

# **BAB I**

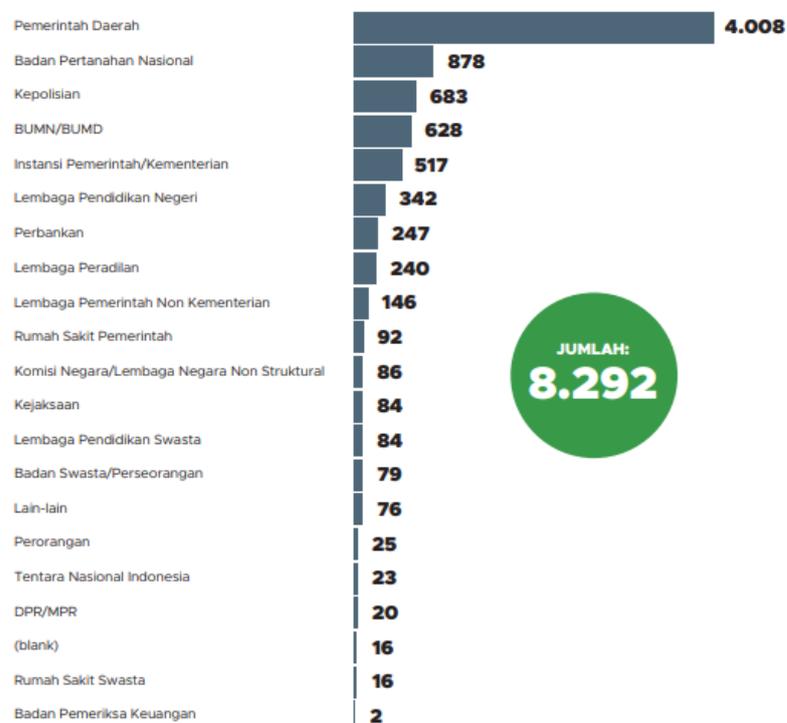
## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia sebagai bagian dari negara yang telah menyepakati pelaksanaan SDGs berkomitmen dalam menyukseskan program-program di dalamnya. Pelaksanaan SDGs dilakukan dari tahun 2015-2030. SDGs ini termasuk dalam komitmen nyata dari pemerintah secara global dan nasional guna penyejahteraan masyarakat yang mana mencakup 17 tujuan yang terangkum dalam empat pilar yang saling berkaitan satu sama lain. Pelaksanaan SDGs ini diharapkan dapat memberikan peningkatan pelayanan publik dari berbagai sektor terkhusus sektor instansi pemerintahan. Esensi pelayanan publik termasuk dalam dasar pembangunan hukum & tata kelola yang mencakup salah satunya tujuan SDGs ke-16, yakni memberi perwujudan pada masyarakat damai dan inklusif guna SDGs, penyediaan akses keadilan, dan pembangunan lembaga pemerintah yang inklusif, transparan, dan akuntabel di seluruh tingkatan.

Pelayanan publik menjadi bagian dari pelayanan yang berkaitan dengan barang dan jasa publik, dimana dasarnya termasuk kewajiban yang harus diselenggarakan oleh instansi pusat, pemerintah daerah, maupun BUMN/BUMD dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Konsep pemenuhan pelayanan publik telah tertuang dalam UUD RI 1945 alenia empat yang menjadi tujuan negara. Birokrasi memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan yang profesional tanpa memandang kelas sosial atau derajat masyarakat.

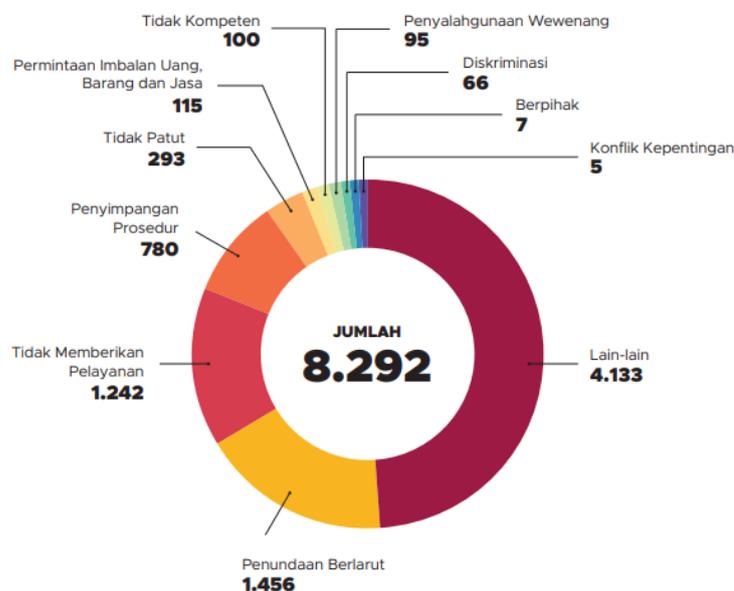
Pelayanan publik termasuk tolok ukur standar kinerja pemerintah. Hal tersebut diharapkan agar layanan yang diberikan dapat membantu masyarakat secara aktif guna mendukung tanggung jawab pemerintah agar berjalan sesuai dengan hak dan kewajiban sipil (Suandi, 2019). Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas termasuk salah satu instrumen utama dalam perwujudan kesejahteraan masyarakat dalam konsep negara “*welfare state*”. Namun, isu-isu terkait pelayanan publik masih belum memenuhi konsep tersebut. Sebagian besar masyarakat mengeluhkan mekanisme pelayanan dan berakhir ke laporan pengaduan secara langsung/tidak langsung. Praktik melawan hukum dan etika dalam pelayanan publik ternyata masih sering terjadi. Hal tersebut diperkuat melalui laporan Ombudsman RI pada grafik berikut:



**Gambar 1.1** Instansi yang Terlapor pada Kasus Maladministrasi dalam Pelayanan Publik Tahun 2022

*Sumber: Laporan Ombudsman RI (2022)*

Berdasarkan grafik di atas, pemerintah daerah termasuk lembaga yang paling banyak mendapat laporan maladministrasi dalam pelayanan publik. Hal ini menjadi perhatian penuh bagi setiap instansi untuk dapat mengkaji ulang terkait konsepsi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Terlebih pemerintah daerah merupakan instansi pelaksana yang signifikan dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang selaras dengan kepentingan masyarakat. Adanya realitas itu mengindikasikan terjadinya kesenjangan antara esensi pemerintah daerah yang seharusnya dengan realitas yang terjadi. Sebagaimana melansir dari Ombudsman.go.id, disebutkan kasus maladministrasi yang sering terjadi yakni praktik menunda berkepanjangan dalam pelayanan hingga tidak memberi pelayanan. Hal ini menjadikan kualitas pelayanan publik berkategori kurang baik. Adapun kasus maladministrasi lainnya yang dilaporkan sebagaimana data berikut :



**Gambar 1.2** 10 Jenis Temuan Maladministrasi dalam Pelayanan Publik  
*Sumber: Laporan Ombudsman RI (2022)*

Menurut Mohammad (dalam Mahsyar, 2011), pelayanan yang berkualitas memiliki ketergantungan pada dukungan sumber daya, kelembagaan yang

mengelola, dan pola penyelenggaraannya. Konsep *good governance* didasarkan pada landasan sebagaimana tertuang pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengamanatkan bahwa negara wajib memberikan hak dan kebutuhan dasar masyarakat melalui pemenuhan pelayanan publik. Tidak hanya itu, SOP/standar pelayanan/peraturan tertentu turut menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar dapat bersifat transparan dan akuntabel dalam pelaksanaannya sehingga mampu memperoleh tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi.

Salah satu upaya dalam mempertahankan nilai kepercayaan masyarakat tersebut berkaitan dengan nilai integritas. Seringkali krisis kepercayaan masyarakat terjadi diakibatkan oleh adanya tindakan korupsi yang dilakukan oleh aparat pemerintah maupun pemimpin perangkat daerah terutama dalam hal melayani masyarakat. Nilai integritas yang tinggi akan memberikan gambaran dan pandangan terkait pemerintah yang berhasil menerapkan akuntabilitas dan transparansi guna meminimalisir tindak korupsi dan praktik pungutan liar atau bentuk maladministrasi lainnya dalam pelayanan publik. Hasil survei penilaian integritas KPK menunjukkan bahwa Pemprov Jawa Tengah memperoleh nilai sebesar 78,2 (kategori terjaga) dengan perolehan rata-rata integritas Jateng senilai 76,3. Nilai tersebut tergolong dalam kategori waspada. Lebih lanjutnya, dapat terlihat dari data berikut:

**Tabel 1.1** Hasil Survei Penilaian Integritas Tingkat Kabupaten di Jawa Tengah Tahun 2022

No	Kabupaten	Indeks Integritas	Kategori
1	Kabupaten Cilacap	76,1	Waspada
2	Kabupaten Banyumas	80,3	Terjaga
3	Kabupaten Purbalingga	75,4	Waspada
4	Kabupaten Banjarnegara	74,2	Waspada
5	Kabupaten Kebumen	74,8	Waspada
6	Kabupaten Purworejo	78	Terjaga
7	Kabupaten Wonosobo	74,8	Waspada
8	Kabupaten Magelang	76,5	Waspada
9	Kabupaten Boyolali	88,3	Terjaga
10	Kabupaten Klaten	75,9	Waspada
11	Kabupaten Sukoharjo	79,8	Terjaga
12	Kabupaten Wonogiri	80,8	Terjaga
13	Kabupaten Karanganyar	78	Terjaga
14	Kabupaten Sragen	80,1	Terjaga
15	Kabupaten Grobogan	73,4	Waspada
16	Kabupaten Blora	72,5	Rentan
18	Kabupaten Rembang	77,1	Waspada
19	Kabupaten Pati	78,3	Terjaga
20	Kabupaten Kudus	75,2	Waspada
21	Kabupaten Jepara	72,8	Rentan
22	Kabupaten Demak	74,6	Waspada
23	Kabupaten Semarang	78	Terjaga
24	Kabupaten Temanggung	77,4	Waspada
25	Kabupaten Kendal	71,4	Rentan
26	Kabupaten Batang	74,5	Waspada
27	Kabupaten Pekalongan	75,1	Waspada
28	Kabupaten Pemalang	67	Rentan
29	Kabupaten Tegal	75,1	Waspada
30	Kabupaten Brebes	72,3	Rentan
31	Kota Magelang	80	Terjaga
32	Kota Surakarta	82	Terjaga
33	Kota Salatiga	73,3	Rentan
34	Kota Semarang	74,1	Waspada
35	Kota Pekalongan	78,2	Terjaga
36	Kota Tegal	74,2	Waspada
Provinsi Jawa Tengah		78,2	Terjaga
Rata-Rata Jawa Tengah		76,3	Waspada

*Sumber: KPK RI (2022)*

Berdasarkan data di atas, rata-rata nilai integritas Provinsi Jawa Tengah memasuki kategori waspada. Pemerintah Kabupaten Rembang termasuk bagian dari kabupaten di Jawa Tengah yang memiliki nilai integritas sebesar 77,1 dengan

kategori waspada. Hal ini mencerminkan bahwa masih diperlukan perhatian yang cukup besar dalam hal perolehan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah daerah terkait agar dapat mengoptimalkan perfoma pemerintah yang bersangkutan.

Sejalan dengan otonomi, pemerintah daerah dituntut untuk menjalankan pelayanan publik secara transparansi dan akuntabilitas. Aspek terpenting dari keberhasilan otonomi daerah yakni terlaksananya otonomi desa yang merupakan komponen integral di dalamnya. Berbagai sistem desa telah termuat dalam UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa. Pemerintah desa termasuk dalam subsistem pemerintah daerah sehingga keberhasilannya membawa dampak yang signifikan bagi daerah. Otonomi desa termasuk sistem pemerintahan desa yang berwenang mengatur urusan kepentingan warga berdasarkan asal usul dan adat istiadat dari pemerintah pusat serta daerah. Pemberlakuan otonomi ini menjadi harapan guna peningkatan taraf hidup masyarakat desa termasuk dalam hal kualitas pelayanan.

Anggapan kualitas pelayanan oleh pemerintah seringkali diselaraskan dengan cerminan dari kualitas birokrasi secara umum. Kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan menjadi bentuk hubungan yang tercipta dinamis antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, mampu memberi pengaruh pada tingkat kepercayaan warga kepada pemerintah. Jika mereka menilai pemerintah telah memberikan pelayanan publik yang baik, maka kepercayaan tersebut akan muncul. Begitu sebaliknya, ketidakpercayaan terhadap pemerintah muncul apabila pelaksanaan pelayanan mendapat nilai buruk dari masyarakat.

Pemerintah Desa Gegunung Wetan termasuk lembaga desa yang terletak di Jalan Gajah Mada KM 03 Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang. Setiap

perangkat desa berwenang untuk menjalankan kewajibannya sebagaimana tupoksi yang dimiliki. Pada bagian pelayanan masyarakat sebagian besar menjadi tugas Kasi Pelayanan karena merupakan unsur pelaksana teknis di bidang kesejahteraan yang membantu kepala desa sebagai pelaksana tugas operasional pemdes. Adapun fungsi utama dari Kasi Pelayanan yakni memberi pelayanan kepada warga sebagaimana standar pelayanan. Fungsi lainnya yaitu motivasi dan penyuluhan terkait hak kewajiban masyarakat desa sebagai penduduk WNI, peningkatan partisipasi masyarakat, dan kelestarian sosial budaya masyarakat desa.

Dalam menjalankan tupoksinya, setiap pekerjaan yang dilakukan telah berbasis komputerisasi. Sementara dalam proses arsipnya masih tergantung pada metode konvensional dan hanya sebagian kecil yang telah menggunakan media komputer. Pelayanan yang dilakukan oleh Pemdes wilayah Rembang telah berbasis pada komputer dengan bantuan aplikasi Simpadek dari Pemkab Rembang. Hal ini memberi dampak positif dalam percepatan pelayanan secara prima. Adapun pelayanan yang dilayani oleh petugas pelayanan Kantor Desa Gegunung Wetan yakni pelayanan administrasi sebagaimana tabel berikut :

**Tabel 1.2** Jenis-Jenis Pelayanan Administrasi Pemdes Gegunung Wetan

Jenis Pelayanan	Contoh Pelayanan
Pembuatan surat keterangan	Umum, SKTM, SKU, suket domisili usaha, suket domisili tempat tinggal, suket wali nikah, suket belum pernah nikah, suket nikah, suket kematian.
Pembuatan surat pernyataan	Umum, ahli waris, wakaf, domisili tempat tinggal, surat tidak memiliki dokumen kependudukan, surat perubahan elemen data kependudukan.
Pembuatan surat pengantar	Umum, catatan kepolisian, izin keramaian, surat numpang nikah, KK, KTP, akta kelahiran.
Pembuatan surat kuasa	Pelayanan adminduk, surat kuasa bank, ahli waris.
Pencatatan dan upgrade data penduduk	Data keluar, masuk, kematian, dan kelahiran penduduk
Pengajuan data sosial penduduk	BLT, KIS, DTKS, dll.

Jenis Pelayanan	Contoh Pelayanan
Pelayanan lainnya	Pelayanan registrasi nikah, pelayanan surat jual beli tanah dan waris tanah, pelayanan pengajuan sertifikat tanah, pelayanan dokumen perizininan, pelayanan administrasi kesehatan dan pendidikan, pelayanann administrasi pertanahan.

*Sumber: Pemdes Gegunung Wetan (2023)*

Untuk mendapatkan pelayanan di atas, masyarakat di Desa Gegunung Wetan perlu melewati tahapan berikut :

1. Masyarakat harus datang dengan membawa data diri berupa KTP/KK/surat keterangan dari ketua RT/RW bila diperlukan.
2. Pemohon mendatangi unit pelayanan administrasi dan memberi penjelasan serta tujuannya. Petugas akan memberikan informasi terkait persyaratan pelayanan yang diminta.
3. Pemohon melengkapi berkas persyaratan yang diminta perangkat desa yang bertugas.
4. Petugas akan memberikan pelayanan yang diminta (proses pelayanan maksimal 20 menit) dan pemohon dapat menunggu proses layanannya.

Kemudian, pada pelayanan Pemdes Gegunung Wetan terdapat beberapa aspek yang belum diperhatikan oleh Pemdes dalam memberi layanan sehingga kualitas pelayanan belum berjalan optimal. Peneliti memiliki asumsi permasalahan penelitian sebagaimana diperkuat melalui data-data yang mendukung beserta hasil pengamatan sementara dilakukan sejak bulan September 2023.

Kualitas pelayanan yang didapatkan oleh Pemdes Gegunung Wetan seringkali berkaitan dengan internal pemerintahannya dalam memberikan pelayanan yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat. Sejalan dengan itu, melalui Kemendagri telah meluncurkan penilaian Epdeskel (Evaluasi

Perkembangan Desa dan Kelurahan) yang memiliki tujuan guna melihat efektivitas dan kinerja desa kelurahan. Epdeskel ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan guna perbaikan kualitas pelayanan publik tingkat desa dan kelurahan. Salah satu indikator dari Epdeskel yakni evaluasi bidang pemerintahan yang meliputi aspek pemerintahan, kinerja, inisiatif, dan kreativitas dalam pemberdayaan desa kelurahan berbasis teknologi masa kini. Berikut nilai evaluasi perkembangan desa tahun 2023 yang ada di lingkup Kecamatan Rembang :

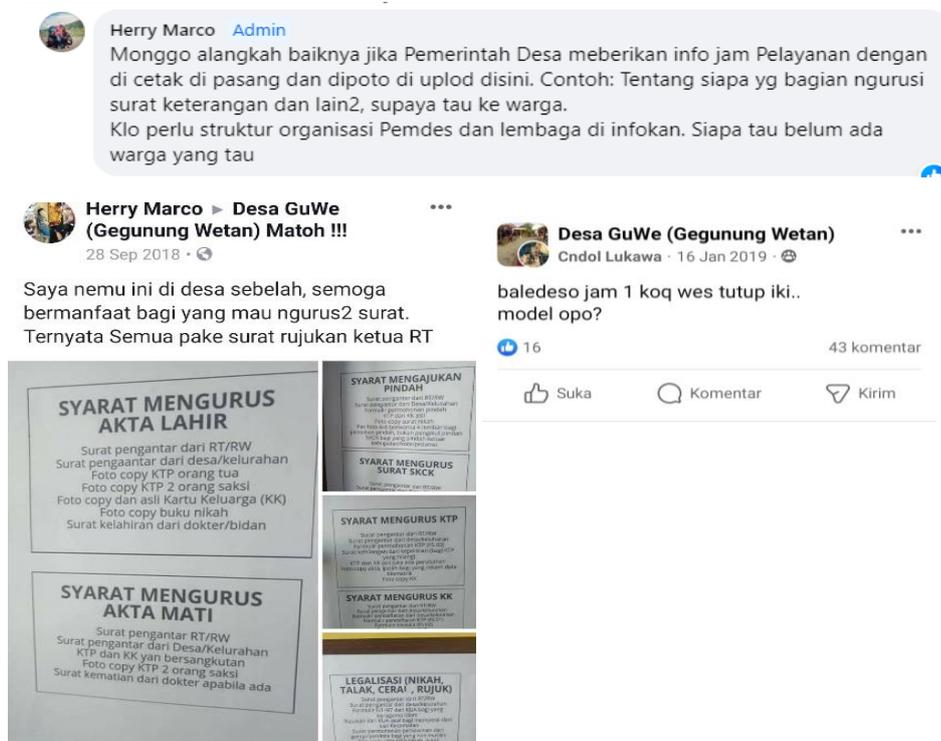
**Tabel 1.3** Penilaian Evaluasi Perkembangan Desa Bidang Pemerintahan Cakupan se-Kecamatan Rembang Tahun 2023

Desa	Nilai
Kedungrejo	201
Turusgede	205
Kumendung	194
Sridadi	203
Pandean	215
Tlogomojo	185
Kasreman	210
Punjulharjo	203
Tritunggal	217
Pasar Banggi	195
Gedangan	209
Weton	209
Ngotet	207
Mondoteko	219
Ngadem	216
Ketanggi	194
Pulo	195
Waru	223
Gegunung Wetan	191
Sumberjo	211
Tasikagung	215
Sawahan	199
Padaran	212
Sukoharjo	220
Kabongan Lor	194
Kabongan Kidul	216
Tireman	210

*Sumber: Dispermades Kabupaten Rembang (Data Terupdate 16 April 2024)*

Mengacu dari data di atas, didapatkan bahwa dalam wilayah Kecamatan Rembang, diperoleh Desa Gunung Wetan memiliki nilai terendah kedua dalam cakupan evaluasi pemerintahannya dengan perolehan nilai 191. Hal ini menunjukkan Pemdes Gunung Wetan perlu mengkaji ulang dari internal pemerintahannya guna perbaikan birokrasi desa yang lebih maju sehingga mampu memberikan pelayanan secara prima.

Lebih lanjut, masifnya teknologi masa kini juga memunculkan beragam media sosial yang bermanfaat bagi pemdes untuk media kritik saran yang lebih fleksibel dibandingkan datang langsung ke kantor. Saat ini, Pemdes Gunung Wetan telah memiliki media sosial berbasis grub *Facebook* yang aktif sejak tahun 2016. Melalui media grup ini, ditemukan pula komentar negatif dari masyarakat terkait keberjalanan Pemdes Gunung Wetan selama ini.

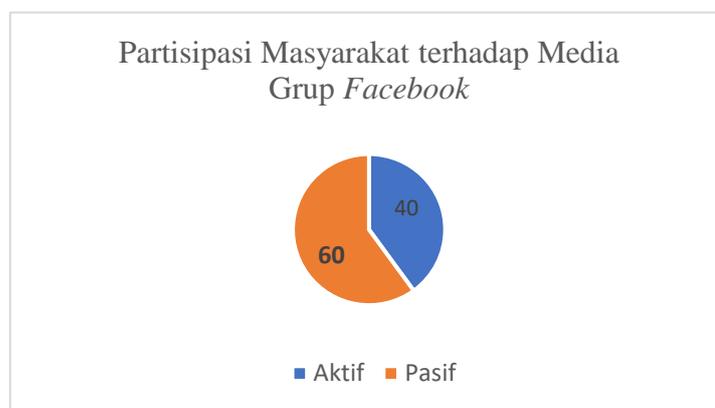


**Gambar 1.3** Komentar Masyarakat melalui Media Sosial  
*Sumber: Grup Facebook Desa Gunung Wetan (2023)*

Sebagaimana pendapat Hardiansyah (2011), dikatakan bahwa pemerintah desa mempunyai karakter *public accountability* yang mana masyarakatnya memiliki hak dalam partisipasi aktif dalam evaluasi kualitas layanan yang diterima. Berdasarkan gambar 1.3, didapatkan komentar bahwa Kasi Pelayanan kurang tanggap dan kurang terbuka dalam memberikan informasi pelayanan, seperti persyaratan yang diperlukan dalam memperoleh pelayanan administrasi baik secara tertulis maupun via online. Pernyataan tersebut didukung komentar yang memberikan sindiran atas perbandingan dengan Pemdes lain yang sangat terbuka terhadap masyarakatnya dalam pentingnya persyaratan meminta layanan di desa yakni surat rujukan RT/RW setempat.

Kurang informatifnya Pemdes Gunung Wetan dalam mensosialisasikan persyaratan pelayanan desa menjadikan masyarakat abai akan persyaratan surat rujukan RT/RW. Dalam praktiknya hingga saat ini, pihak pemdes membiarkan masalah tersebut dengan memberikan pelayanan yang tidak berdasar pada persyaratan pelayanan surat rujukan RT/RW seakan persyaratan surat rujukan tersebut dianggap sepele. Padahal itu menjadi bagian dari tertib administrasi desa. Selain itu, masyarakat juga memberi komentar terkait pentingnya tupoksi setiap perangkat desa agar dapat dipasang secara tertulis sehingga masyarakat mengetahui dengan jelas, tetapi belum terlaksana hingga saat ini. Bahkan, masyarakat juga tidak mengetahui info jam pelayanan, sehingga terdapat keluhan warga mengenai jam pelayanan pemdes yang dikatakan jam 13.00 WIB sudah tutup. Padahal memang ada sedikit perbedaan jam kerja pemdes dengan instansi daerah.

Di samping itu, masifnya teknologi masa kini belum terlalu dimanfaatkan oleh Kasi Pelayanan guna informasi pelayanan publik pemerintah desa. Padahal keterbukaan informasi layanan publik merupakan kewajiban setiap instansi publik agar masyarakat dapat partisipasi dalam rumusan kebijakan dan evaluasi. Hal tersebut sejalan dengan imbauan pemerintah yang tercantum dalam Lembaga Penyelenggaraan Pemerintah Desa Gunung Wetan 2022 mengenai target program setahun ke depan dalam pemanfaatan sistem informasi berbasis IT pada administrasi desa. Namun, pelaksanaannya belum lancar karena pemakaian media sosial grup *facebook* yang pasif. Media facebook yang terbentuk dari tahun 2016 hingga saat ini masih belum terdapat partisipasi penuh dari masyarakat maupun dari perangkat desa itu sendiri. Hal ini menunjukkan pemdes belum memanfaatkan teknologi masa kini dengan baik sebagaimana data berikut:



**Gambar 1.4** Status Partisipasi Masyarakat terhadap Grup *Facebook* dalam Evaluasi Pelayanan Pemdes Gunung Wetan  
*Sumber: Diolah peneliti (2023)*

Peran desa masa kini menjadi lebih komprehensif karena melibatkan masyarakat secara langsung dalam proses pembangunan. Namun, masyarakat kurang menyadari betapa pentingnya perangkat desa dalam terselenggaranya urusan pemerintahan desa yang menjadi komitmen bersama guna pembangunan

desa yang lebih baik. Potret-potret yang sering terjadi sebagaimana permasalahan di atas menjadikan masyarakat kurang berperan dalam ranah pengawasan pada pemerintahan desa. Dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih turut memberi tantangan hebat bagi kompetensi SDM pada pemerintah desa. Hal tersebut menimbulkan ekspektasi masyarakat yang kian tinggi pada performa layanan desa dan mudah memicu komentar negatif apabila ekspektasi tidak berjalan sesuai realisasi yang diberikan pemdes.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, didapatkan permasalahan penelitian yakni “mengapa kualitas pelayanan yang diberikan belum optimal?”

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi di kantor Pemerintah Desa Gegunung Wetan Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang?
2. Apa saja faktor pendorong dan penghambat kualitas pelayanan administrasi di kantor Pemerintah Desa Gegunung Wetan Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis kualitas pelayanan administrasi di kantor Pemerintah Desa Gegunung Wetan Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang.
2. Menganalisis faktor-faktor yang mendorong dan menghambat kualitas pelayanan pada administrasi di kantor Pemerintah Desa Gegunung Wetan Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

1. Memberikan sumbangsih pemikiran bagi pembaharuan dan inovasi terkait kualitas pelayanan publik pada pemerintah desa.
2. Memberikan sumbangsih ilmiah di dalam ilmu administrasi publik, yaitu untuk membuat kebijakan pada pelayanan publik yang mengedepankan aspek kualitas pelayanan.
3. Sebagai referensi pada penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan di kantor pemerintah desa.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan pandangan, wawasan, informasi, dan pengalaman yang luas terkait penerapan ilmu pengetahuan yang telah didapat peneliti selama menempuh pendidikan tinggi di perkuliahan.

2. Bagi Instansi Terkait

Hasil penelitian dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi instansi khususnya Pemerintah Desa Gegunung Wetan agar dapat melakukan perbaikan pada kualitas pelayanan yang nantinya berdampak pada kepuasan masyarakat.

## 1.5 Kajian Teori

### 1.5.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun) dan Judul	Metode Penelitian	Landasan Teori	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian yang Dilakukan
1	Handayani, F., Widowati, N., & Maesaroh, M. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Izin Usaha Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pati.	Deskriptif Kualitatif	Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml et.al. (dalam Hardiansyah, 2018) <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Tangible</i></li> <li>- <i>Reliability</i></li> <li>- <i>Responsiveness</i></li> <li>- <i>Assurance</i></li> <li>- <i>Empathy</i></li> </ul>	Pelayanan izin usaha yang dilakukan belum memberikan hasil optimal. Hanya dimensi <i>assurance</i> saja yang tidak memiliki permasalahan karena tepat jaminan dari waktu, biaya, dan legalitas yang terpercaya. Faktor penghambat pelayanan dipicu oleh aspek kemampuan, sarana prasarana, kesadaran, pendapatan, dan organisasi.	Perbedaan penelitian terletak pada lokasi penelitian dan penggunaan teori penghambat kualitas layanan melalui teori Moenir (2006)
2	Sutikno, B., & Arga, N. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Camat Selangit Kabupaten Musi Rawas.	Deskriptif Kualitatif	Dimensi Kualitas Pelayanan Publik (Kotler, 1994) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Keandalan</li> <li>- Keresponsifan</li> <li>- Keyakinan</li> <li>- Empati</li> <li>- Berwujud</li> </ul>	Pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Camat Selangit sudah memberikan hasil yang optimal. Hal ini dapat diketahui dari hanya dimensi berwujud saja yang memiliki masalah dari segi ruang pelayanan yang masih terbatas. Adapun upaya yang dapat dilakukan yakni melalui peningkatan sumber daya manusia dan	Perbedaan penelitian terletak pada lokus dan teori kualitas pelayanan yang penulis gunakan yakni teori dari Zeithaml et.al

				pemaksimalan sarana prasarana penunjang pelayanan.	(dalam Hardiansyah, 2011).
3	Kusuma, A. C., & Suflani, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Servqual ( <i>Service Quality</i> ) (Studi kasus pada Kantor Kelurahan Tembong Kota Serang).	Kualitatif dan Kuantitatif (campuran)	Dimensi Kualitas Pelayanan Publik (Parasuraman, 1988) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fasilitas fisik</li> <li>- Reliabilitas</li> <li>- Responsivitas</li> <li>- Jaminan</li> <li>- Empati</li> </ul>	Pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kelurahan Tembong Kota Serang masih terdapat permasalahan dari aspek <i>tangible</i> (keterbatasan fasilitas penunjang pelayanan) dan <i>responsiveness</i> (profesionalisme perangkat desa). Dari penghitungan menggunakan metode SERVQUAL didapat kualitas pelayanannya tidak sepenuhnya buruk. Pegawai perlu mempertahankan ketanggapannya dalam melayani masyarakat.	Penelitian ini memiliki fokus yang hampir sama. Perbedaannya terletak pada lokus dan teori. Teori yang digunakan penulis yakni teori kualitas layanan oleh (Zeithaml et.al. dalam Hardiansyah, 2011).
4	Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang.	Deskriptif kualitatif	Dimensi Kualitas Pelayanan Publik (Sutikno & Arha, 2018) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Keandalan</li> <li>- Keresponsifan</li> <li>- Keyakinan</li> <li>- Empati</li> <li>- Berwujud</li> </ul>	Pelayanan yang diberikan telah memberikan hasil optimal. Hal tersebut diketahui dari aparatur desa yang mengedepankan kecepatan dalam memberi pelayanan, mematuhi aturan, dan memberi perhatian pada masyarakat. Namun, masih ada permasalahan dari saspras ruang tunggu yang memerlukan penambahan ruangan.	Penelitian ini memiliki fokus yang hampir yang sama, perbedaannya terletak di lokus dan teori yang dipakai penulis yakni kualitas layanan oleh Zeithaml et.al. (dalam Hardiansyah, 2011)
5	Gumolung, S., Rabes, J.J., & Mambo, R. (2023).	Deskriptif kualitatif	Dimensi Kualitas Pelayanan Publik (Parasuraman, 1990)	Pihak Pemdes belum memberikan hasil pelayanan yang optimal. Hal tersebut terlihat dari hanya dimensi empati saja	Penelitian ini memberikan lokus yang berbeda

	Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Tangibles</i></li> <li>- <i>Reliability</i></li> <li>- <i>Responsiveness</i></li> <li>- <i>Assurance</i></li> <li>- <i>Empathy</i></li> </ul>	yang memberikan hasil positif, sementara keempat dimensi lain masih memerlukan dukungan penuh dari pemdes tersendiri. Maka dari itu, diperlukan perbaikan kinerja baik dari sisi organisasi maupun sdm didalamnya.	dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis.
6	Susila, G. H., & Suprpta, I. N. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Perbekel Desa Kubutambahan, Kecamatan Kubutambahan, Kabupaten Buleleng	Deskriptif kualitatif	<p>Indikator Kualitas Pelayanan Publik (Zeithaml dkk, dalam Mardo, 2016)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Tangible</i></li> <li>- <i>Empathy</i></li> <li>- <i>Responsiveness</i></li> <li>- <i>Reliability</i></li> <li>- <i>Assurance</i></li> </ul>	Pelayanan yang diberikan oleh Pemdes Kubutambahan telah memberikan hasil yang optimal. Hal ini dilihat dari kelima indikator ukuran kualitas pelayanan yang menghasilkan nilai baik. Namun, untuk memberikan hasil yang lebih maksimal, diperlukan peningkatan dari setiap dimensi kualitas pelayanan khususnya ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan.	Penelitian ini memiliki fokus yang hampir sama dengan perbedaan penelitian yang terletak pada lokus.
7	Juniasa, I. D. N. (2023). Kualitas Pelayanan Publik bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Bengkel Kecamatan Busungbiu Kabupaten Buleleng	Deskriptif kualitatif	<p>Dimensi Kualitas Pelayanan (Zeithaml et.al., dalam Hardiansyah, 2011)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Tangibles</i></li> <li>- <i>Reliability</i></li> <li>- <i>Responsiveness</i></li> <li>- <i>Assurance</i></li> <li>- <i>Emphaty</i></li> </ul>	Pemdes Bengkel telah merepresentasikan pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan optimal. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil yang baik dari kelima pengukuran kualitas pelayanan. Pihak pemdes hanya perlu melakukan pengembangan dari kelima indikator agar kualitas pelayanan yang diberikan semakin prima dan mampu meningkatkan	Penelitian ini memiliki fokus yang hampir sama dengan perbedaan penelitian terletak pada lokusnya.

				kuantitas kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.	
8	Polem. O. P., Subowo, A., & Herawati, A. R. (2023). Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Patriot Kota Bekasi.	Deskriptif kualitatif	Dimensi kualitas pelayanan (Parasuraman, Zeithaml, Berry (dalam Tjiptono, 2011)) <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Tangibles</i></li> <li>- <i>Reliability</i></li> <li>- <i>Responsiveness</i></li> <li>- <i>Assurance</i></li> <li>- <i>Emphaty</i></li> </ul> Faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan (Moenir, 2010) = faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor kemampuan, dan faktor sarana.	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BRT Trans Patriot dikategorikan belum optimal, yang mana hal tersebut dilihat dari dimensi <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , dan dimensi jaminan yang belum baik. Selain itu, terdapat faktor kemampuan dan sarana yang masih menghambat dalam kualitas pelayanan yang diberikan.	Penelitian ini memiliki fokus yang hampir sama dengan perbedaan penelitian yang terletak pada lokus.
9	Kusmana, D. (2017). Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa dalam Implementasi	Deskriptif kualitatif	Model servqual kualitas pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman,	Pelayanan yang dijalankan belum berjalan optimal, tetapi telah sesuai pada tupoksinya sebagai pelayan masyarakat. Dari aspek <i>tangibles</i> , diperlukan penataan	Penelitian ini memiliki fokus yang hampir sama dengan perbedaan penelitian

	Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 di Desa Nagarawangi Kecamatan Rancakalong Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat		& Berry (Hardiansyah, 2011) <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Tangibles</i></li> <li>- <i>Reliability</i></li> <li>- <i>Responsiveness</i></li> <li>- <i>Assurance</i></li> <li>- <i>Emphaty</i></li> </ul>	ruang tunggu secara khusus, dimensi <i>reliability</i> belum ditemukan kejelasan batas waktu (ketidakjelasan pemberian informasi pelayanan), dan kualitas sdm perlu ditingkatkan (isu jenjang pendidikan). Pihak pemdes harus memperhatikan terkait rekrutmen perangkat desa dan kelengkapan sarpras karena keduanya menjadi faktor paling general yang mampu menghambat kualitas pelayanan.	yang terletak pada lokus.
10	Amin, A. R. S., & Adil, M. (2018). Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat.	Kualitatif dan Kuantitatif (campuran )	Suplemen kualitas pelayanan publik (Lovelock, 1994) <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Information</i></li> <li>- <i>Consultation</i></li> <li>- <i>Ordertaking</i></li> <li>- <i>Hopsitality</i></li> <li>- <i>Caretaking</i></li> <li>- <i>Exception</i></li> <li>- <i>Billing</i></li> <li>- <i>Payment</i></li> </ul> <p>Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan (Moenir, 2002)</p>	Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan dari segi organisasi, kepemimpinan, kemampuan, keterampilan, penghargaan, dan pengakuan memiliki penagruhyang positif terhadap kualitas pelayanan di Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai F hitung yang lebih besar daripada F tabel yakni $3,012 > 2,65$ .	Penelitian ini memiliki perbedaan dari segi fokus dan lokus, karena fokusnya yakni menganalisis kualitas pelayanan publik

			= faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor keterampilan , dan faktor sarana		
11	Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat	Deskriptif kualitatif	Dimensi kualitas layanan (Zeithaml dkk., dalam Hardiansyah, 2011) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bukti fisik</li> <li>- Keandalan</li> <li>- Daya tanggap</li> <li>- Jaminan</li> <li>- Empati</li> </ul>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah desa memiliki peranan yang signifikan dalam memberikan pelayanan yang berkontribusi pada kepuasan masyarakat. Pada Pemdes Aek Korsik, kualitas pelayanan yang ada belum mencerminkan hasil yang optimal. Hal tersebut dibuktikan dari fasilitas tempat yang kurang nyaman, sdm yang kurang menguasai penggunaan komputer, petugas masih belum menerapkan SOP dalam menjalankan pelayanan, dan empati petugas yang belum berjalan dengan baik.	Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan karena peneliti akan berfokus pada analisis kualitas pelayanan publik
12	Putri, D. S., & Nurhadi. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Era New Normal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan	Deskriptif kualitatif	Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan (Atep, 2003) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal</li> </ul>	Adanya perubahan kebijakan menjadi era new normal menyebabkan terjadinya penyesuaian sistem kerja yang harus sesuai dengan protokol kesehatan. Pada instansi DPMPT Kabupaten Gunung Kidul mampu beradaptasi yang dibuktikan dengan terdapat perubahan pelaksanaan tugas kantor menjadi WFH, tersusunnya	Penelitian ini memiliki perbedaan dari segi fokus dan lokus, tetapi dapat menjadi acuan penulis dalam menganalisis

	Terpadu Kabupaten Gunung Kidul.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal</li> </ul>	LKJIP dengan naik, dukungan sarana prasarana terjamin.	
13	Mustamin, M., dkk. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa	Kuantitatif	<p>Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik (Nasution, 2022)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kemampuan aparaturnya desa</li> <li>- Motivasi kerja</li> <li>- Perilaku birokrasi</li> <li>- Komunikasi</li> <li>- Peran pengawasan</li> <li>- Restrukturisasi organisasi</li> </ul>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan aparaturnya desa, motivasi kerja, perilaku organisasi, komunikasi, peran pengawasan, dan restrukturisasi kerja mampu memberikan pengaruh pada kualitas layanan yang diberikan Pemdes Batuyang. Sebagaimana data yang diolah, indikator perilaku organisasi memiliki kategori 2,8 (skala likert) dan indikator lainnya juga memiliki nilai yang setara. Untuk itu, diperlukan upaya kesediaan sarpras (fasilitas sistem informasi desa, layanan online, website desa, dll) agar dapat menunjang kualitas layanan yang diberikan oleh desa.	Perbedaan penelitian terletak pada jenis penelitian, fokus dan lokus. Fokus penelitian hanya meneliti faktor penghambat pelayanan. Penulis menggunakan jenis deskriptif kualitatif.
14	Ali, K., & Rizky, R. N. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pencairan Dana di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Medan I.	Deskriptif kualitatif	<p>Kualitas pelayanan publik (Zeithaml, 1990)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Tangible</i></li> <li>- <i>Realible</i></li> <li>- <i>Responsiveness</i></li> <li>- <i>Competence</i></li> <li>- <i>Courtesy</i></li> <li>- <i>Credibility</i></li> </ul>	Reformasi menjadi harapan dalam meningkatkan kualitas pelayannya publik di berbagai instansi guna perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik. Pada instansi KPPN Medan I ini telah melakukan penerapan SOP yang sejalan dengan reformasi birokrasi. Pelayanan yang diberikan telah mengacu pada sistem	Penelitian ini memiliki fokus yang sama dengan lokus yang berbeda

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Security</i></li> <li>- <i>Acces</i></li> <li>- <i>Communication</i></li> </ul>	aplikasi yang sangat berguna dalam proses pelayanan.	
15	Ali, B.J, dkk. (2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality.	Penelitian kuantitatif	<p>Dimensi kualitas layanan publik (Anwar &amp; Abdullah, 2021)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Benda berwujud</li> <li>- Keandalan</li> <li>- Daya tanggap</li> <li>- Jaminan</li> <li>- Empati</li> </ul>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelayanan perhotelan dihasilkan keempat dimensi kualitas pelayanan publik memiliki hubungan positif dengan kepuasan pelanggan, kecuali dimensi keandalan berhubungan negatif dengan kepuasan pelanggan. Untuk itu, diperlukan kajian lebih lanjut agar dapat mencapai tujuan manajemen hotel (peningkatan pendapatan dan minimum biaya)	Perbedaan penelitian pada metode penelitian dan teori yang digunakan (penulis memakai teori Zeithaml et.al. (dalam Hardiansyah, 2011)
16	Alumran, A., dkk. (2021). Comparing Public and Private Hospitals' Service Quality.	Penelitian cross-sectional kuantitatif	<p>Teori kualitas pelayanan publik dengan metode SERVQUAL (Parasuraman et.al., 1988)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Keandalan</li> <li>- Jaminan</li> <li>- Berwujud</li> <li>- Empati</li> <li>- Daya tanggap</li> </ul>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa di Arab Saudi, pasien rumah sakit swasta lebih merasakan tingkatan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih tinggi daripada rumah sakit swasta. Hal tersebut diwujudkan dengan nilai $t=3,390$ , $p < 0,01$ . Untuk itu, diperlukan kajian tingkat lanjut guna mengetahui buruknya kinerja rumah sakit di Arab Saudi dan kesenjangan layanan.	Perbedaan penelitian terletak pada metode penelitian dan lokus penelitian
17	Ibrahim, A. N. H., dkk. (2020). Rail-based Public	Deskriptif kualitatif	Faktor pelayanan yang memengaruhi kepuasan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesembilan faktor pelayanan memiliki korelasi yang positif dengan kepuasan	Penelitian ini memiliki perbedaan

	Transport Service Quality and User Satisfaction-A Literature Review.		<p>pengguna layanan (Yanyk, et al)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ketersediaan layanan</li> <li>- Aksesibilitas layanan</li> <li>- Tiket</li> <li>- Informasi</li> <li>- Waktu perjalanan</li> <li>- Pelayanan pelanggan</li> <li>- Kenyamanan</li> <li>- Keamanan</li> <li>- Citra</li> </ul>	penumpang pada angkutan umum berbasis kereta api. Untuk itu diperlukan peningkatan dalam pengembangan layanan yang semakin efisien agar kepuasan masyarakat dapat terjamin dengan pasti.	dari segi fokus dan lokus
18	Kalaja, R., dkk. (2016). Service Quality Assessment in Healthcare Sector: The Case of Durres Public Hospital.	Penelitian kuantitatif	<p>Dimensi kualitas pelayanan (Parasuraman dkk, 1985)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Tangibles</i></li> <li>- <i>Reliability</i></li> <li>- <i>Responsiveness</i></li> <li>- <i>Assurance</i></li> <li>- <i>Emphaty</i></li> </ul>	Hasil penelitian menunjukkan hasil yang positif terhadap kualitas layanan tanpa perbedaan yang signifikan antara harapan dan persepsi aktual pasien di RSUD Durres.	Perbedaan terletak pada metode penelitian dan lokus penelitian
19	Gobel, Y., dkk. (2018). "Health Service Quality In	Deskriptif kualitatif	Indikator kualitas pelayanan (Vincent	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh IGD di RSUD Makassar telah berjalan secara optimal. Hal tersebut dapat dilihat	Perbedaan penelitian terletak di

	Accident And Emergency Department Regional Public Hospital Makassar City”.		Gaspersz, dalam Bustami, 2011) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ketepatan waktu pelayanan</li> <li>- Akurasi pelayanan</li> <li>- Kesopanan dan keramahan</li> <li>- Kelengkapan dan kemudahan</li> </ul>	dari keempat indikator yang mendapatkan hasil kategori baik.	teori dan lokus penelitian
20	Zumrah, A. R. (2014). Service Quality in Malaysian Public Sector: The Role of Transfer of Training.	Penelitian Kuantitatif	Dimensi kualitas pelayanan Serqual (Parasuraman, 1988) <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Tangibles</i></li> <li>- <i>Reliability</i></li> <li>- <i>Responsiveness</i></li> <li>- <i>Assurance</i></li> <li>- <i>Emphaty</i></li> </ul>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan dan kualitas layanan karyawan dalam konteks organisasi sektor publik Malaysia memiliki hubungan yang signifikan dan positif. Karyawan memperoleh pengetahuan dan keterampilan dari pelatihan yang kemudian diterapkan dalam pekerjaannya, sehingga berkontribusi pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.	Perbedaan penelitian terletak pada metode penelitian dan lokasi penelitian. Penulis akan menggunakan penelitian kualitatif deskriptif.

Sumber: Jurnal yang telah diolah (2023)

Penulis memaparkan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti terkait kualitas pelayanan di instansi publik. Uraian penelitian terdahulu ini bermanfaat bagi pengembangan kajian teori yang lebih terstruktur. Berikut paparan dari penelitian terdahulu sebagaimana pada jurnal-jurnal yang terpilih yakni:

Penelitian pertama ditulis oleh Handayani, F., Widowati, N., & Maesaroh, M. (2022) dengan judul penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan Izin Usaha pada DPMPTSP Kabupaten Pati”. Penelitian ini tergolong deskriptif kualitatif dengan fokus kualitas layanan. Landasan teori memakai kualitas pelayanan menurut Zeithaml et.al. (dalam Hardiansyah, 2018) yakni *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Penelitian ini memperoleh hasil dengan diketahui pelayanan izin usaha oleh DPMPTSP belum terealisasi optimal, 4 dimensi kualitas layanan masih buruk dan dimensi *assurance* saja yang tidak mempunyai masalah karena tepat jaminan biaya, waktu, dan legalitas terpercaya. Sementara hal yang menghambat pelayanannya dipicu oleh faktor kemampuan sumber daya, pendapatan, organisasi, sarana prasarana, dan pendapatan. Penelitian ini dan penelitian penulis memiliki perbedaan pada pembaruan lokus dan teori faktor penghambat layanan menggunakan teori Moenir (2006).

Penelitian kedua ditulis oleh Sutikno, B, & Arga, N. (2018) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi pada Kantor Camat Selangit Kabupaten Musi Rawas”. Penelitian ini tergolong deskriptif kualitatif dengan menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan oleh Kotler (1994). Hasil dari penelitian ini dinyatakan bahwa pelayanan yang diberikan telah optimal. Hal tersebut dilihat dari

dimensi *tangible* (berwujud) yang memiliki masalah dari ruang layanan yang terbatas. Upaya yang dapat dilakukan: meningkatkan sumber daya di dalamnya dan memaksimalkan sarana prasarana yang menunjang layanan agar terlaksana secara efektif. Penelitian ini dan penelitian penulis memiliki perbedaan pada pembaruan lokus dan penggunaan teori kualitas layanan Zeithaml et.al (dalam Hardiansyah, 2011).

Penelitian ketiga ditulis oleh Kusuma, A.C., & Suflani,S. (2019) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Servqual (Studi kasus pada Kantor Kelurahan Tembung Kota Serang). Penelitian ini menggunakan *mix method* dan teori kualitas pelayanan publik (Parasuraman, 1988). Hasil penelitiannya menunjukkan masih terdapat masalah pelayanan terutama pada dimensi *tangible* (tidak terpenuhi fasilitas penunjang kantor) dan *responsiveness* (tata krama dan profesionalisme aparatur desa). Kesimpulan itu didapat dari analisis metode servqual dengan hasil kualitas pelayanan yang tidak buruk. Penelitian ini dan penelitian penulis memiliki perbedaan pada lokus dan teori. Penulis memakai lokasi di Kantor Pemerintah Desa Gegunung Wetan dan penggunaan teori kualitas layanan oleh Zeithaml et.al. (dalam Hardiansyah, 2011).

Penelitian selanjutnya ditulis oleh Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang”. Penelitian ini termasuk deskriptif kualitatif dengan teori kualitas pelayanan (Sutikno & Arha, 2018) yakni keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati, dan berwujud. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan kantor tersebut memiliki hasil positif dengan kelima dimensi kualitas

layanan memperoleh hasil optimal, meskipun masih menuai masalah dari sarpras ruang tunggu yang perlu tambahan kapasitas. Perangkat desa terus berupaya mengedepankan percepatan layanan dan konsistensi kinerja. Penelitian ini dan penelitian penulis memiliki perbedaan pada lokus dan teori (penulis memakai teori kualitas pelayanan oleh Zeithaml et.al. (dalam Hardiansyah, 2011).

Penelitian selanjutnya ditulis oleh Gumolung, S., Rabes, J.J., & Mambo, R. (2023) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud”. Penelitian ini tergolong deskriptif kualitatif dengan penggunaan teori dari Parasuraman (1990). Hasil penelitian diketahui layanan yang diberikan belum optimal yang ditandai dengan hanya dimensi empati saja yang memperoleh hasil baik, sementara empat dimensi lainnya memerlukan perbaikan lebih lanjut dengan cara peningkatan kinerja sumber daya di dalamnya. Penelitian ini dan penelitian penulis memiliki perbedaan pada pembaruan lokus (Pemdes Gegunung Wetan)

Penelitian selanjutnya ditulis oleh Susila, G. H., & Suprpta, I. N. (2023) dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Perbekel Desa Kubutambahan, Kecamatan Kubutambahan, Kabupaten Buleleng”. Penelitian ini termasuk deskriptif kualitatif dengan penggunaan indikator kualitas pelayanan oleh Zeithaml (dalam Mardo, 2016). Hasil penelitian diketahui pelayanan yang diberikan telah memberikan hasil positif. Kelima indikator mendapatkan hasil yang optimal, meskipun masih memerlukan peningkatan dari setiap dimensi kualitas layanan (khususnya ketanggapan petugas) guna peningkatan pelayanan publik di desa. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak di lokus (lokasi di

Pemdes Gunung Wetan) dan teori yang dipakai penulis yakni teori kualitas layanan oleh Zeithaml et.al (dalam Hardiansyah, 2011).

Penelitian selanjutnya ditulis oleh Kusmana, D. (2017) dengan judul “Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa dalam Implementasi Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 di Desa Nagarawangi Kecamatan Rancakalong Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat”. Penelitian ini tergolong deskriptif kualitatif dengan pendekatan kualitas pelayanan model Servqual dari Zeithaml, Parasuraman, & Berry (Hardiansyah, 2011). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan belum mendapat hasil optimal, diketahui dari aspek *tangible* masih memerlukan penataan ruang tunggu secara khusus dan aspek *reliability* tidak ada kejelasan waktu pelayanan. Meskipun telah sesuai dengan tupoksi, kualitas sdm didalamnya perlu ditingkatkan lebih lanjut. Pihak pemdes harus memperhatikan terkait rekrutmen aparatur desa selanjutnya dan kelengkapan sarpras karena keduanya menjadi elemen penting yang mampu menghambat pelayanan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak di lokus.

Penelitian selanjutnya ditulis oleh Mustamin, M., dkk. (2023) dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa”. Penelitian ini tergolong kategori kuantitatif dengan penggunaan skala likert. Landasan teori yang dipakai yakni faktor yang menghambat kualitas layanan oleh Nasution (2022) meliputi kemampuan aparatur desa, motivasi kerja, perilaku organisasi, komunikasi, peran pengawasan, dan restrukturisasi kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keenam indikator mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas layanan Pemdes Batuyang (Kab Lombok Timur) dengan bukti

nilai skala likert yang seimbang (indikator perilaku organisasi kategori 2,8). Oleh karena itu, diperlukan pembaruan penuh dari sarpras yang memadai (sistem informasi desa, website desa, layanan online, dll) agar mampu menunjang pelayanan desa secara prima. Penelitian ini dan penelitian penulis memiliki perbedaan pada jenis penelitian dan lokus. Penulis menggunakan kualitatif deskriptif dan lokasi di Pemdes Gunung Wetan Kab. Rembang.

Penelitian selanjutnya ditulis oleh Ali, B.J, dkk. (2021) dengan judul “Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality”. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan penggunaan teori kualitas layanan (Anwar & Abdullah, 2021): empati, jaminan, keandalan, daya tanggap, dan berwujud. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat dimensi memiliki pengaruh positif kepada kepuasan pelanggan (kecuali dimensi keandalan). Untuk itu, diperlukan kajian lebih lanjut dalam peningkatan kualitas layanan guna ketercapaian tujuan manajemen hotel. Penelitian ini dan penelitian penulis memiliki perbedaan pada metode penelitian dan lokasi penelitian.

Penelitian selanjutnya ditulis oleh Alumran, A., dkk. (2021) dengan judul “Comparing Public and Private Hospitals’ Service Quality.”. Penelitian ini termasuk cross-sectional kuantitatif dengan model dimensi Servqual. Landasan teori yang dipakai yakni kualitas pelayanan dari Parasuraman et.al (1988). Hasil penelitian diketahui bahwa pada Negara Arab Saudi, pasien rumah sakit swasta merasakan tingkatan layanan yang lebih tinggi dibanding rumah sakit publik (nilai  $t=3,39$ ,  $p < 0,01$ ). Untuk itu, Pemerintah Arab harus mengkaji ulang agar mengetahui baik buruknya kinerja rumah sakit beserta kesenjangan layanan yang

terjadi antara rumah sakit swasta dan rumah sakit publik. Penelitian ini dan penelitian penulis memiliki perbedaan pada metode penelitian, lokasi penelitian, dan teori yang digunakan. Penulis memakai penelitian kualitatif deskriptif dengan teori kualitas pelayanan Zeithaml et.al. (dalam Hardiansyah, 2011).

### **1.5.2 Administrasi Publik**

Menurut Siagian (dalam Kadir, 2020) administrasi merupakan keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Administrasi diartikan sebagai suatu kegiatan kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama (Herbert Simon, dkk, dalam Kadir, 2020). Dari definisi tersebut, administrasi memiliki banyak pengertian baik dari arti sempit maupun luas. Dalam artian sempit, administrasi didefinisikan sebagai kegiatan ketatausahaan (kegiatan yang berkaitan dengan mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, agenda, dll). Dalam artian luas, administrasi dimaknai sebagai proses kerja sama yang dilakukan oleh dua orang atau kelompok untuk mencapai tujuan tertentu secara berdaya guna (dalam Pasolong, 2013:3).

Sedangkan istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti masyarakat umum dan negara. Menurut Scott M. Cutlip dan Allen H. Center (dalam Kadir, 2020) mendefinisikan publik sebagai kelompok individu yang terkait oleh kepentingan bersama dan berbagai rasa atas dasar kebersamaan. Oleh karena itu, administrasi publik memiliki makna yang luas.

Pada awalnya, istilah administrasi publik merujuk terhadap peranan pemerintah yang diberikan sebuah kekuasaan dan harus memberikan berbagai jenis strategi baru untuk kepentingan masyarakat bersama (Keban, 2014:4). Menurut Nigro dan Nigro (dalam Sodikin, 2015:5), administrasi publik merupakan suatu kerja sama kelompok dalam lingkungan pemerintahan dimana memiliki peranan penting dalam perumusan kebijakan negara, dan karenanya termasuk bagian dari proses politik. Administrasi publik juga berkaitan dengan berbagai macam sektor swasta dan individu dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Rosenbloom (dalam Keban, 2014: 6), batasan dari administrasi publik itu sendiri yakni sebagai pemanfaatan teori dan proses manajemen, politik, dan hukum untuk memenuhi mandat pemerintah di bidang legislatif, eksekutif, dan yudikatif.

Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi publik merupakan proses kerja sama yang dilaksanakan oleh kelompok orang atau lembaga guna perwujudan fungsi tugas pemerintah dan pencapaian tujuan sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik.

### **1.5.3 Paradigma Administrasi Publik**

Perkembangan suatu disiplin ilmu dapat ditelusuri dari perubahan paradigmanya. Paradigma merupakan suatu cara pandang, nilai-nilai, metode-metode, prinsip dasar, atau cara memecahkan suatu masalah yang dianut oleh suatu masyarakat ilmiah pada suatu kurun waktu tertentu. Paradigma menjabarkan konsep yang diterapkan dari beberapa ahli dalam memaparkan situasi dan kondisi akan perkembangan suatu sudut pandang ilmu pengetahuan dengan tujuan

melakukan penganalisisan suatu peristiwa sosial di tengah berkembang di masyarakat. Adapun enam paradigma administrasi publik digambarkan sebagai berikut.

Paradigma 1 (1900-1926) dikenal sebagai paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi dengan tokoh yang berkontribusi yakni Frank J. Goodnow dan Leonard D. White. Goodnow dalam tulisannya “politics and participation” (1990) mengungkapkan bahwa politik harus berpusat pada ekspresi kehendak rakyat, sedang administrasi memberi perhatiannya melalui implementasi kehendak tersebut. Pemisahan keduanya dimanifestasikan oleh badan legislatif yang bertugas mengekspresi kehendak rakyat, dengan badan eksekutif yang bertugas mengimplementasikannya. Badan yudikatif membantu badan legislatif dalam penentuan tujuan dan perumusan kebijakan. Implikasi paradigma ini didasarkan pada administrasi yang bebas nilai karena diarahkan guna pencapaian efisiensi ekonomi dari *government bureaucracy*. Namun, paradigma 1 hanya menyinggung aspek lokus *government bureaucracy* dan metode (fokus) apa yang dikembangkan dalam administrasi publik kurang dibahas secara jelas dan terperinci.

Paradigma 2 (1927-1937) disebut sebagai paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi dengan tokoh-tokoh yang berperan yakni Follet, Willoughby, Gullick & Urwick. Prinsip-prinsip ini tertuang dalam POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting dan Budgeting*) yang dapat diterapkan secara universal. Perbedaan paradigma 2 dengan paradigma I adalah fokus dan lokus dari administrasi publik. Pada paradigma ini terpaparkan fokus administrasi publik yang merupakan fungsi serta prinsip manajemen, sedangkan pemaparan

lokus dari administrasi publik tidak pernah diungkapkan secara jelas karena dianggap prinsip-prinsip di atas dapat berlaku dimana saja termasuk organisasi publik. Penerapan paradigma ini menekankan nilai fokus dibandingkan dengan nilai lokus.

Paradigma 3 (1950-1970) adalah paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik dengan tokoh yang berkontribusi yakni Morstein dan Gaus. Mereka memberi kritikan terkait pemisahan politik dan administrasi termasuk dalam perihal yang tidak realistis. Sementara Herbert Simon menekankan kritikan pada perubahan prinsip administrasi yang tidak konsisten sehingga tidak bersifat universal. Hal ini memunculkan perdebatan argumen bebas nilai (*value free administration*) dan argumen nilai spesifik (*value laden politics*) diberbagai pihak. Realisasinya, kedua argumen tersebut sama-sama berlaku. Fenomena inilah yang menimbulkan teori administrasi publik merupakan teori dari politik oleh John Gaus. Paradigma 3 menjelaskan bahwa administrasi publik sebagai ilmu politik yang memiliki lokus birokrasi pemerintahan dan sifat fokus yang abstrak karena prinsip dari administrasi publik memiliki banyak kekurangan.

Paradigma 4 (1956-1970) adalah Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi. Paradigma ini hanya mengembangkan prinsip yang pernah populer secara ilmiah, yaitu manajemen dan organisasi. Berfokus pada perilaku organisasi, analisis manajemen, penerapan teknologi modern (metode kuantitatif, analisis sistem, riset operasi, ekonometrik,dll). Perkembangan paradigma ini memiliki dua arah yaitu perkembangan ilmu administrasi murni yang diperkuat dengan disiplin psikologi sosial dan orientasi perkembangan kebijakan publik. Fokus yang

dikembangnya dinyatakan fleksibel atau dapat diterapkan tidak hanya dalam dunia bisnis, tetapi juga dalam administrasi publik. Oleh karena itu, lokus dalam paradigma ini menjadi abstrak atau tidak jelas.

Paradigma 5 (1970-sekarang) merupakan paradigma yang disebut Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik yang titik fokus dan lokusnya telah tergambar dengan tegas dan jelas. Fokus paradigma ini ialah teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik. Sementara lokusnya ialah masalah-masalah dan kepentingan-kepentingan publik. Perbedaan paradigma ini dengan beberapa paradigma sebelumnya terletak pada kejelasan fokus dan lokusnya.

Paradigma 6 (1990-sekarang) merupakan paradigma Governance. Paradigma keenam menjadi paradigma terbaru berdasarkan proses perkembangan ilmu administrasi publik dimana tersusun atas serangkaian paradigma yang telah dikemukakan sebelumnya. Paradigma ini membahas tentang bagaimana suatu negara memiliki tugas dalam pemberian pelayanan publik dengan sebaik mungkin guna pencapaian tujuan dan kepuasan masyarakat. Adapun stakeholders yang termasuk di dalam paradigma ini yakni pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Perbedaan paradigma ini dengan yang lain terletak pada pemaparan akan government yang termasuk dalam penyelenggara pemerintahan.

Penelitian ini termasuk dalam paradigma 6 yakni paradigma Governance yang membahas tentang fokus administrasi dari sisi manajemen, organisasi, dan kebijakan publik yang dikaitkan dengan masalah negara pada konsep pelayanan publik. Penelitian ini termasuk dalam lingkup administrasi publik khususnya manajemen publik dimana terdapat teori-teori manajemen dan organisasi yang

diterapkan dalam instansi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di Pemdes Gunung Wetan beserta faktor-faktor yang mampu mendorong dan menghambat pelayanan tersebut. Penelitian ini memiliki konsentrasi *stakeholders* yang jelas dari sisi pemerintah dan masyarakat.

#### **1.5.4 Manajemen Publik**

Secara etimologi manajemen berasal dari Bahasa Inggris dengan kata *manus* (tangan) dan *agree* (melakukan) yang kemudian digabung menjadi *to manage* yang berarti mengatur atau mengurus. Manajemen merupakan suatu proses untuk mencapai tujuan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. Manajemen dapat digunakan di semua organisasi baik organisasi publik (pemerintah, lembaga sosial, organisasi masyarakat) dan organisasi privat (perusahaan atau organisasi bisnis) dalam rangka mencapai tujuannya. Manajemen sifatnya universal sehingga dapat dipakai di berbagai sektor seperti perbankan, manufaktur, pertambangan, perdagangan, kesehatan, pariwisata, dsb.

Menurut Follet (dalam Keban, 2014) menyatakan bahwa manajemen merupakan suatu proses pencapaian hasil melalui orang lain. Definisi tersebut mengandung banyak makna, bahwa manajemen merupakan suatu proses kerja sama yang mengandalkan sinergisme. Proses tersebut dilakukan antara orang-orang yang dipimpin oleh seseorang dimana disebut manajer atau pemimpin. Bentuk kerja sama didasarkan pada prinsip-prinsip tertentu yang telah sesuai dengan regulasi yang ada. Manajemen berkaitan dengan orang yang bertanggung jawab dalam menjalankan organisasi dan proses menjalankan organisasi itu sendiri yaitu

pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) untuk mencapai tujuan organisasi. (Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2014)). Menurut Encyclopedia of the Social Sciences (dalam Firmasnyah, 2018:1), memaparkan bahwa sebuah ilmu manajemen terdapat upaya dalam memperoleh hasil dan mewujudkan tujuan secara terstruktur dan terorganisir. Manajemen juga diartikan sebagai sebuah rancangan kerja yang dipengaruhi oleh arahan-arahan dari kelompok berdasarkan tujuan organisasi yang telah ditetapkan bersama (George R Terry (dalam Suprihanto, 2018)).

Melalui pemaparan di atas, dapat disimpulkan manajemen publik termasuk bagian dari mekanisme yang dipakai guna implementasi kebijakan melalui prinsip-prinsip manajemen pada sektor publik sehingga dapat diterapkan dalam proses penyelenggaraan pemerintahan.

### **1.5.5 Pelayanan Publik**

Setiap manusia tentu membutuhkan pelayanan, sebagaimana pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan manusia (Sinambela dalam Kusuma, 2019). Perihal tersebut selaras dengan *Life Cycle Theory of Leadership* yang mengatakan awal kehidupan manusia tentu membutuhkan pelayanan tingkat tinggi dan seiring bertambahnya usia, pelayanan yang dibutuhkan akan menurun. (Budi Rusli, 2004). Penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan berdasarkan UU Nomor 29 Tahun 2009. Selain itu, sebuah pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian layanan, biaya pelayanan, produk layanan, dukungan sarpras, dan kompetensi petugas pemberi

layanan (Keputusan MENPANRB No. 63/KEP/M.PAN/7/2003). Unsur dalam menyelenggarakan pelayanan publik setidaknya mempunyai tiga pedoman yang didasarkan pada organisasi penyelenggara layanan (Pemda), penerima layanan (pelanggan/masyarakat), dan kepuasan yang diterima pelanggan.

Tujuan pelayanan publik (Pasal 3 UU No. 25 Tahun 2009) yakni :

1. Keterwujudan batasan dan keterkaitan yang jelas dalam hal kewajiban, hak, kewenangan, dan tanggung jawab penyelenggara layanan.
2. Keterwujudan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan.
3. Keterwujudan sistem pelayanan yang layak dan selaras dengan hukum *good governance*.
4. Pemenuhan pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan peraturan UU.

Menurut pendapat Lovelock dan Wright (2005), ada setidaknya 4 fungsi yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan jasa, yakni:

1. Pemahaman kemampuan sumber daya dalam menyediakan layanan
2. Pemahaman terhadap fungsi instansi pelayanan agar nilai dan kualitas produk terpenuhi oleh setiap *stakeholder* yang terlibat
3. Pemahaman persepsi masyarakat yang dinamis terkait nilai dan kualitas jasa
4. Pemahaman arah pengembangan instansi pelayanan guna keterwujudkan pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Menurut MENPANRB No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyebutkan bahwa pelayanan publik harus memiliki prinsip kesederhanaan, kepastian waktu, jelas, akurat, tanggung jawab, akses mudah, disiplin, dan lingkungan nyaman dan aman.

Hal tersebut memegang peranan penting demi tercapainya tujuan dan kepuasan penerima layanan. Lebih lanjut, sebagaimana pedoman pada Buku Penyusunan Standar Pelayanan Publik LAN RI, terdapat kendala dan tantangan yang secara mendasar dalam penyelenggaraan pelayanan yakni: variasi pelayanan, kepekaan permintaan dan penawaran, ketidakpercayaan publik terhadap kualitas pelayanan, struktur organisasi, petugas pelayanan, prosedur pelayanan, informasi, dan kontak antar pelanggan & penyedia jasa layanan.

Dengan demikian, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian hak layanan masyarakat dari penyelenggara pelayanan publik yang sesuai dengan aturan pokok yang berlaku.

#### **1.5.6 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiansyah (2011) mengatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu sesuatu yang berkaitan pada pemenuhan kebutuhan pelanggan, yang mana pelayanan berkualitas dapat dinilai dari kemampuan penyelenggara dalam menyediakan produk dan jasa pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan termasuk dalam pelayanan yang telah terstandar pada pedoman baku dalam memberikan layanan kepada pelanggan (Lukman dalam Gumolung, 2023). Baik atau buruknya suatu kualitas layanan bergantung pada sudut pandang penerima layanan dan tidak didasarkan pada persepsi penyelenggara layanan (Tjiptono dalam Cendana, 2022).

Menurut Morgan dan Murgatroyd di dalam Empathy Theory "*The Triangle of balance in service quality*" dijelaskan bahwa terdapat beberapa yang perlu

dipertahankan keseimbangannya dari ketiga komponen layanan, diantaranya: *Interpersonal Component, Technical / Professional Component, and Procedure Environment / Process Component*. Ketiga komponen itu perlu diperhatikan dalam memberi pelayanan guna peningkatan kepuasan pelanggan.

Menurut Van Looy (dalam Jasfar, 2005), model dimensi kualitas jasa yang dapat dikatakan ideal setidaknya harus memenuhi persyaratan berikut:

1. Jumlah dimensi bersifat terbatas
2. Model bersifat universal (masing-masing dimensi harus bersifat umum dan valid di berbagai model bidang jasa)
3. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif (dapat menjelaskan karakteristik secara keseluruhan terkait pandangan terhadap kualitas jasa karena terdapat perbedaan pada masing-masing dimensi yang ada)
4. Setiap dimensi dalam model yang ada harus bersifat bebas.

Kemudian, teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, et. al. (dalam Hardiansyah, 2011), menjelaskan bahwa di lingkungan masyarakat terdapat kualitas pelayanan yang senantiasa diukur melalui:

1. *Reliability*, maksudnya memiliki kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan dengan tepat;
2. *Assurance*, artinya pengetahuan dan kemampuan;
3. *Empathy*, artinya tingkat perhatian dan juga atensi individual yang diperuntukan bagi pelanggan;
4. *Responsiveness*, artinya memiliki kemampuan untuk membantu pelanggan ketika memberikan pelayanan;

5. *Tangibles*, artinya dalam penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan alat-alat komunikasi perlu diperhatikan sebab hal itu merupakan bukti nyata yang diberikan kepada pelanggan.

Teori tersebut juga pernah dijelaskan oleh Harfika dan Abdullah (2017), yaitu untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen, terdapat beberapa indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Lebih lanjut, Gespersz (1997) mengemukakan bahwa terdapat atribut-atribut yang perlu diperhatikan guna peningkatan pada kualitas layanan yakni:

1. Akurasi pelayanan (reliabilitas)
2. Tanggung jawab dalam penanganan keluhan maupun penerimaan layanan
3. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan
4. Ketersediaan pelayanan pribadi yang menangani permintaan khusus
5. Terdapat atribut pendukung pelayanan (kebersihan ruangan, ruang AC, ruang tunggu, fasilitas TV, toilet, dll)
6. Ketepatan waktu pelayanan
7. Sikap sopan dan ramah dalam memberi pelayanan
8. Ketersediaan perlengkapan sarana pendukung pelayannya
9. Terdapat variasi model pelayanan yang menyangkut inovasi
10. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh para ahli di atas tidak jauh berbeda sebagaimana dipaparkan oleh pendapat Lovelock (1992) yang memberikan lima prinsip yang perlu diperhatikan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam memberi layanan, yakni meliputi: *tangible* (terjamah), *reliable* (handal), *responsiveness* (tanggung jawab), *assurance* (jaminan), dan *emphaty*. Pendapat lain dipaparkan oleh Salim & Woodward (1992) yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan terdiri dari:

1. *Economy*, berkaitan dengan penggunaan sumber daya yang seminimal mungkin dalam proses pelayanan.
2. *Efficiency* yang merujuk pada ketercapaian perbandingan terbaik dari *input* dan *output* dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
3. *Efectiveness*, berkaitan dengan ketercapaian tujuan yang telah dibentuk baik dari aspek target, sasaran, maupun visi misi organisasi.
4. *Equity*, merujuk pada pelayanan yang dijalankan harus mengedepankan aspek pemerataan/keadilan.

Oleh karena itu, disimpulkan secara singkat bahwa kualitas pelayanan merupakan pemenuhan bagi kebutuhan pelanggan guna pencapaian kesejahteraan pelanggan yang diharapkan. Adapun untuk mengukur kualitas pelayanan ini memakai beberapa indikator diantaranya melalui *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

### **1.5.7 Faktor-Faktor yang Mendorong dan Menghambat Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2003), faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan yakni pelayanan yang diharapkan pelanggan dan persepsi terhadap pelayanan. Jika persepsi pelayanan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik. Apabila persepsi pelayanan melebihi apa yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan tersebut dapat bersifat ideal. Sebaliknya jika persepsi pelayanan lebih buruk dibandingkan apa yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan tersebut buruk. Sebagaimana oleh Nasution (dalam Mustamin, 2022) terdapat faktor-faktor yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan publik yakni kemampuan aparatur desa, motivasi kerja, peran pengawasan, restrukturisasi organisasi, komunikasi, dan perilaku birokrasi.

Kemudian, faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh Thoah (2008:181) memiliki dua faktor penting:

1. Faktor individual yang merujuk pada sumber daya manusia yang ada pada organisasi, yang diindikasikan dengan semakin tinggi sumber daya manusia di dalamnya, maka akan semakin besar bagi organisasi tersebut untuk menyelenggarakan pelayanan secara prima.
2. Faktor sistem, yang mana merujuk pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang dipakai. Umumnya, semakin rumit sistem pelayanan yang diberikan akan berdampak pada buruknya kepuasan masyarakat.

Kemudian, terdapat dua faktor yang memberi pengaruh terhadap kualitas pelayanan (Atep, 2003) yaitu :

1. Faktor internal (pola manajemen umum, interaksi antar pegawai, pengembangan sdm, insentif, iklim kerja dan keseimbangan hubungan kerja, dan dukungan fasilitas.
2. Faktor eksternal (metode layanan dalam penyampaian jasa, cara melayani, dan metode penyediaan layanan.

Lebih lanjut menurut Djaenuri (2002:115-116), empat faktor penting yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan publik yakni:

1. Faktor organisasi yang merujuk pada kemampuan pengorganisasian yang terstruktur yang dapat dibentuk oleh masing-masing organisasi.
2. Faktor personil yang berkaitan pada kemampuan orang dalam organisasi dalam menjalankan pekerjaannya.
3. Faktor pendapatan yang berkaitan dengan imbalan yang didapat atas jerih payahnya yang telah berkontribusi pada keberjalanan organisasi agar tetap stabil.
4. Faktor sarana prasarana berkaitan dengan alat-alat dan fasilitas yang dapat menunjang pekerjaan dalam organisasi.

Selanjutnya, menurut Moenir (2006:88), terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan yaitu:

1. Faktor kesadaran yang merujuk pada hasil dari suatu proses yang memerlukan waktu jangka lama dan tidak dalam keadaan emosional,

atau dapat dikatakan sebagai orang yang memiliki kesadaran dalam menjalankan tugas dan fungsi yang diemban sebagaimana mestinya

2. Faktor aturan yang dikaitkan dengan perangkat yang paling signifikan yang dapat mengatur segala tindakan dan perbuatan orang.
3. Faktor organisasi yang dimaksudkan berbasis pada kemampuan organisir fungsi pelayanan yang terstruktur dan dapat berjalan dengan baik.
4. Faktor pendapatan merupakan aspek yang diterima oleh seseorang sebagai bentuk imbalan berupa gaji atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan guna keberlangsungan organisasi, hal ini dapat berupa uang, aturan, dan fasilitas yang didapatkan dalam jangka tertentu.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan termasuk dalam keahlian seseorang untuk dapat melakukan tugas dan fungsinya dengan baik.
6. Faktor sarana pelayanan berkaitan dengan segala jenis peralatan, fasilitas, dan perlengkapan kerja lainnya yang dapat menunjang sebagai alat bantu dalam keberlangsungan pekerjaan dalam organisasi.

Melalui pemaparan di atas, disimpulkan bahwa faktor organisasi, faktor personil, faktor pendapatan, dan faktor sarana prasarana termasuk dalam faktor yang dapat mendorong atau menghambat kualitas layanan.

### **1.5.8 Pemerintah Desa**

Esensi dari pemerintah desa sangatlah penting lantaran pencapaian tujuan dalam menata pembangunan desa yang lebih maju. Hal tersebut dilakukan guna perwujudan kesejahteraan masyarakat. Sebagaimana UU No. 6 Tahun 2014

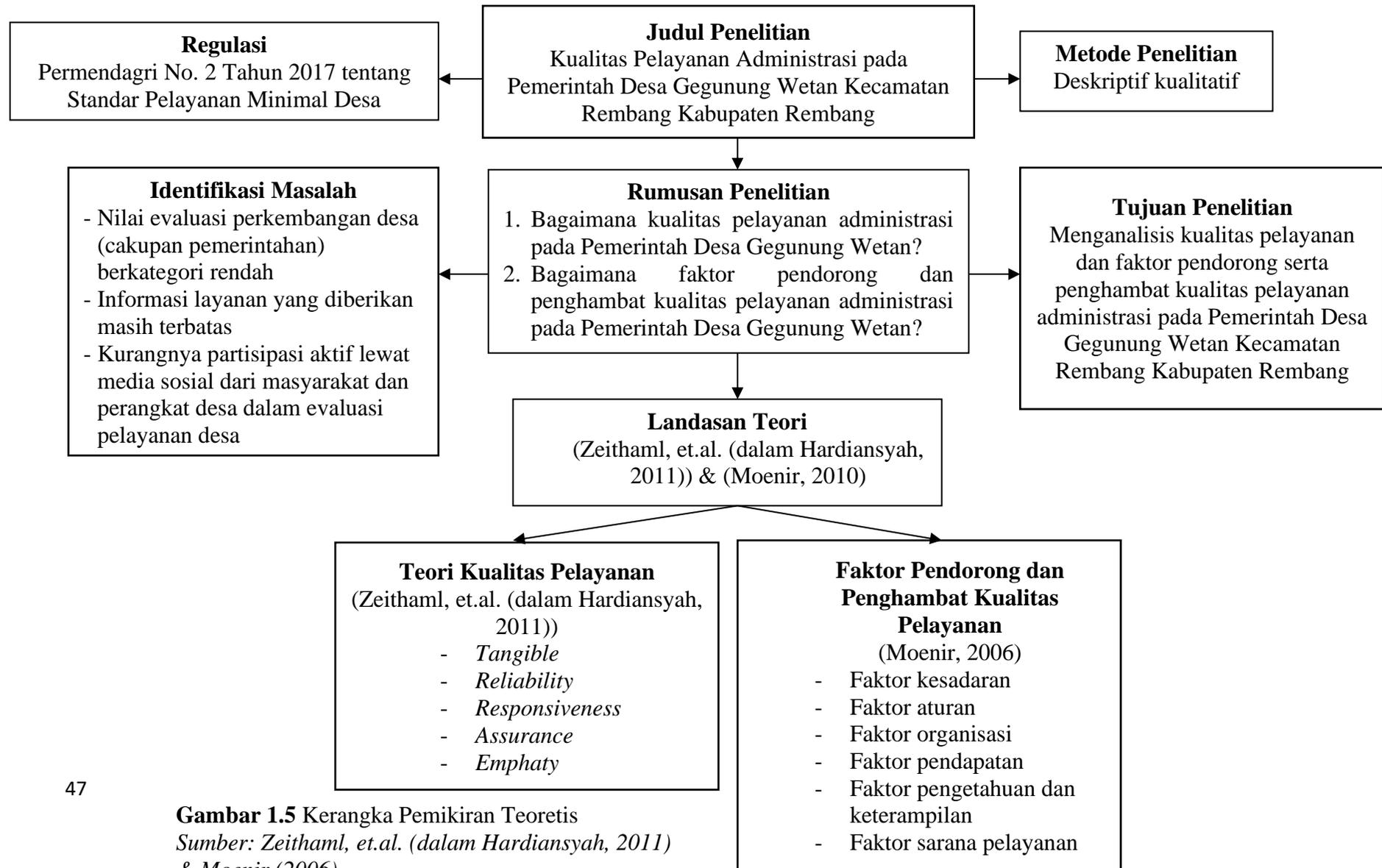
tentang Desa, desa diartikan sebagai kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah dengan kewenangan dalam urusan pemerintahan serta kepentingan masyarakat atas prakarsa hak tradisional yang diakui oleh masyarakat. Pemerintah desa termasuk dalam lembaga desa yang memiliki SOTK yang mana diketuai oleh kepala desa, kemudian terdapat sekretaris desa sebagai koordinator semua perangkat desa didalamnya serta pelaksana wilayah dan teknis.

Asas-asas yang digunakan dalam pemerintah desa yakni partisipasi, otonomi, demokratisasi, pemberdayaan masyarakat, dan keanekaragaman. Menurut Widjaja (dalam Sugiman, 2018), peranan dari pemerintah desa termasuk dalam subsistem penyelenggaraan pemerintah daerah karena desa merupakan wilayah paling dekat dengan masyarakat. Adanya pemerintah desa diharapkan dapat menggerakkan roda pemerintahan desa yang maju dan mengubah taraf hidup masyarakat yang sejahtera dan tenteram. Jumlah penduduk desa yang tinggi dapat menyebabkan pemenuhan pelayanan desa yang dilakukan semakin tinggi. Untuk itu, pemerintah desa memiliki kewenangan mutlak yang tercantum pada UU No. 6 Tahun 2014 pasal 19 menyebutkan bahwa kewenangan desa yakni:

1. Kewenangan lokal desa
2. Kewenangan berdasarkan hak asal usul
3. Kewenangan yang ditugaskan oleh pemerintah, pemda provinsi, atau pemda kabupaten/kota
4. Kewenangan lain yang ditugaskan oleh pemerintah, pemda provinsi, atau pemda kabupaten/kota sesuai dengan ketentuan UU.

Melalui penjelasan di atas, dapat disimpulkan pemerintah desa mempunyai wewenang dengan skala yang tidak kecil, sehingga esensinya menjadi penting karena bagian dari mengurus kewilayahan lini terkecil dengan melebur bersama masyarakat secara aktif. Untuk itu, kesediaan sumber daya di dalamnya menjadi keutamaan yang perlu diperhatikan.

## 1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis



**Gambar 1.5** Kerangka Pemikiran Teoretis  
Sumber: Zeithaml, et.al. (dalam Hardiansyah, 2011) & Moenir (2006)

## 1.7 Operasionalisasi Konsep

Fokus pada penelitian ini yakni untuk menganalisis kualitas pelayanan dan faktor pendukung serta penghambat kualitas pelayanan publik pada bidang pelayanan Pemerintah Desa Gegunung Wetan Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang agar ke depannya dapat memberi peningkatan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan merupakan pemenuhan bagi kebutuhan pelanggan guna pencapaian kesejahteraan pelanggan yang diharapkan. Untuk mengetahui hal tersebut, peneliti perlu melakukan analisis menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik sebagai berikut:

1. *Tangible*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, sarana komunikasi, dan penampilan pegawai.
2. *Reliability*, meliputi kemampuan petugas dalam memberi pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan tepat.
3. *Responsiveness*, meliputi kemampuan petugas dalam membantu masyarakat sebagai penerima layanan secara tanggap.
4. *Assurance*, meliputi jaminan keamanan, pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan yang dimiliki petugas pelayanan.
5. *Empathy*, meliputi kemudahan dalam menjalin komunikasi dan koordinasi antar petugas pelayanan maupun terhadap masyarakat.

Selain itu, faktor yang menghambat kualitas pelayanan publik merupakan aspek-aspek yang perlu diperhatikan dengan sebaik mungkin melalui langkah-langkah konkret agar ke depannya penyelenggara pelayanan dalam suatu instansi dapat meminimalisir hal-hal tersebut dengan bijak. Adapun faktor-faktor yang

mendorong dan menghambat kualitas pelayanan pada bidang pelayanan di Pemerintah Desa Gegunung Wetan sebagai berikut:

- 1 Faktor kesadaran berkaitan sikap kesadaran bagi petugas dalam menjalankan tugas dan fungsi yang sesuai dengan aturan yang berlaku.
- 2 Faktor aturan berkaitan dengan aspek penting yang dapat mengatur tindakan dan perbuatan petugas dalam memberi pelayanan kepada masyarakat.
- 3 Faktor organisasi berkaitan dengan aspek pengorganisasian.
- 4 Faktor pendapatan berkaitan dengan imbalan yang diterima atas kinerja dan dedikasinya terhadap keberlangsungan organisasi.
- 5 Faktor kemampuan dan keterampilan berkaitan dengan keahlian petugas pelayanan dalam memakai alat-alat penunjang pelayanan.
- 6 Faktor sarana pelayanan berkaitan dengan perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang menunjang pekerjaan dalam melayani masyarakat.

## **1.8 Metode Penelitian**

### **1.8.1 Tipe Penelitian**

Metode penelitian menurut Sugiyono (2009:2) yaitu pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam pengertian yang luas Sugiyono menjelaskan bahwa metode penelitian adalah cara-cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid, dengan tujuan untuk dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah.

Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2006:4) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat dimati. Menurut Richie dalam Moleong (2007:6) penelitian kualitatif adalah upaya untuk menyajikan dunia sosial, dan perspektifnya di dalam dunia, dari segi konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan tentang manusia yang diteliti.

Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif karena tujuan utama dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan lebih mendalam terkait bagaimana kualitas pelayanan publik di Pemerintah Desa Gegunung Wetan Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang beserta faktor-faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Hal tersebut didukung dengan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, literatur sekunder. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut dimana data tersebut berasal dari hasil wawancara, catatan lapangan, foto dan dokumentasi lainnya (Moleong 2007).

### **1.8.2 Situs Penelitian**

Pemilihan lokasi harus didasarkan pada pertimbangan pertimbangan kemenarikan, keunikan, dan kesesuaian dengan fokus penelitian yang dipilih. Pemilihan lokasi ini, diharapkan menemukan hal-hal yang bermakna dan baru atau sesuai dengan fenomena sosial atau peristiwa dalam penelitian. Jadi mengemukakan lokasi penelitian adalah menyebutkan tempat penelitian misalnya desa, komunitas atau lembaga tertentu dan menjelaskan alasan dipilihnya lokasi

tersebut. Pada penelitian ini, lokasi penelitian yang diambil yaitu Pemerintah Desa Gegunung Wetan Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang yang berlokasi di Jalan Gajah Mada KM 03 Rembang.

### **1.8.3 Subjek Penelitian**

Menurut Denzin dan Lincoln (dalam Fuad dan Nugroho, 2012:83), seorang peneliti harus bisa menemukan “orang dalam” (*an insider*) salah satu anggota kelompok partisipan yang ingin menjadi informan dan berperan sebagai pengarah dan penerjemah muatan-muatan budaya.

Dalam penelitian ini pemilihan informannya menggunakan teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono (2011:218-219) purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Kepala Desa Gegunung Wetan, yang memiliki tugas dan fungsi dalam memimpin serta menyelenggarakan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, dan pemberdayaan masyarakat.
2. Perangkat Desa Gegunung Wetan bagian Sekretaris Desa yang memiliki tugas dan fungsi dalam koordinator semua bidang serta membantu pekerjaan kepala desa di bidang pemerintahan desa.
3. Perangkat Desa Gegunung Wetan bagian Kasi Pelayanan, yang memiliki tugas dan fungsi membantu pekerjaan kepala desa khususnya bidang

pelayanan desa (pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan surat keterangan, pelayanan sosial, dll).

4. Anggota BPD sebagai bagian dari masyarakat sekaligus pemerintah desa yang memiliki tugas dan fungsi dalam mengawasi segala urusan pemerintahan desa.
5. Tokoh masyarakat sebagai bagian dari masyarakat yang memiliki *impact* bagi keberlangsungan pemerintahan desa.
6. Masyarakat desa secara umum yang turut memiliki pengaruh dalam keberlangsungan urusan pelayanan desa.

#### **1.8.4 Fenomena Penelitian**

Fenomena penelitian menjelaskan apa saja yang akan digali peneliti dalam menggambarkan persoalan-persoalan di lapangan sebagai objek penelitian. Fenomena penelitian digunakan agar mempermudah peneliti dalam alur pikir dan penyesuaian teori yang telah dipaparkan oleh peneliti. Adapun fenomena yang akan diteliti yakni mengacu pada indikator kualitas pelayanan publik dan faktor pendorong dan penghambat kualitas pelayanan publik sebagaimana tertuang dalam tabel berikut:

**Tabel 1.5** Fenomena Penelitian

No	Fenomena	Sub Fenomena	Gejala Penelitian	Pertanyaan Penelitian	Informan
1	Kualitas pelayanan publik	<i>Tangible</i> (kenampakan fisik)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penampilan petugas dalam memberikan pelayanan</li> <li>2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan</li> <li>3. Kemudahan proses pelayanan</li> <li>4. Ketersediaan alat bantu pelayanan</li> <li>5. Kelengkapan sarana prasarana pelayanan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana kerapian penampilan petugas bagian pelayanan di Kantor Desa Gegunung Wetan saat memberikan layanan?</li> <li>2. Bagaimana kebersihan dan kenyamanan pada ruang pelayanan kantor Desa Gegunung Wetan?</li> <li>3. Apakah proses pelayanan yang diberikan termasuk dalam tahapan yang mudah dipahami masyarakat?</li> <li>4. Apakah alat penunjang pelayanan komputer dan printer telah tersedia lengkap pada ruang pelayanan kantor Desa Gegunung Wetan?</li> <li>5. Bagaimana fasilitas yang disediakan oleh kantor desa seperti ruang tunggu pelayanan, kursi tunggu, toilet, dan tempat parkir?</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perangkat Desa Gegunung Wetan (Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kasi Pelayanan)</li> <li>- Anggota BPD Desa Gegunung Wetan</li> <li>- Tokoh masyarakat Desa Gegunung Wetan</li> <li>- Masyarakat Desa Gegunung Wetan</li> </ul>

		<b>Reliability (kehandalan)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan</li> <li>2. Keahlian petugas dalam memakai alat bantu saat pelayanan</li> <li>3. Ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan</li> <li>4. Kesesuaian prosedur layanan dalam standar pelayanan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah petugas telah cermat dalam memproses layanan yang diminta masyarakat?</li> <li>2. Bagaimana kemampuan petugas bagian pelayanan dalam penggunaan dan pengelolaan alat bantu untuk proses pelayanan?</li> <li>3. Bagaimana ketepatan waktu petugas dalam memberi pelayanan?</li> <li>4. Apakah pelayanan telah sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang ada?</li> </ol>	
		<b>Responsiveness (daya tanggap)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Kesiapan petugas dalam memberi pelayanan</li> <li>2 Ketanggapan petugas dalam merespon keluhan masyarakat</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana kesiapan petugas pelayanan dalam memberikan bantuan pelayanan?</li> <li>2. Bagaimana ketanggapan petugas dalam merespon keluhan masyarakat?</li> </ol>	
		<b>Assurance (jaminan)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan keamanan dan keselamatan masyarakat saat melakukan pelayanan</li> <li>2. Pengetahuan yang dimiliki pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana jaminan keamanan dan keselamatan dalam melakukan pelayanan di kantor Desa Gegunung Wetan?</li> <li>2. Bagaimana pengetahuan dan wawasan yang dimiliki oleh petugas pelayanan dalam</li> </ol>	

				memberikan informasi pelayanan?	
		<b>Empathy (empati)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keramahan pegawai kantor desa dalam memberi pelayanan</li> <li>2. Sikap perhatian dan pengertian dalam memberi pelayanan</li> <li>3. Penanganan pelayanan terhadap masyarakat disabilitas dan masyarakat umum</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana keramahan yang dimiliki petugas pelayanan dalam memberikan informasi mengenai pelayanan di kantor Desa Gunung Wetan?</li> <li>2. Apakah petugas menunjukkan sikap perhatian dan pengertian (sikap menghargai masyarakat, sikap mendahulukan kepentingan pelanggan, dll) dalam melayani masyarakat di kantor Desa Gunung Wetan?</li> <li>3. Bagaimana penanganan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat disabilitas dan masyarakat umum?</li> </ol>	
2	Faktor-faktor yang mendorong dan menghambat kualitas pelayanan publik	<b>Faktor kesadaran</b>	Kesadaran petugas dalam melaksanakan tanggung jawabnya terhadap masyarakat saat memberikan pelayanan	1. Apakah petugas menyadari akan keyakinannya dalam menjalankan tugas dan fungsinya saat memberi pelayanan kepada masyarakat di kantor Desa Gunung Wetan?	
		<b>Faktor aturan</b>	1. Ketersediaan sistem prosedur pelayanan	1. Apakah prosedur pelayanan administrasi telah tersedia	

			<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Mengetahui sejauh mana <i>basic</i> pengetahuan dan pengalaman petugas dalam memberikan pelayanan</li> <li>3. Pemahaman petugas terhadap informasi pelayanan administasi</li> </ol>	<p>secara langsung di ruang pelayanan kantor Desa Gunung Wetan?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Apakah petugas memiliki pengetahuan yang cukup terkait pelayanan kepada masyarakat?</li> <li>3. Apakah setiap perangkat desa memahami dengan baik tupoksi yang dijalannya dalam melayani masyarakat?</li> <li>4. Apakah petugas memahami informasi terkait pelayanan administrasi dengan baik?</li> </ol>	
		<b>Faktor organisasi</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengorganisasian dalam menangani tupoksi pemerintah desa</li> <li>2. Interaksi yang dilakukan baik antar pegawai maupun dengan masyarakat dalam memberi pelayanan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana pembagian tugas yang dijalankan disetiap bidang yang ada di kantor Desa Gunung Wetan?</li> <li>2. Bagaimana interaksi yang terjalin antar perangkat desa yang ada di kantor Desa Gunung Wetan?</li> <li>3. Bagaimana interaksi yang terjadi pada petugas pelayanan dengan masyarakat yang menerima pelayanan di kantor Desa Gunung Wetan?</li> </ol>	

		<b>Faktor pendapatan</b>	Pendapatan yang didapat oleh pegawai untuk pemenuhan kebutuhan sehari-hari	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana proporsi kesesuaian tugas dan pendapatan yang diperoleh petugas di kantor Desa Gegunung Wetan?</li> <li>2. Apakah pendapatan yang diperoleh mampu mendorong motivasi dan semangat kerja sebagai petugas yang melayani masyarakat di kantor Desa Gegunung Wetan?</li> </ol>	
		<b>Faktor kemampuan dan keterampilan</b>	Kemampuan yang dimiliki petugas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana kemampuan dasar dan teknis dari petugas bidang pelayanan saat memberikan pelayanan administrasi di kantor Desa Gegunung Wetan?</li> </ol>	
		<b>Faktor sarana pelayanan</b>	Perlengkapan sarana yang menunjang pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah sarana prasarana dan pelayanan administrasi di bidang pelayanan kantor Desa Gegunung Wetan dapat dikatakan optimal?</li> </ol>	

Sumber: Diolah peneliti (2023)

### **1.8.5 Jenis Data**

Menurut Sugiyono (2017), jenis-jenis data dalam penelitian dapat dikategorikan menjadi dua macam yaitu:

1. Data kualitatif, merupakan data yang berbentuk kata-kata, kalimat, skema maupun gambar, tindakan, ataupun data tambahan seperti dokumentasi.
2. Data kuantitatif, yaitu data yang berbentuk angka maupun data kualitatif yang diangkakan maupun di *scoring*. Penelitian yang mengadopsi jenis data ini berpotensi memiliki hasil yang kuat karena adanya pernyataan terkait statistik data.

Kemudian, penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif yang berupa kata-kata terkait penjabaran dari informasi dan tindakan di dalam dokumen sebagai sumber utama penelitian.

### **1.8.6 Sumber Data**

Pada penelitian ini, pengumpulan data yang dipakai mengacu pada Sugiyono (2015) yakni berasal dari dua sumber, yakni:

1. Sumber data primer, merupakan data yang diperoleh langsung dari lapangan oleh peneliti kepada subjek yang diteliti. Data primer penelitian ini diperoleh dari observasi dan wawancara terstruktur dengan pegawai kantor desa (Kepala Desa dan Sekretaris Desa Gegunung Wetan), Petugas Pelayanan di desa (Kasi Pelayanan Desa Gegunung Wetan), anggota BPD Gegunung Wetan, tokoh masyarakat Desa Gegunung Wetan, Ketua W 3 Desa Gegunung Wetan, dan anggota PKK Desa Gegunung Wetan.

2. Sumber data sekunder, ialah data yang didapatkan secara tidak langsung melalui hasil pengolahan jurnal-jurnal, studi pustaka, laporan, dan bahan dokumen informasi lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Kemudian, alat pendukung lainnya yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian ini berupa alat perekam, kamera, dan catatan lapangan.

### **1.8.7 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan cara mengumpulkan data primer dan sekunder yang berkaitan dengan masalah penelitian yang akan dibahas. Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi:

1. Observasi

Observasi menurut Moloeng (2007) adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengoptimalkan kemampuan peneliti dari segi motif, perhatian, perilaku tidak sadar, kebiasaan dan sebagainya. Pengamatan dapat diklasifikasikan atas pengamatan melalui cara berperan serta dan tidak berperan serta. Pengamatan dapat pula dibagi atas pengamatan terbuka dan pengamatan tertutup. Yang terbuka atau tertutup disini adalah pengamat dan latar penelitian. Pengamat secara terbuka diketahui oleh subjek, sementara pengamatan tertutup para subjek memberikan kesempatan kepada pengamat lain untuk mengamati peristiwa yang terjadi dan mereka menyadari bahwa ada orang yang mengamati hal yang dilakukan oleh mereka (Moleong 2007:176).

Dalam penelitian ini, observasi yang dipakai ialah observasi secara terbuka dan tidak berstruktur dengan mengamati dari jauh. Peneliti hanya sebagai pengamat saja tanpa menjadi anggota resmi dalam lingkup Pemesan Gunung Wetan.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. (Moleong 2007:186). Dalam penelitian kualitatif, wawancara dilakukan secara mendalam. Ada dua jenis wawancara dalam penelitian kualitatif, yaitu wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Sedangkan wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan (Sugiyono, 2011:138- 140).

Wawancara dilakukan dengan cara mempersiapkan terlebih dahulu berbagai keperluan yang dibutuhkan yaitu sampel informan kriteria informan dan pedoman wawancara yang disusun dengan rapih

dan terlebih dahulu dipahami peneliti, sebelum melakukan wawancara peneliti terlebih dahulu melakukan hal-hal sebagai berikut:

- Menerangkan kegunaan dan tujuan dari penelitian
- Menjelaskan alasan informan terpilih untuk diwawancarai
- Menentukan strategi dan taktik berwawancara
- Mempersiapkan pencatat data wawancara

Pada penelitian ini, peneliti memakai wawancara terstruktur dengan berbekal pedoman wawancara sebagai acuan ketika wawancara kepada informan agar mendapat informasi yang diperoleh secara akurat.

### 3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan sumber data sekunder yang diperlukan dalam penelitian seperti halnya film, gambar, dan foto yang disiapkan karena permintaan peneliti. Dapat diartikan pula sebagai teknik pengumpulan data melalui bahan tertulis yang terbit dari lembaga-lembaga yang menjadi bahan objek penelitian meliputi gambar, foto, atau rekaman (Fuad dan Nugroho, 2012:89).

### 4. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang diarahkan kepada pencarian data dan informasi melalui dokumen-dokumen baik secara resmi maupun tidak resmi seperti, dokumen tertulis, jurnal, website, maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses penulisan (Sugiyono,2005:83).

### **1.8.8 Analisis dan Interpretasi Data**

Dalam hal analisis data kualitatif, Bogdan (dalam Sugiyono, 2011:244) menyatakan analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data reduction, data display, dan *conclusion drawing/verification*.

Pada penelitian ini, analisis data yang digunakan sebagaimana yang dikemukakan pendapat oleh Matthew B. Milles dan Michael Huberman (dalam Sugiyono, 2016) yang menyatakan tentang langkah-langkah dalam analisis data yakni :

#### **a. Reduksi Data**

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pegabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang ada di lapangan. Reduksi data berlangsung selama proses pengumpulan data masih berlangsung. Pada tahap ini juga akan berlangsung kegiatan pengkodean, meringkas, dan membuat partisi. Proses informasi ini berlanjut terus sampai laporan penelitian tersusun lengkap.

#### **b. Penyajian Data**

Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, *bagan*, *flowchart*, dll. Penyajian data ini bertujuan agar peneliti dapat memahami apa yang terjadi dan merencanakan tindakan selanjutnya yang akan

dilakukan. Pada penelitian kualitatif, penyajian data dapat berupa bagan, tabel, grafik, uraian singkat, pictogram, dan sejenisnya.

c. Verifikasi

Tahap akhir dalam analisis interaktif adalah verifikasi data. Dari awal pengumpulan data, peneliti mulai mencari arti hubungan-hubungan, mencatat keteraturan, pola-pola, dan menarik kesimpulan. Kesimpulan yang dikemukakan diawal masih bersifat sementara, dan akan terus berubah selama proses pengumpulan data masih terus berlangsung. Akan tetapi, apabila kesimpulan tersebut didukung oleh data yang valid dan konsisten yang peneliti temukan di lapangan, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

### **1.8.9 Kualitas Data**

Untuk mengetahui keabsahan data penelitian perlu dilakukan akurasi data yang didasarkan sudut pandang peneliti, partisipan, atau pembaca secara umum. Menurut Moelong (2007:330) teknik triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang menggunakan isi lain (untuk kebutuhan pemeriksaan atau perbandingan dengan data) selain data itu sendiri dengan cara memeriksa sumber lain. Sedangkan menurut William Wiersma (dalam Sugiyono, 2016:372) mengartikan bahwa triangulasi dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Triangulasi sumber, yaitu uji validitas dengan memeriksa data yang didapat dari berbagai sumber.

- b. Triangulasi metode, yakni uji kualitas penelitian dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dan survei dengan tujuan guna memperoleh kebenaran informasi yang tepat dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu.
- c. Triangulasi waktu, yakni dapat dilakukan dengan pengecekan kembali terhadap data kepada sumber dan tetap menggunakan teknik yang sama, namun dengan waktu atau situasi yang berbeda.
- d. Triangulasi teknik, yaitu tes kredibilitas yang menggunakan wawancara, kemudian melalui studi pustaka, dokumentasi dan observasi, melalui teknik yang berbeda untuk mengecek data dari sumber yang sama.

Dalam penelitian ini untuk menguji validitas data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber ini peneliti memeriksa data yang telah didapat dari berbagai sumber, sementara untuk triangulasi metode peneliti menggunakan wawancara dan observasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya dengan orang yang berbeda tetapi masih sesuai dengan kriteria informan yang akan diwawancarai guna memperoleh informasi yang benar sesuai dengan fakta yang ada di lapangan. Kemudian peneliti mengolah data menggunakan bantuan software atlas.ti untuk mendapatkan bentuk pengumpulan hasil penelitian yang menarik. Setelah itu memastikan kebenaran atau validitas data dengan menganalisis data hasil wawancara dengan kondisi dilapangan dengan cara observasi dan juga dokumentasi.