudian dilaporkan seobjektif mungkin.

Menurut Sugiono (2018:229) Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut.

Menurut Anggara, (2015:109) Observasi merupakan teknik pengamatan dan pencatatan sistematis dari fenomena yang diselidiki. Observasi dilakukan untuk menemukan data dan informasi dari gejala-

gejala atau fenomena (kejadian atau peristiwa) secara sistematis dan didasarkan pada tujuan penyelidikan yang telah dirumuskan.

## 2. Wawancara/interview

Menurut Sugiyono (2018) wawancara adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil.

Dalam penelitian ini, peneliti mencatat atau merekam semua jawaban dari informan dengan apa adanya. Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur. Maksud dari wawancara terstruktur yaitu peneliti sudah menyiapkan pertanyaan terlebih dahulu sebelum mewawancarai informan.

## 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018) dokumentasi adalah suatu cara 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. Dokumentasi ini merekam semua hasil wawancara dan keterangan yang diberikan oleh informan.

## **G. Teknik Analisa Data**

Teknik analisis ini juga digunakan untuk mendapatkan suatu gambaran yang jelas dan berkaitan dengan pokok permasalahan yang

diteliti yaitu Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Pemerintahan Pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.

Menurut Sugiyono (2019), analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban, yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Aktivitas dalam analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, yang disebut dengan Analisis Data Model Miles and Huberman (Sugiyono, 2019).

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus menerus selama penelitian di lapangan. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadi tahapan reduksi selanjutnya membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, menulis memo. Reduksi data/proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun.

#### 2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan rangkaian kalimat yang disusun secara logis dan sistematis sehingga mudah dipahami. Kemampuan

manusia sangat terbatas dalam menghadapi catatan lapangan yang biasa, jadi mencapai ribuan halaman. Oleh karena itu diperlukan sajian data yang jelas dan sistematis dalam membantu peneliti menyelesaikan pekerjaannya.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan sebagai dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi merupakan tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan dengan peninjauan kembali sebagai upaya untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Singkatnya, makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohannya dan kecocokannya yakni yang merupakan validitasnya.

## H. Uji Kredibilitas Data

Menurut sogiyono (2021:562) Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif ini antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, menggunakan bahan referensi, dan *membercheck*.

### 1. Perpanjangan Pengamatan

Dalam perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian ini, difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh, apakah data yang diperoleh itu setelah dicek kembali ke lapangan benar atau tidak, berubah atau tidak. Bila setelah dicek kembali ke lapangan data sudah benar berarti kredibel, maka waktu

perpanjangan pengamatan dapat diakhiri. Perpanjangan pengamatan dilakukan dari observasi awal yang dilakukan penulis untuk menguji data yang ditemukan pada awal observasi.

## 2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan, hal ini dilakukan penulis dengan mengamati lebih detil dan merinci tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Pemerintahan Pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Baalangan. dengan melakukan wawancara dengan para informan diantaranya Pegawai Kepala Desa Sungsum dan para masyarakat.

## 3. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi disini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti, didalam penelitian ini digunakan bahan referensi seperti foto-foto dan dokumen-dokumen yang tersedia di Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.

## 4. Mengadakan *membercheck*

*Membercheck* adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *membercheck* 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.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2016). Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa.
- Abdullah, T., & Francis, T. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Abdullah, T., & Tantri, F. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Anggara, S. (2015). *Metodologi Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ariyani, Herda, et al., (2022). *Melek Stunting Sebagai Program Penumbuhan Pengetahuan dan Kesadaran Keluarga Mengenai Pentingnya Kesehatan & Gizi*. MBUnivPress.
- Ayu, Gusti Aghivirwati. (2022). *Manajemen Kualitas*. Yogyakarta. Cendikia Mulia Mandiri.
- Dewi, Pertiwi R. (2021). *Pemasaran Jasa Pariwisata (Dilengkapi Dengan Penelitian Pariwisata Gedung Heritage Di Bandung Raya)*. Yogyakarta. CV Budi Utama.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2016). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. New Jersey: Pearson Education.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ida. (2018). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang*. Makassar: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara.
- Kotler, P. (2017). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2017). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2017). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Raharjo, M. M. (2022). *Tata Kelola Pemerintahan Desa*. Bumi Aksara.

- Ratna Esa Kuswati. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Taufiqurokhman, et al., (2021). *Pendidikan Dalam Tinjauan Administrasi Publik: Teori dan Praktek*. Yogyakarta. Penerbit Samudra Biru.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2020). *Manajemen Jasa: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.