

**KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR DESA MUARA UYA  
KECAMATAN MUARA UYA KABUPATEN TABALONG**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana



Oleh:

LISA AMELIA SARI

216057202012558

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI TABALONG  
TAHUN 2023**

## LEMBAR PENGESAHAN

### KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR DESA MUARA UYA KECAMATAN MUARA UYA KABUPATEN TABALONG

A. Nama Mahasiswa : Lisa Amelia Sari  
NIM : 216.057.20201.2558  
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK

B. Disetujui Oleh\*

Ketua Komisi Penguji : Hj. Rahmi Hayati, S.Sos., M.Si (.....)  
NIK 005 057 012

Penguji I : Drs. Ahmat Harahap, M.A.P (.....)  
NIK 005 057 003

Penguji II : Lilis Suryani. S.AP, M.AP (.....)  
NIK 005 022 085

C. Dinyatakan LULUS/TIDAK LULUS dalam mempertahankan ujian skripsi  
pada tingkat Strata Satu (S-1) pada tanggal 26 Agustus 2023

Mengetahui:  
Ketua STIA Tabalong

Tanjung, 26 Agustus 2023  
Ketua Prodi Adm. Publik

Drs. Ahmat Harahap, M.A.P  
NIK 005 057 003

Lilis Suryani. S.AP, M.AP  
NIK 005 022 085

## **LEMBAR PERSETUJUAN**

### **KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR DESA MUARA UYA KECAMATAN MUARA UYA KABUPATEN TABALONG**

Oleh:

LISA AMELIA SARI

216.057.20201.2558

Tanjung, 26 Agustus 2023

.....  
Drs. Ahmat Harahap, M.A.P

NIK: 005 057 003

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : LISA AMELIA SARI  
NIM : 216.057.20201.2558  
PRODI : ADMINISTRASI PUBLIK  
JUDIL : KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR DESA MUARA UYA  
KECAMATAN MUARA UYA KABUPATEN TABALONG

Menyatakan dengan sebenar-benarnya sepanjang sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tanjung, 26 Agustus 2023

Lisa Amelia Sari

NIM. 216.057.20201.2558

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

Kepada Ketua STIA Tabalong Drs. Ahmat Harahap, M.A.P dan seterusnya Ketua Program Studi Administrasi Publik STIA Tabalong Ibu Lilis Suryani. S.AP, M.AP., Bapak Drs. Ahmat Harahap, M.A.P selaku pembimbing penulisan skripsi ini. Ibu Hj. Rahmi Hayati, S.Sos., M.Si selaku penguji I dan Ibu Lilis Suryani. S.AP, M.AP selaku Penguji II Penelitian Skripsi ini dan Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong. Rekan-rekan penulis dan warga Desa Muara Uya yang telah banyak memberikan waktu, bantuan ikut berperan dalam memperlancar penelitian dan penulisan skripsi ini.

Sujud dan syukur serta tidak lupa terimakasih yang dalam penulis persembahkan kepada ibu dan Bapak tercinta selaku orang tua serta Suami dan Anak-Anak Penulis yang menemani dalam keadaan apapun, atas dorongan yang kuat, bijaksana dan do'a yang dipanjatkan tak henti dan tulus.

Tanjung, 26 Agustus 2023

Penulis,

Lisa Amelia Sari

NIM. 216.057.20201.2558

## **ABSTRAK**

**LISA AMELIA SARI, NIM 216.057.20201.2558**, Program Sarjana Strata 1 (S1) Bidang Ilmu Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Tabalong Tahun 2023 dengan judul **Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong. Dosen Pembimbing. Drs. Ahmat Harahap, M.A.P**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong.

Menggunakan tipe penelitian Deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan Teknik pengumpulan data yaitu yang dinyatakan oleh Miles Huberman yaitu Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi, dengan pihak-pihak yang terlibat dalam Kualitas Pelayanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong, dikategorikan berkualitas.

**Kata Kunci** : Kualitas, Pelayanan publik, di Kantor Desa

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya yaitu kesempatan serta pengetahuan yang membuat penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong”

Skripsi ini merupakan syarat penulis untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana strata 1 (S-1) di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Tabalong. Dalam penyusunan Skripsi ini, penyusun banyak mendapat tantangan dan hambatan akan tetapi dengan bantuan dari berbagai pihak tantangan itu bisa teratasi.

Penyusun menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dan bentuk penyusunan maupun materinya selanjutnya., akhir kata semoga laporan ini bisa memberikan manfaat kepada kita sekalian.

Tabalong, 26 Agustus 2023  
Penyusun

Lisa Amelia Sari

Nim: 216.057.20201.2558

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II .....	6
KERANGKA TEORI.....	6
A. Penelitian Terdahulu .....	6
B. Kerangka Teori .....	8
C. Kerangka Konseptual.....	18

BAB III .....	19
METODE PENELITIAN.....	19
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	19
B. Lokasi Penelitian .....	20
C. Sumber Data.....	20
D. Teknik Pengumpulan Data .....	21
E. Analisa Data.....	24
F. Waktu Penelitian .....	27
BAB IV.....	28
TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	28
A. Deskripsi Umum.....	28
B. Temuan Penelitian .....	43
C. Pembahasan.....	86
BAB V.....	90
PENUTUP .....	90
A. Kesimpulan .....	90
B. Saran .....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN .....	94

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Komponen-komponen Analisis Data Model Kualitatif .....	24
Gambar 2: Struktur Organisasi Kantor Desa Muara Uya.....	36
Gambar 3: Foto Wawancara dengan Skretaris Desa .....	94
Gambar 4: Foto Wawancara dengan Kasi Pelayanan.....	94
Gambar 5: Foto Wawancara Dengan Masyarakat Desa Muara Uya Rt. 02... 95	
Gambar 6: Foto Wawancara Dengan Masyarakat Desa Muara Uya Rt. 03... 95	
Gambar 7: Foto Wawancara dengan Masyarakat Desa Muara Uya Rt.04 ... 96	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1: Kualitas pelayanan berdasarkan standar pelayanan minimal .....	26
Tabel 2: Mesjid, Langgar dan Gereja di Desa Muara uya .....	34
Tabel 3: Kepengurusan BPD Desa Muara Uya .....	42
Tabel 4: Ketua RT Di Desa Muara Uya .....	42
Tabel 5: Rekapitulasi Indikator Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) .....	51
Tabel 6: Tabel Indikator Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	59
Tabel 7: Tabel Indikator Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	68
Tabel 8: Tabel Indikator Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	77
Tabel 9: Tabel Indikator Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	84
Tabel 10: Rekapitulasi Hasil Penelitian .....	85

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga atas barang, jasa, dan publik. Kondisi obyektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan Publik masih diharapkan pada sistem pemerintahan yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan maupun pengaduan dari Masyarakat baik secara langsung dan melalui media massa seperti: prosedur yang masih berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsive, dan lain sebagainya. Sehingga menimbulkan citra yang kurang baik dimata Masyarakat terhadap pemerintah baik di tingkat pusat, daerah bahkan di tingkat desa. Oleh sebab itu, perlu adanya pengukuran kualitas pelayanan yang berjalan agar pemerintah dapat menjadikannya suatu tolak ukur dan acuan dalam pemberian pelayanan kepada Masyarakat.

Standar pelayanan minimal sebagaimana sudah diatur dalam Bab I ketentuan umum pasal 1 ayat (17) undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib dan berhak diperoleh oleh setiap warga negara secara minimal. Dan standar pelayanan minimal desa berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Pasal 5 yang meliputi :

1. Penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan meliputi :
  - a. Persyaratan teknis;
  - b. Mekanisme;
  - c. Penelusuran dokumen pada setiap tahapan proses;
  - d. Biaya dan waktu perizinan dan non perizinan ;
  - e. Tata cara penyampaian pengaduan.
2. Penyediaan data dan informasi kependidikan dan pertanahan meliputi:
  - a. Data dan informasi administrasi kependidikan dalam buku administrasi kependidikan;
  - b. Data dan informasi pertanahan pada administrasi umum dalam buku tanah kas desa dan tanah di desa. Penyediaan data dan informasi dalam administrasi kependidikan harus akurat setiap saat dengan menyediakan data dasar dan data perubahan serta tertib pelaporan
3. Pemberian surat keterangan maksudnya, pemberian surat keterangan dari pemerintah desa kepada Masyarakat yang akan melakukan proses suatu pelayanan didasarkan pada data dan informasi yang telah disesuaikan dengan data dasar dan data perubahan. Surat keterangan tersebut diberikan apabila berkas yang diperlukan dalam proses suatu pelayanan telah lengkap dalam memenuhi persyaratansesuai dengan ketentuan perundang-undangan serta telah dilengkapi surat keterangan domisili dari RT atau RW. Dalam hal persyaratan untuk proses suatu pelayanan yang belum lengkap, pemerintahan desa berkewajiban untuk memberikan informasi tentang kelengkapan persyaratan yang harus dipenuhi oleh Masyarakat proses pemberian surat keterangan dari pemerintah desa diselesaikan dalam 1 (satu) hari kerja.

4. Penyederhanaan pelayanan meliputi :
  - a. Penyederhanaan pelayanan dilaksanakan melalui penugasan sebagai pelaksanaan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan pemerintah daerah kabupaten tabalong kepada desa.
  - b. Penugasan kepada desa dimaksudkan harus sesuai dengan kemampuan sumber daya manusia yang tersedia di desa, dan dilaksanakan secara selektif, serta tersedianya sarana dan prasarana pendukung
  - c. Persyaratan penetapan desa yang diberikan penugasan untuk melaksanakan pelayanan kepada Masyarakat dan penetapan jenis pelayanan yang akan ditugaskan serta penetapan standar pelayanan ditetapkan dengan dengan peraturan bupati atau wali kota yang meliputi jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, proses dan prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, petugas pelayanan, waktu pelayanan yang dibutuhkan, dan biaya pelayanan.
5. Pengaduan Masyarakat merupakan sarana umpan balik bagi pemerintah desa guna meningkatkan kualitas pelayanan. Pemerintah desa memfasilitasi dan mengkoordinasikan pengaduan Masyarakat paling lama 3 (tiga) hari kerja.

Berdasarkan pasal 5 peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 2 tahun 2017 Tentang standar pelayanan minimal desa diatas tersebut, pada kenyataannya masih terdapat kendala didalam pelaksanaan pelayanan pemberian surat keterangan di desa Muara Uya, berdasarkan hasil observasi awal penulis menemukan beberapa

permasalahan diantaranya : masih kurangnya kualitas pelayanan pemberian surat keterangan, karena masih ada Masyarakat yang kesulitan dalam mencari tau persyaratan-persyaratan, mekanisme, dan waktu pelayanan sebab masih minimnya informasi yang disediakan. Serta masih adanya Masyarakat yang mengeluhkan tentang kehadiran aparat desa pada saat waktu pelayanan dan menyebabkan Masyarakat harus menunggu di Kantor Desa Muara Uya.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas tentu perlu dilakukan penelitian, agar dapat mengetahui sampai sejauh mana kualitas pelayanan yang diterapkan di desa terkhusus dalam proses pelayanan pemberian surat keterangan dan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan secara optimal dengan mutu terbaik. Penulis mengangkat permasalahan tersebut menjadi penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang Masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat ditegaskan bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana “Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong” ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang handak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Di Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Secara Teoritis**

Menjadi salah satu panduan dalam memaksimalkan pelaksanaan kualitas pelayanan yang dilaksanakan di kantor desa. Penelitian ini mendukung penelitian terdahulu oleh, Muhammad Syahrul dan Wahyu Hidayat Nasution (2022), Gali Artha Cendana dan Trena Aktiva Oktariyanda (2018), Ishak Runi (2020), yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di kantor desa dikategorikan baik serta tidak mendukung penelitian terdahulu oleh Erna Suriyani (2020), Yunruth Marande (2017) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di kantor desa dikategorikan belum baik.

##### **2. Secara Praktis**

###### **a. Bagi Masyarakat**

Diharapkan penelitian ini memberikan dorongan moral dan membangkitkan kesadaran akan hak dan kewajiban dalam memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang bagaimana proses pelayanan publik yang seharusnya.

###### **b. Bagi Pemerintah**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan informasi kepada pemerintah supaya dapat bersikap lebih aktif dalam mengamati dan membina proses pelaksanaan pelayanan publik di kantor desa.

## **BAB II**

### **KERANGKA TEORI**

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

Secara keseluruhan, penulis memilih beberapa rujukan yang relevan sebagai tolak ukur atas hasil berkelanjutan yang telah dicapai. Adapun penelitian terdahulu tersebut adalah sebagai berikut :

1. Erna Suriyani (2020) "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Kayu Bawang Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar". Tujuan dari penelitian ini adalah menentukan kualitas pelayanan di Kantor Desa Kayu Bawang. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kantor Desa Kayu Bawang masih belum optimal terutama dalam hal keandalan dan nyata, sementara itu jika dianggap cukup inffcient dalam hal responsivitas, kepastian, empati. Penulis merekomendasikan untuk melakukan penelitian lebih lanjut pada beberapa faktor yang menyebabkan non optmality kualitas layanan di kantor desa kayu bawang.
2. Yunruth Marande (2017) "Kualitas Pelayanan publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. Analisis Data

yang digunakan secara Kualitatif deskriptif. Metode yang digunakan diantaranya adalah, Observasi, wawancara, dan melalui kuisioner. Hasil dari penelitian mengenai 5 indikator yang ada pada kualitas pelayanan publik pada Kantor Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso adalah Bukti fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Perhatian (*empathy*). Selain itu yang menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso adalah Sumber daya manusia dan kedisiplinan petugas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kabupaten Poso belum optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena masih terdapat pelayanan yang masih kurang baik sehingga masih perlu ditingkatkan.

3. Ishak Runi (2020) "Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Rampi Kecamatan Rampi Kabupaten Luwu Utara". Penelitian ini dilakukan di Desa Rampi Kecamatan Rampi Kabupaten Luwu Utara, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang sudah baik tapi masih lambat karena kurangnya fasilitas penunjang sehingga pelayanan terkesan hanya pada satu orang.
4. Muhammmad Syahrul dan Wahyu Hidayat Nasution (2022) "Kualitas Pelayanan Publik di kantor Kelurahan Desa Sidorame Timur Medan Perjuangan". Tujuan Penelitian ini adalah menentukan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Desa Sidorame Timur Medan

Perjuangan dan untuk menentukan faktor yang menyebabkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Desa Sidorame Timur Medan Perjuangan. Menggunakan analisis data kualitatif. Analisis data menggunakan metode observasi, wawancara, dan kuisisioner. Hasil penelitian ini adalah berdasarkan 5 indikator pelayanan publik di Kantor Kelurahan desa Sidorame Timur Medan Perjuangan sudah berjalan yang sudah dikemukakan Standar Pelayanan Minimal Desa merupakan dengan baik.

5. Gali Artha Cendana dan Trenda Aktiva Oktariyanda (2022). Penelitian ini berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang”. Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu studi kepustakaan, studi lapangan yang terdiri dari observasi dan wawancara serta studi dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan di Kantor Desa Jombok masih dikategorikan baik. Kualitas pelayanan tersebut tercermin dari bagaimana pegawai melayani masyarakat dengan baik dan bagaimana mereka tetap berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat.

## **B. Kerangka Teori**

### **1. Kualitas Pelayanan**

Pengertian kualitas pelayanan berpusat pada Upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketetapan penyampaian untuk

mengimbangi harapan masyarakat. Berikut ini beberapa definisi dari kualitas pelayanan menurut beberapa ahli :

- a. Menurut Wycokof dalam Tjiptono (2008), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan/masyarakat.
- b. Menurut Parassuraman (1990), kualitas pelayanan merupakan refleksi persepsi evaluative konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan.

Berdasarkan dua definisi kualitas pelayanan diatas dapat diketahui bahwa terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu layanan yang diterima atau dirasakan oleh pelanggan (masyarakat) dan layanan yang diharapkan pelanggan (masyarakat).

Terdapat lima metode yang telah dikembangkan oleh Parassurman Zaithami, dan Berry (1990) Yaitu :

1. Bukti fisik (*tangibles*), Bukti langsung yang meliputi penampakan dari fasilitas, Gedung, peralatan, dan penampilan dari pemerintah. Penampilan fisik aparat desa sangat berpengaruh pada evaluasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan instansi.
2. Kendala (*reliability*) keandalan yaitu menunjukkan seberapa jauh Instansi memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat, Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, melainkan masalah kecil juga menjadi hal penting untuk masyarakat dalam memberikan evaluasi tentang instansi.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*) yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen dari instansi dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari aparat dalam membantu masyarakat.
4. Keyakinan (*assurance*) kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari masyarakat yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan aparat untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap instansi.
5. Empati (*emphaty*) kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan instansi dan akan memberikan dampak baik dari evaluasi masyarakat.

## 2. Dimensi dan Karakteristik Kualitas Pelayanan

Brady dan Cronin dalam Kuswoyo dan Tjahyadi (2017) mengukur kualitas layanan berdasarkan Multi Model yang mencakup tiga dimensi yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil.

Brady dan Cronin dalam Tjiptono (2017) Menyusun dimensi pokok menjadi faktor utama penentu kualitas pelayanan sebagai berikut

- a. Kualitas Interaksi, diukur berdasarkan sikap, perlakuan dan keahlian.
- b. Kualitas Lingkungan Fisik, diukur berdasarkan *ambient conditions*, desain dan faktor sosial.
- c. Kualitas Hasil, diukur berdasarkan waktu tunggu, bukti fisik, dan valensi.

Untuk mendapatkan layanan yang baik, kita tidak harus membutuhkan biaya yang mahal, Pelayanan membutuhkan komitmen dan keyakinan dari perusahaan untuk memberikan pelayanan maksimal kepada pelanggan

(masyarakat). Semua aparat yang berhubungan dengan pelanggan (masyarakat) harus menganggap diri mereka sebagai perwakilan dari pemerintah ada beberapa kriteria yang mengikuti dasar penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan diungkapkan Schiffman dan Kanuk (2000) yaitu sebagai berikut:

- a. Responsif merupakan kesediaan dan kesiapan aparat pemerintahan untuk memberikan pelayanan.
- b. Kesopanan, meliputi rasa hormat, sopan, dan keramahan aparat pemerintahan.
- c. Komunikasi, berarti membiarkan masyarakat mendapat informasi yang diperlukan dan bersedia mendengarkan masyarakat.
- d. Kompetensi, berarti memiliki kemampuan dan pengetahuan yang dibutuhkan dalam hal memberikan pelayanan.
- e. Aksesibilitas, meliputi kemudahan untuk dihubungi.
- f. Keandalan, merupakan konsistensi kinerja yang berarti bahwa pemerintah menyediakan pelayanan yang benar pada waktu yang tepat.
- g. Keamanan, yaitu aman dari segala bahaya, resiko dan kerugian.
- h. Empati, yaitu berusaha untuk mengerti kebutuhan dan keinginan Masyarakat.
- i. Kredibilitas, meliputi kepercayaan, keyakinan dan kejujuran
- j. Fisik, meliputi fasilitas, penampilan aparat pemerintah dan peralatan yang digunakan untuk melayani Masyarakat.

Selanjutnya karakteristik kualitas pelayanan dalam Tjiptono (2008, hal. 22) karakteristik, pokok layanan dapat dibedakan menjadi empat kelompok yaitu :

a. Tidak mudah dipahami (*intangibility*)

Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba sebelum dibeli, jasa mengandung unsur *experience quality* dan *credence quality* yang tinggi. *Experience quality* (kualitas pengalaman) adalah karakteristik yang hanya dapat dinilai pelanggan setelah pelayanan, misalnya kualitas, efisiensi, dan kesopanan sedangkan *credence quality* (kualitas Kepercayaan) merupakan aspek-aspek yang sulit diavaluasi, bahkan setelah pelayanan dilakukan misalnya sebagai besar orang sulit menilai peningkatan kemampuan berbahasa inggrisnya setelah mengikuti kursus Bahasa inggris.

b. Tidak dapat dipisahkan (*inseparability*)

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual lalu dikonsumsi sedangkan jasa dijual terlebih dahulu baru kemudian diproduksi dan dirasakan secara bersamaan. Maka efektifitas individu dalam menyampaikan jasa ialah unsur penting dalam pelayanan jasa.

c. Berubah-ubah (*variability*)

Jasa bersifat sangat variable, artinya banyak varian bentuk, kualitas dan jenis tergantung kepada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Ini terjadi karena jasa melibatkan unsur manusia dalam proses produksi dan pelayanannya. Berbeda dengan mesin orang biasanya tidak bisa diprediksi dan cenderung tidak konsisten dalam hal sikap dan perilaku.

### 3. Definisi Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak

langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung dikutip dari Moenir (2016). Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.

- a. Walaupun demikian dalam prakteknya keduanya masih sulit untuk dipisahkan. Suatu pelayanan jasa biasanya diikuti dengan pelayanan barang, demikian pula sebaiknya pelayanan barang selalu diikuti dengan pelayanan jasanya. Dalam keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, pengelompokan pelayanan publik secara garis besar adalah pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

Pelayanan barang, jasa dan administrasi tidak saja dilakukan oleh pemerintah melainkan juga dilakukan oleh badan usaha yang modal pendiriannya Sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan daerah yang dipisahkan. Dari berbagai jenis pengelolaan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah tersebut, umumnya akan timbul beberapa persoalan dalam hal penyediaan publik yaitu :

- a. kelemahan yang berasal dari sulitnya menentukan dan mengukur kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

- b. Pelayanan yang diberikan pemerintah memiliki ketidakpastian tinggi dalam hal teknologi produksi sehingga tidak adanya kepuasan Masyarakat.
- c. Pelayanan pemerintah tidak mengenai seburuk apapun kinerjanya, pelayanan pemerintah tidak mengenai istilah bangkrut.
- d. Berbeda dengan mekanisme pasar yang memiliki kelemahan dalam memecahkan masalah eksternalities, instansi pelayanan pemerintah menghadapi masalah berupa internalities, artinya instansi pemerintah sangat sulit mencegah pengaruh nilai-nilai dan kepentingan para birokrat dari kepentingan Masyarakat umum yang seharusnya lebih diprioritaskan.

Dari kelemahan diatas didapatkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat UUD RI tahun 1945, membangun kepercayaan Masyarakat yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harap dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk sehingga terwujudnya tanggung jawab negara dan badan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberikan pengaturan secara jelas sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintah yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan

penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penggunaan istilah pelayanan publik di Indonesia dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum dan pelayanan Masyarakat. Oleh sebab itu ketiga istilah tersebut dipergunakan bersamaan dan tidak memiliki perbedaan yang mendasar. Pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh Masyarakat. Sementara itu istilah publik, yang berasal dari Bahasa Inggris (*public*) dan terdapat beberapa pengertian, dalam Bahasa Indonesia yaitu umum, Masyarakat dan negara. Dalam hal ini, pelayanan publik merujuk pada pengertian Masyarakat atau umum.

#### 4. Peraturan Menteri dalam negeri republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 tentang standar pelayanan minimal desa

Standar Pelayanan Minimal (SPM) desa adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal (akan ditetapkan melalui peraturan pemerintah) dan diberlakukan secara nasional untuk seluruh pemerintahan daerah.

##### a. Penetapan penyelenggaraan standar pelayanan minimal (SPM) desa dimaksudkan untuk:

- 1) Mendekatkan pelayanan kepada Masyarakat;
- 2) Mempermudah pelayanan kepada masyarakat;
- 3) Keterbukaan pelayanan kepada Masyarakat; dan
- 4) Efektifitas pelayanan kepada Masyarakat

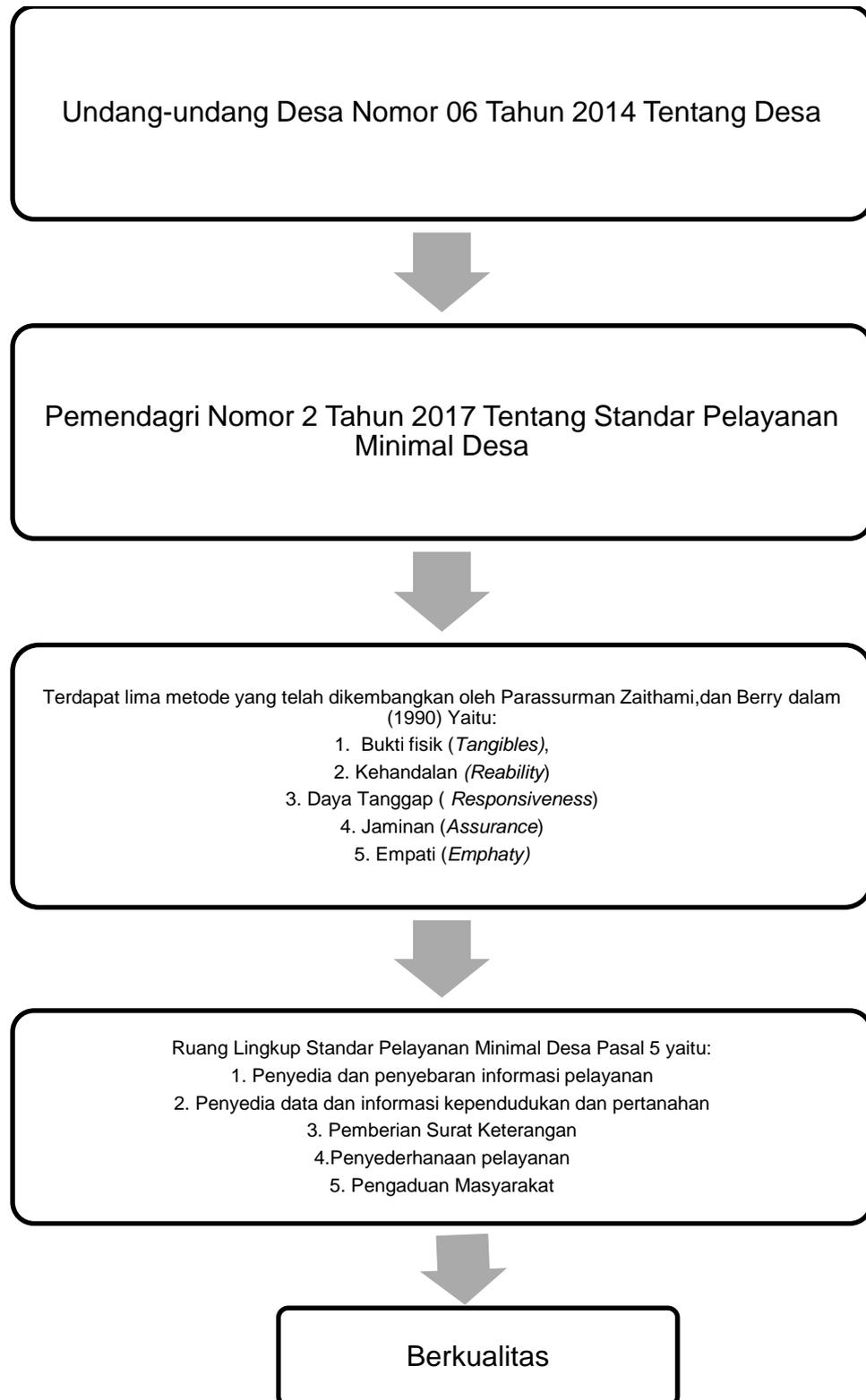
##### b. Standar pelayanan minimal (SPM) desa bertujuan untuk:

- 1) Mendorong percepatan pelayanan kepada Masyarakat;
  - 2) Memberikan pelayanan kepada Masyarakat sesuai kewenangannya; dan
  - 3) Sebagai alat control Masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa.
- c. Ruang lingkup penyelenggaraan standar pelayanan minimal (SPM) desa antara lain meliputi:
- 1) Penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan, antara lain meliputi: a) persyaratan teknis; b) mekanisme; c) penelusuran dokumen pada setiap tahapan proses; d) biaya dan waktu perizinan maupun non perizinan; dan e) tata cara penyampaian pengaduan.
  - 2) Penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan, antara lain meliputi a) data dan informasi administrasi kependudukan; dan b) data dan informasi pertanahan pada administrasi umum dalam buku tanah di desa .
  - 3) Pemberian surat keterangan, dalam pemberian surat keterangan kepada Masyarakat, pemerintah desa menggunakan tata naskah dinas sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. contohnya: pemberian surat dan keterangan ahli waris, pemberian surat keterangan berkelakuan baik, pemberian surat keterangan pindah domisili (SKPD), dan lain-lain.
  - 4) Penyederhanaan pelayanan, a) penyederhanaan pelayanan dilaksanakan melalui penugasan Sebagian pelaksanaan

urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah kabupaten/kota kepada desa, b) penugasan kepala desa dimaksud disesuaikan dengan kemampuan sumber daya manusia yang tersedia di desa, dilaksanakan secara selektif dan tersedianya sarana dan prasarana, c) persyaratan penetapan desa yang diberikan penugasan untuk melaksanakan pelayanan kepada Masyarakat dan penetapan jenis pelayanan yang akan ditugaskan serta penetapan standar pelayanan ditetapkan dengan peraturan bupati/wali kota. Peraturan bupati/wali kota tentang standar pelayanan minimal (SPM) desa tersebut antara lain:

1. Jenis pelayanan
  2. Persyaratan pelayanan
  3. Proses dan prosedur pelayanan
  4. Pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan
  5. Petugas pelayanan
  6. Waktu pelayanan yang dibutuhkan
  7. Biaya Pelayanan
- 5) Pengaduan Masyarakat merupakan sarana umpan balik bagi pemerintah desa guna meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah desa memfasilitasi dan mengoordinasikan pengaduan Masyarakat paling lama 3 (tiga) hari kerja dan untuk melaksanakan sarana dan prasarana.

### C. Kerangka Konseptual



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yaitu untuk mengetahui dan menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti. Dalam Sugiyono (2019, hal. 11) dijelaskan bahwa penelitian deskriptif menekankan pada data berupakan kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, sumua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui penelitian tentang bagaimana proses pelayanan di Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong berdasarkan standar pelayanan minimal yang ada. Menurut sugiyono menyatakan bahwa "Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai awalannya adalah eksperimen) di mana penelitian merupakan instrument kunci. Merriam menambahkan, Kualitatif adalah suatu rencana dan cara yang akan digunakan penulis untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawanya adalah eksperimen) dan penulis merupakan imstrumen kunci dengan Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

## **B. Lokasi Penelitian**

Dari Judul dalam penelitian ini yaitu “Kualitas Pelayanan di kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong”, maka penulis sendiri akan melakukan penelitian di Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong.

Lokasi penelitian ini dipilih karena ketersediaan data-data yang dibutuhkan, lebih mudah dalam berkomunikasi dengan informasi maupun penyelenggara pelayanan administrasi dan juga pendekatan ke Masyarakat lebih mudah karena pemerintahan desa merupakan pihak yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan Masyarakat.

## **C. Sumber Data**

Sumber data penelitian ini terjadi dari perorangan, situasi/peristiwa, Dan dokumentasi. Sumber data manusia berbentuk perkataan orang yang bisa memberikan data melalui wawancara. Sumber data yang berbentuk suasana atau peristiwa dapat berupa suasana yang bergerak maupun lisan, meliputi ruangan, suasana dan proses. Sumber data tersebut merupakan objek yang akan diobservasi. Sumber dalam penelitian iniyaitu data primer, data sekunder dan data tersier yaitu sebagai berikut:

### **1. Data Primer**

Data Primer dalam proses penelitian didefinisikan sebagai sekumpulan informasi yang diperoleh peneliti secara langsung dari lokasi penelitian melalui informasi dari proses wawancara di lapangan ataupun melalui pengamatan langsung oleh peneliti baik secara observasi maupun wawancara. Menurut Sugiyono (2019). Data Primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Data dikumpulkan

sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Jadi data primer merupakan data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh organisasi atau instansi yang menerbitkan dan menggunakannya. Dalam penelitian yang akan dilakukan terkait “Kualitas pelayanan di Kantor Desa Muara Uya Kabupaten Tabalong”, maka penulis akan mengamati langsung dan mewawancarai pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti, baik informan maupun responden.

## 2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan semua data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek yang akan diteliti. Jadi data sekunder ini adalah data yang dikumpulkan dan digunakan oleh instansi yang bukan pengelolaannya. Data yang diperoleh dari penulis lain atau dari catatan di instansi yang ada. Dalam hal ini penulis bukan orang pertama yang mengumpulkan data dan mendapatkan data dari beberapa orang yang bersangkutan. Dalam hal ini data sekunder mencakup dokumen-dokumen resmi berisi informasi-informasi penting, buku-buku, hasil penelitian yang berwujud laporan dan sebagainya.

## 3. Data Tersier

Data Tersier yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap data primer maupun data sekunder seperti, Kamus Hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Jurnal, Ensiklopedia dan lain-lain.

# **D. Teknik Pengumpulan Data**

## 1. Observasi

Observasi merupakan aktivitas penelitian dalam rangka mengumpulkan data yang berkaitan dengan masalah penelitian melalui proses pengamatan

langsung dilapangan. Penelitian berada ditempat itu, untuk mendapatkan bukti-bukti yang valid dalam laporan yang akan diajukan. Observasi adalah metode pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian dikutip dari Gulo dan Hardiwati (2002, hal. 116).

Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan cara mengamati suatu fenomena yang ada dan terjadi serta mencatat langsung kebijakan yang sudah di terapkan dalam pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan minimal di Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong. Observasi yang dilakukan diharapkan dapat memperoleh data yang sesuai atau relevan dengan topik penelitian.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik yang akan diteliti. Menurut Sugiyono (2019, hal. 194) menyebutkan bahwa wawancara digunakan sebagai tehnik pengumpulan data apabila peneliti ingin melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti, dan apabila penulis juga ingin mengetahui hal-hal dari responden secara lebih mendalam, yang dilakukan seperti pembicaraan langsung antara penulis dengan informan agar memperoleh data, informasi maupun kritik dan saran dalam pelaksana pelayanan publik di kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong. Alat-alat yang digunakan peneliti dalam wawancara adalah buku catatan, laptop, dan kamera/hp karena peneliti menggunakan wawancara langsung dilapangan. Hal ini bermanfaat untuk mencatat dan

mendokumentasikan semua percakapan dengan sumber data, dimana kesemuanya telah digunakan setelah mendapat izin dari sumber data. Pembicaraan tersebut dilakukan dengan cara yang terkontrol, terperinci, dan sistematis. Dalam wawancara yang akan dilakukan, penulis akan menentukan siapa saja informasi yang tepat untuk diwawancari terkait pelayanan publik dilihat berdasarkan standar pelayanan minimal desa pada kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data yang bersumber dari arsip dan dokumentasi baik yang berada di Desa Muara Uya dan ada hubungannya dengan penelitian penulis sendiri serta dapat mempermudah proses pendataan dalam penelitian. Dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen maupun arsip dari Lembaga yang akan diteliti. Adapun dalam proposal skripsi ini peneliti akan mengumpulkan data mengenai Sejarah, visi misi, profil, serta proses-proses dalam pelaksanaan pelayanan di kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong.

Mengumpulkan dokumen atau sering disebut metode dokumentasi merupakan sebuah metode pengumpulan data yang berkaitan dengan masalah penelitian hal ini dikemukakan Nanang Martono (2015). Melakukan pengumpulan data melalui dokumen-dokumen yang dilakukan dengan cara mengumpulkan dan mempelajari bahan-bahan bacaan dan informasi yang relevan dengan objek yang akan diteliti.

### A. Key Informan

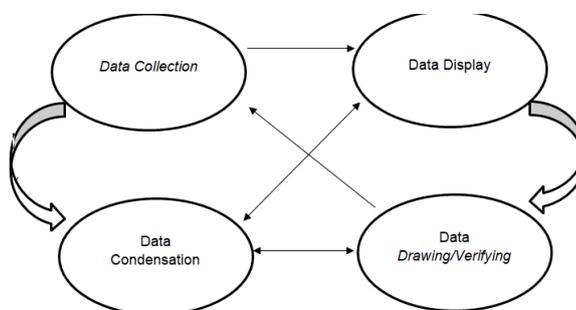
- a. Sekretaris Desa : 1 orang
- b. Kasi Pelayanan : 1 orang
- c. Masyarakat : 3 orang

### E. Analisa Data

Dalam proses penelitian kualitatif ini akan menghasilkan data dalam bentuk rekaman wawancara, transkrip wawancara, catatan hasil pengamatan, dokumen-dokumen tertulis, serta catatan-catatan lain yang tidak terekam selama pengumpulan data. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Data Kualitatif Miles and Huberman.

Miles dan Huberman (2014) secara umum menjelaskan bahwa proses analisis data kualitatif melibatkan empat proses penting. Tiga diantaranya dapat dilakukan secara berulang karena proses analisis data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan kapan saja, dalam arti proses ini tidak harus dilakukan Ketika penulis telah menyelesaikan seluruh proses penelitian. Keempat proses penting dalam Teknik analisis data Miles dan Huberman tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 1: Komponen-komponen Analisis Data Model Kualitatif



Sumber: Saldana (2014)

Tahapan paling pertama yang dilakukan dalam sebuah penelitian adalah tahap pengumpulan data dari lapangan. Setelah data-data dikumpulkan maka dilakukan reduksi data. Data reduction yaitu proses pemilihan, penyederhanaan, pengabstrakan, dan perubahan data kasar yang muncul dari catatan tertulis yang dihasilkan ketika berada dilapangan dimana proses ini berlangsung secara terus menerus.

Banyak informasi yang diperoleh penulis namun tidak semua informasi tersebut berguna atau memiliki kontribusi dalam mengungkapkan masalah peneliti. Untuk itulah reduksi data perlu dilakukan setiap saat, sedikit demi sedikit karena apabila proses ini dilakukan diakhir penelitian, maka akan semakin banyak informasi yang harus disaring.

Data display atau penyajian data yaitu aktivitas data hasil penelitian sehingga memungkinkan penulis mengambil kesimpulan sementara dan dapat merencanakan tindakan berikutnya bila ternyata masih terdapat data yang tidak lengkap yang perlu klarifikasi, atau sama sekali belum diperoleh.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan menggunakan tabel ukuran kepuasan dalam pelayanan administrasi dan untuk menjawab tentang bagaimana Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong. Data-data yang diperoleh dari hasil wawancara nantinya akan diolah untuk mengetahui kritik dan saran dari Masyarakat desa mengenai pelayanan publik yang diberikan pemerintah desa. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh kemudian dikumpulkan baik secara primer, sekunder maupun tersier, dan dianalisis secara kualitatif. Selanjutnya diajukan secara deskriptif

yaitu dengan menjelaskan, menguraikan dan menggambarkan permasalahan dengan penyelesaiannya yang berkaitan dengan penelitian.

Data-data yang telah disimpulkan melalui proses wawancara di lapangan terhadap informasi-informasi yang ada kemudian dilakukan proses reduksi, yaitu pemilihan data-data yang sesuai untuk dapat menjawab permasalahan dalam penelitian. Untuk memudahkan penelitian dalam menarik kesimpulan maka akan dibuat kriteria pengumpulan sebagai berikut :

Tabel 1: Kualitas pelayanan berdasarkan standar pelayanan minimal

No	Kategori	Bobot	Kriteria
1	Sangat Berkualitas	5	Apabila 5 informan menjawab baik beserta alasannya
2	Berkualitas	4	Apabila 4 informan menjawab baik beserta alasannya
3	Cukup Berkualitas	3	Apabila 3 informan menjawab baik beserta alasannya
4	Belum Berkualitas	2	Apabila 2 informan menjawab baik beserta alasannya
5	Tidak Berkualitas	1	Apabila 1 informan menjawab baik beserta alasannya

(sumber : dibuat oleh peneliti)

## **F. Waktu Penelitian**

Penelitian ini diawali dengan pengajuan judul pada bulan Juni, kemudian survey awal dan penetapan lokasi disertai pengajuan judul proposal pada bulan Juli 2023, kemudian proposal disusun selama bulan Juli 2023 dengan bimbingan proposal dilakukan selama bulan Agustus 2023. Selanjutnya skripsi disusun dan dilakukan perbaikan atau revisi selama Juli sampai dengan Agustus 2023. Dan siap disidangkan pada tanggal 26 Agustus 2023. Untuk selanjutnya dilakukan revisi Skripsi di bulan Agustus sampai dengan September 2023.

## **BAB IV**

### **TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Umum**

##### **1. Kondisi Umum Desa Muara Uya**

###### **a. Topografi dan Jenis Tanah Desa Muara Uya**

Topografi Desa Muara Uya adalah Desa yang sebagian penduduknya bermukim/bertempat tinggal di daerah Muara Uya di mana sebagian besar penduduk desa Muara Uya mayoritas memiliki mata pencaharian sebagai petani karet yang mencapai 70% selain itu ada juga pedagang 10%, PNS 2%, Pegawai Swasta 3%, dan sisanya 15% terdiri dari Wiraswasta, pekerja serabutan dan lain-lain.

Jenis Tanah/kondisi tanah Desa Muara Uya pada umumnya berdataran rendah terdiri dari daerah lahan kering

##### **2. Fungsi, Program Kerja, Visi dan Misi Kantor Desa Muara Uya**

Kantor Desa Muara Uya sebagai salah satu fungsi pemerintahan Desa yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah dan pelayanan-pelayanan kepada Masyarakat serta tugas-tugas lainnya yang diberikan langsung oleh kepala daerah dibidang pemerintahan desa. Untuk melaksanakan tugas seperti yang dimaksud diatas, Kantor Kepala Desa Muara Uya memiliki fungsi, visi dan misi sebagai berikut :

###### **A. Fungsi**

1. Menyelenggarakan urusan pemerintahan, Pembangunan dan Pelayanan kemasyarakatan

2. Melaksanakan kewenangan yang dilimpahkan oleh kepala desa dalam penyelenggaraan pemerintahan, Pembangunan dan Pelayanan kemasyarakatan
3. Merumuskan dan melaksanakan strategi kebijakan operasional dalam bidang pemerintahan, Pembangunan dan Pelayanan kemasyarakatan
4. Pelayanan teknis bidang pemerintahan
5. Pengelolaan urusan kesekretariatan
6. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepala desa sesuai dengan tugas dan fungsinya

## B. Program Kerja

### A. Bidang Pemerintahan

Pemerintahan desa merupakan unit terkecil dari pemerintahan nasional. Pemerintahan desa harus solid, akuntabel, profesional, amanah serta ramah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Untuk mencapai hal tersebut diatas dan menciptakan pemeritahan yang baik (Good Government) perlu dilakukan beberapa hal:

- a. Pembenahan Aparatur Pemerintah Desa Aparatur pemerintah Desa Muara Uya perlu pembenahan agar masing-masing bidang dapat berfungsi dengan baik dan melaksanakan tugas sesuai dengan tupoksi masing-masing, sehingga tidak terjadi tumpang tindih tugas. Dengan demikian diharapkan aparatur desa akan mendapat kepercayaan dari masyarakat.
- b. Peningkatan Pelayanan Publik Peningkatan pelayanan publik sehingga masyarakat Desa Muara Uya dapat dengan mudah memperoleh pelayanan sesuai dengan kebutuhan dengan tidak

membeda-bedakan status dalam masyarakat, sepanjang pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak bertentangan dengan norma-norma dalam masyarakat serta hukum yang berlaku.

- c. **Transparansi Keuangan** Untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Kepala Desa Muara Uya dan aparaturinya, masalah keuangan harus transparan (terbuka). Transparansi keuangan yang dimaksud adalah dimana masyarakat harus mengetahui sumber-sumber keuangan yang didapat dengan pengalokasiannya.
- d. **Sinergisitas dengan BPD** Badan Permusyawaratan Desa (BPD) yang anggotanya merupakan tokoh/wakil masyarakat dan sebagai mitra sejajar Kepala Desa untuk penampung aspirasi masyarakat melalui musyawarah terutama menyangkut masalah-masalah yang strategis terhadap pembangunan didesa. Selain itu BPD juga dapat diminta pendapat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## B. Bidang Pembangunan

Pembangunan pada hakekatnya adalah mengadakan perubahan terhadap sesuatu dari yang kurang baik menjadi lebih baik, dari yang tidak manfaat menjadi bermanfaat. Pembangunan ada dua macam yaitu pembangunan mental atau Akhlak dan pembangunan Fisik

- a. **Bidang Pembangunan Akhlak** Pembangunan akhlak diarahkan untuk menjadi manusia yang berahlaqul karimah sehingga sumber daya manusia yang memiliki karakter dan dapat hidup mandiri serta siap dalam menghadapi tantangan hidup. Sarananya adalah pengajian-pengajian, diskusi-diskusi keagamaan, hal ini perlu mendapat

perhatian serius terutama generasi muda untuk menghadapi tantangan jaman yang semakin berat.

b. Bidang Pembangunan Fisik

1. Pembangunan Sarana Transportasi Pembangunan sarana transportasi diarahkan untuk menjaga perekonomian masyarakat yaitu dengan semenisasi jalan dan pembangunan gang agar transportasi hasil pertanian atau perkebunan menjadi lancar.
2. Optimalisasi Sarana Kesehatan antara lain Posyandu
3. Pembangunan Sarana Keamanan antara lain POSKAMLING
4. Pembangunan Sarana Pendidikan diarahkan kepada pendidikan non formal. diantaranya Kelompok Bermain dan TPA dll.
5. Pembangunan dan perawatan Sarana Olahraga, antara lain lapangan Sepak Bola, Gedung bulu tangkis dll.

C. Bidang Pertanian Perkebunan dan Perikanan

Sebagian penduduk Desa Muara Uya adalah hidup dari perkebunan, pertanian dan perikanan. Perlu mendapat perhatian serius pada bidang ini untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat Desa Muara Uya. Dengan memberikan penyuluhan serta membentuk/mengoptimalkan kelompok-kelompok .

D. Bidang Sosial Kemasyarakatan

Bidang sosial dan kemasyarakatan meliputi :

- a. Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Desa : Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Desa (LPMD) adalah lembaga kemasyarakatan yang bertujuan menggerakkan dan mengembangkan partisipasi, gotong royong dan fungsinya.

- b. Pembinaan Kinerja Rukun Tetangga (RT) merupakan pemimpin yang paling bawah dan paling dekat dengan masyarakat. Permasalahan-permasalahan muncul dilingkungan masyarakat sehingga keberadaan RT perlu perhatian dan pembinaan dalam menyelesaikan masalah dilingkungannya.
- c. Pembinaan Generasi Muda : Pembinaan generasi muda sangat penting karena generasi muda adalah pemilik negara dimasa yang akan datang. Oleh karena itu yang sangat penting memerikan pembinaan akhlak melalui pengajian-pengajian, ceramah agama, diskusi keagamaan melalui wadah Remaja Mesjid, Karang Taruna dan yang sejenisnya. Selain akhlak generasi muda harus kuat fisiknya yaitu melalui pembinaan olah raga, melalui wadah Karang Taruna, Club-club olah raga yang ada di Desa Muara Uya, yang semuanya untuk mendukung dan berperan dalam memajukan Desa Muara Uya.
- d. Pembinaan PKK : PKK merupakan wadah pembinaan ibu-ibu diharapkan perannya dalam masyarakat dapat meningkatkan peran ibu dalam pendidikan anak, meminimalisir kenalan remaja, pergaulan bebas kekerasan terhadap anak. Karena ibu adalah pendidik anak yang pertama dan utama dalam keluarga.
- e. Lembaga lain : Lembaga lain yang berada di desa harus dapat memberikan pelayanan dan kontribusinya terhadap kemajuan pembangunan di Desa Muara Uya ; 1). Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) : BUMDes merupakan badan profit yang harus mampu meningkatkan PAD sehingga perlunya Optimalisasi BUMDes di Desa

Muara Uya untuk benar benar berfungsi dalam penguatan kelembagaannya.

#### C. Visi

Bersama mewujudkan pengelolaan pemerintahan desa yang inovatif, amanah dan bertanggung jawab untuk mewujudkan Masyarakat Desa Muara Uya yang Mandiri ,Agamis dan Sejahtera.

#### D. Misi

1. Mengoptimalkan kinerja Perangkat Desa secara maksimal sesuai tugas pokok dan fungsi perangkat desa demi tercapainya pelayanan yang baik bagi Masyarakat
2. Menyelenggarakan pemerintahan yang jujur, baik dan transparan serta dapat dipertanggung jawabkan
3. Mengedepankan kebersamaan dalam mengambil keputusan atau musyawarah mufakat demi kelancaran pembangunan di Desa Muara Uya
4. Meningkatkan perekonomian masyarakat melalui peningkatan kualitas pertanian dan perkebunan
5. Meningkatkan kualitas olahraga serta kegiatan kepemudaan lainnya
6. Menjalin kebersamaan dengan semua pihak dalam rangka peningkatan mutu pelayanan dan kesejahteraan Masyarakat
7. Meningkatkan kegiatan keagamaan demi tercapainya masyarakat yang religius
8. Meningkatkan atau memperkokoh persatuan dan kerukunan antar warga tanpa memandang agama, suku, status sosial dan juga golongan

9. Meningkatkan stabilitas keamanan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat dengan bersinergi dengan TNI dan POLRI

### 3. Keadaan Penduduk

Berdasarkan catatan awal bulan agustus 2023 jumlah penduduk desa muara uya adalah 2837 jiwa yang terhimpun dalam 889 kepala keluarga. Jumlah penduduk laki-laki 1403 jiwa dan Perempuan 1434 jiwa.

### 4. Kehidupan Sosial dan Keagamaan

Mayoritas Penduduk Desa Muara uya beragama Islam dan Keresten Memiliki 2 buah masjid dan 6 buah langgar dan 1 gereja yaitu :

Tabel 2: Masjid, Langgar dan Gereja di Desa Muara uya

NO	Nama Masjid, Langgar dan Gereja	Alamat
1	Mesjid Darul Istiqamah	Rt 05
2	Mesjid Al Muqarramah	Rt 08
3	Langgar Miftahul Khair	Rt 01
4	Langgar Miftahul Khair	Rt 02
5	Langgar Nurul Iman	Rt 03
6	Langgar Anwarut Taufik	Rt 07
7	Langgar Darul Rahman	Rt 08
8	Langgar Miftahul Sa'adah	Rt 08
9	Gereja GKE Sion	Rt 01

Sumber: Kantor Desa Muara Uya

## 5. Kegiatan Ekonomi yang berkembang

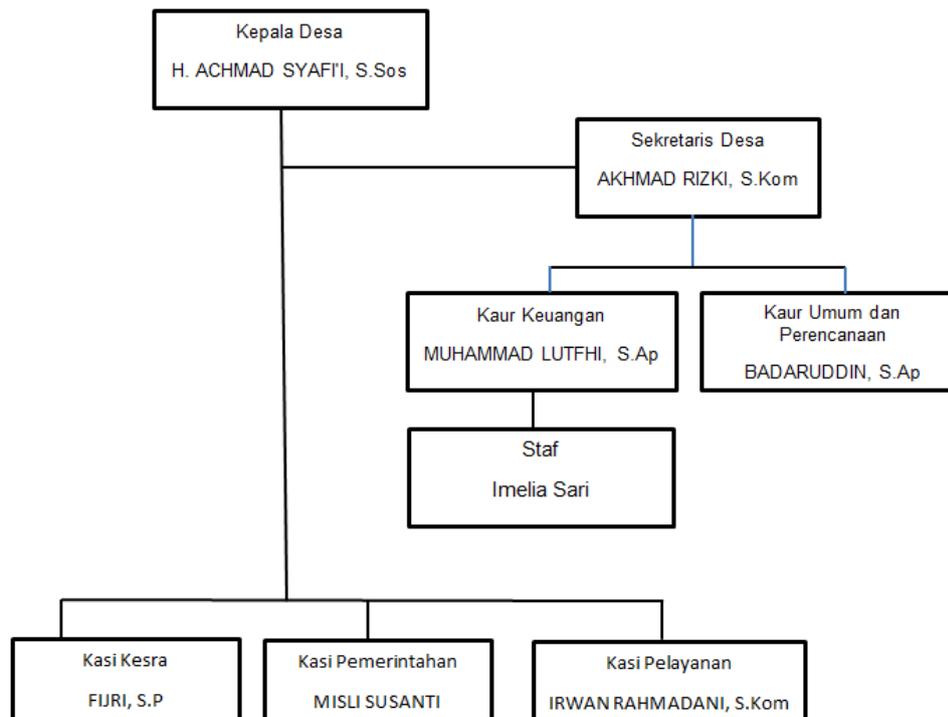
Kegiatan ekonomi berkembang di Masyarakat Desa Muara Uya kebanyakan adalah dalam bentuk usaha rumah tangga dan berkebun karet. Antara lain perternakan rumah tangga, usaha perkebunan, usaha jasa keluarga dan lain-lain. Untuk usaha perternakan yang dikelola oleh Masyarakat desa adalah usaha perternakan rumah tangga atau tradisional dengan jenis ternak kecil.

## 6. Struktur Organisasi Kantor Desa Muara Uya

Sebagai suatu instansi pemerintah, Kantor Kepala Desa Muara Uya mempunyai susunan organisasi yang terdiri dari :

- a. Kepala Desa
- b. Sekretaris Desa
- c. Kaur Keuangan
- d. Kaur Umum dan Perencanaan
- e. Kasi Kesra (Kesejahteraan)
- f. Kasi Pemerintahan
- g. Kasi Pelayanan dan Staf

Gambar 2: Struktur Organisasi Kantor Desa Muara Uya



sumber : Kantor Desa Muara Uya

7. Berikut uraian jabatan (jib description) sebagai berikut :

A. Kepala Desa

- a. Kepala Desa berkedudukan sebagai Kepala Pemerintahan Desa yang memimpin penyelenggaraan Pemerintahan Desa.
- b. Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa.
- c. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi Kepala Desa mempunyai wewenang:

1. memimpin penyelenggaraan Pemerintahan Desa;
2. mengangkat dan memberhentikan Perangkat Desa;
3. memegang kekuasaan pengelolaan Keuangan dan Aset Desa;
4. menetapkan Peraturan Desa dan APB Desa;
5. mengembangkan sumber pendapatan desa dan kebudayaan Masyarakat desa
6. membina dan meningkatkan perekonomian desa serta ketenteraman dan ketertiban masyarakat Desa serta membina kehidupan masyarakat Desa;
7. mengusulkan dan menerima pelimpahan sebagian kekayaan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa;
8. mengadakan kerja sama dengan pihak lain sesuai peraturan perundang-undangan
9. mengkoordinasikan Pembangunan dan memanfaatkan teknologi secara tepat
10. mewakili desa didalam dan diluar pengadilan atau menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan sebagainya.

#### B. Sekretaris Desa

- a. Sekretaris Desa berkedudukan sebagai unsur pimpinan Sekretariat Desa.
- b. Sekretaris Desa bertugas membantu Kepala Desa dalam bidang administrasi pemerintahan.
- c. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2), Sekretaris Desa mempunyai fungsi:

1. Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi.
2. Melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.
3. Melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya.
4. Melaksanakan urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.
5. Melaksanakan buku administrasi desa sesuai dengan bidang tugas Sekretaris Desa atau sesuai dengan Keputusan Kepala Desa.
6. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa dan Pemerintah yang lebih tinggi.

### C. Kaur Keuangan

Kepala urusan keuangan atau biasa disingkat kaur keuangan adalah perangkat desa yang membidangi urusan keuangan desa. Kepala urusan keuangan bertugas membantu sekretaris desa melaksanakan fungsi kebendaharaan dalam urusan pelayanan administrasi keuangan desa. Kedudukan kaur keuangan dalam pengelola keuangan desa adalah

sebagai pelaksana fungsi kebendaharaan dalam struktur PPKD ( pelaksana pengelolaan keuangan desa ). Kepala urusan (kaur) keuangan bertugas membantu sekretaris desa melaksanakan fungsi kebendaharaan dalam urusan pelayanan administrasi keuangan desa. Selain tugas tersebut, kaur keuangan desa juga bertugas :

1. Menyusun Rencana Anggaran Kas Desa (RAK Desa).
2. Melakukan penatausahaan yang meliputi menerima, menyimpan, Menyetorkan, membayar, dan mempertanggungjawabkan penerimaan pendapatan desa dan pengeluaran dalam rangka pelaksanaan APBDes.

#### D. Kaur Umum dan Perencanaan

Adalah perangkat desa yang berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat desa dan membidangi urusan perencanaan desa. Adapun tugas pokok kaur umum dan perencanaan adalah membantu sekretaris desa dalam urusan pelayanan administrasi perencanaan pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.

Selain tugas tersebut, kaur umum dan perencanaan desa juga bertugas :

1. Melakukan pengendalian, dan pengelolaan surat masuk dan surat keluar serta pengendalian tata kearsipan desa
2. Menyusun DPA (dokumen pelaksanaan anggaran), DPPA (dokumen perubahan pelaksanaan anggaran) dan DPAL (dokumen pelaksanaan anggaran lanjutan) sesuai bidang tugasnya.
3. Melaksanakan pengelolaan administrasi umum

4. Sebagai penyedia, penyimpanan, dan pendistribusi alat tulis kantor serta pemelihara dan perbaikan peralatan kantor, serta
5. Menyusun laporan pelaksana kegiatan sesuai bidang tugasnya untuk pertanggungjawaban pelaksana APBDes.

#### E. Kasi Pemerintahan

Kepala Seksi Pemerintahan atau biasa disingkat Kasi Pemerintahan adalah perangkat desa yang mempunyai kedudukan sebagai unsur pelaksana teknis yang ditugaskan membantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional dibidang pemerintahan desa. Dalam pengelolaan keuangan desa, Kepala Seksi (Kasi) Pemerintahan Desa bertugas sebagai Pelaksana Kegiatan Anggaran (PKA) dalam struktur Pelaksana Pengelolaan Keuangan Desa (PPKD) sesuai bidang tugasnya.

Disamping tugas sebagaimana tersebut di atas, Kepala Seksi (Kasi) Pemerintahan Desa juga bertugas sebagai berikut:

- 1) melakukan tindakan yang mengakibatkan pengeluaran atas beban anggaran belanja sesuai bidang tugasnya
- 2) melaksanakan anggaran kegiatan sesuai bidang tugasnya
- 3) mengendalikan kegiatan sesuai bidang tugasnya
- 4) menyusun DPA (Dokumen Pelaksanaan Anggaran), DPPA (Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran), dan DPAL (Dokumen Pelaksanaan Anggaran Lanjutan) sesuai bidang tugasnya
- 5) menandatangani perjanjian kerja sama dengan penyedia atas pengadaan barang/jasa untuk kegiatan yang berada dalam bidang tugasnya; dan

- 6) menyusun laporan pelaksanaan kegiatan sesuai bidang tugasnya untuk pertanggungjawaban pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDes)

#### F. Kasi Pelayanan

Merupakan salah satu unsur pelaksanaan teknis dalam pemerintahan desa, yang memiliki tugas membantu kepala desa sebagai pelaksana tugas operasional, dan kasi pelayanan juga wajib tahu dan memahami cara membuat laporan-laporan desa.

Selain tugas tersebut, kasi pelayanan desa juga bertugas :

1. Melaksanakan Penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban Masyarakat desa.
2. Peningkatan upaya partisipasi Masyarakat
3. Melestarikan nilai-nilai sosial budaya Masyarakat desa
4. Melaksanakan pelestarian nilai keagamaan masyarakat desa dan
5. Melaksanakan pelestarian nilai-nilai masyarakat desa

#### G. Kasi Kesra (Kesejahteraan Rakyat)

Tugas kepala urusan kesejahteraan rakyat adalah membantu kepala desa untuk mempersiapkan bahan perumusan kebijakan teknis penyusunan program keagamaan, serta melaksanakan program pemberdayaan masyarakat dan sosial kemasyarakatan.

Selain tugas tersebut, kasi kesra juga bertugas :

1. Melaksanakan program dan menyiapkan bahan kegiatan Masyarakat dan sosial
2. Melaksanakan program dan menyiapkan perkembangan kehidupan beragama

3. Melaksanakan pembinaan, fasilitasi, dan koordinasi pelaksanaan kebijakan di bidang kesejahteraan sosial
  4. Menyiapkan pemberian bantuan dibidang kesejahteraan sosial
8. Organisasi Desa

Susunan organisasi kepengurusan BPD Desa Muara Uya saat ini terdiri dari :

Tabel 3: Kepengurusan BPD Desa Muara Uya

NO	NAMA	JABATAN
1	RUSTAMI	Ketua BPD
2	Z.S HANGGARANINGSIH	Wakil Ketua
3	M. HELNI	Sekretaris
4	APRIANSYAH	Anggota
5	JULHADI	Anggota

Sumber: Kantor Desa Muara Uya

Selanjutnya dalam penyelenggaraan Pembangunan selama 6 tahun di perlukan gugus kendali pengawasan, pengendalian, yang dibentuk oleh 11 rukun tetangga (RT) yang masing-masing dipimpin oleh ketua rukun tetangga (RT) sebagai berikut :

Tabel 4: Ketua RT Di Desa Muara Uya

NO	NAMA	JABATAN
1	Ilham Pabeta	Ketua Rt 01
2	Hapni	Ketua Rt 02
3	Umar Bani	Ketua Rt 03
4	Bardiansyah	Ketua Rt 04

5	Mahriadi	Ketua Rt 05
6	Syahrianor	Ketua Rt 06
7	H. Amirhan	Ketua Rt 07
8	Jahruni	Ketua Rt 08
9	Tauransyah	Ketua Rt 09
10	Abidin	Ketua Rt 10
11	Husni	Ketua Rt 11

*Sumber: Kantor Desa Muara Uya*

## **B. Temuan Penelitian**

Untuk mendapatkan informasi mengenai bagaimana kualitas pelayanan di kantor Desa Muara Uya, maka penulis melakukan observasi dengan mewawancarai 5 orang Informan (aparatur desa 2 orang dan masyarakat 3 orang) yang menurut peneliti dapat mewakili dan memberikan keterangan maupun informasi tentang kualitas pelayanan, baik di kantor desa maupun terhadap masyarakat. Berikut ini merupakan deskripsi dari hasil wawancara kepada informan yang peneliti uraikan sebagai berikut:

### **A. Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*)**

1. Hasil wawancara mengenai Apakah fasilitas yang tersedia sudah cukup untuk mendukung tersampainya informasi pelayanan ke masyarakat?

Berdasarkan hasil wawancara Sekretaris Desa menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*"Saat ini fasilitas yang ada di Kantor Desa Muara Uya sudah mendukung penyebaran informasi pelayanan ke lingkup masyarakat desa"* (wawancara tanggal 08 Agustus 2023).

Kasi pelayanan juga menyampaikan pendapatnya sebagai berikut:

*"Untuk informasi pelayanan di kantor desa sudah disebarkan kepada seluruh masyarakat dengan cara langsung maupun melalui media seperti pesan di aplikasi ponsel pintar".* (wawancara tanggal 08 Agustus 2023)

Masyarakat Desa Muara Uya Rt. 02 menyatakan hal yang senada:

*"Dalam penyebaran informasi pelayanan di kantor desa Muara Uya mudah didapatkan".* (wawancara tanggal 07 Agustus 2023)

Masyarakat Desa Muara Uya Rt. 03 menyatakan hal yang senada:

*"saat saya mendapatkan informasi pelayanan di Kantor desa Muara Uya mudah didapatkan informasi yang saya butuhkan"* (wawancara tanggal 07 Agustus 2023)

Masyarakat Desa Muara Uya Rt. 04 menyatakan hal yang senada:

*"saya tidak mengetahui bagaimana cara melengkapi berkas saat saya mengurus keperluan saya di kantor Desa Muara Uya"* (wawancara tanggal 07 Agustus 2023)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa 4 informan menjawab bukti fisik (*tangibles*) berupa fasilitas pendukung tersampainya informasi pelayanan di kantor Desa Muara Uya sudah tersampaikan dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa bukti fisik (*Tangibles*) berupa fasilitas dalam menunjang penyebaran informasi pelayanan di kantor Desa Muara Uya dapat dikategorikan Berkualitas.

2. Hasil wawancara mengenai Apakah fasilitas yang tersedia sudah cukup untuk mendukung tersampainya informasi kependudukan dan pertanahan ke masyarakat?

Berdasarkan hasil wawancara Sekretaris Desa menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*"untuk data dan informasi administrasi kependudukan desa serta pertanahan informasinya sudah tersampaikan ke masyarakat melalui fasilitas yang sudah tersedia di Kantor Desa Muara Uya". (wawancara tanggal 08 Agustus 2023)*

Kasi pelayanan juga menyampaikan pendapatnya sebagai berikut:

*"benar, data dan informasi kependudukan dan pertanahan sudah tersebar ke masyarakat". (wawancara tanggal 25 Juli 2022)*

Hasil wawancara Masyarakat Rt 02 menyampaikan pendapat sebagai berikut :

*"dalam proses mendapatkan informasi tentang kependudukan dan pertanahan mudah didapatkan" (wawancara 07 Agustus 2023)*

Hasil wawancara Masyarakat Rt 03 menyampaikan pendapat sebagai berikut :

*"iya sudah bagus, bisa dilihat saat mendapatkan informasi tentang kependudukan dan pertanahan mudah diketahui melalui Ketua Rt terdekat". (wawancara 07 Agustus 2023)*

Hasil wawancara Masyarakat Rt 04 menyampaikan pendapat sebagai berikut :

*“saat saya mencari informasi tentang pelayanan kependudukan dan pertanahan saya dengan mudah mendapatkannya”.* (wawancara 07 Agustus 2023)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa 5 informan menjawab bukti fisik (Tangibles) berupa fasilitas dalam menunjang penyebaran informasi kependudukan dan pertanahan di kantor Desa Muara Uya sudah tersampaikan dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa bukti fisik (Tangibles) berupa fasilitas dalam menunjang penyebaran informasi kependudukan dan pertanahan di kantor Desa Muara Uya dapat dikategorikan Sangat Berkualitas.

3. Hasil wawancara mengenai apakah fasilitas yang tersedia sudah cukup untuk mendukung proses diterbitkannya Surat Keterangan di Kantor Desa Muara Uya?

Berdasarkan hasil wawancara Sekretaris Desa menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*"saat ini dikantor desa fasilitasnya sudah memadai dalam proses penerbitan Surat Keterangan”.* (wawancara tanggal 08 Agustus 2023)

Kasi Pelayanan memberikan pendapatnya sebagai berikut:

*"benar, untuk pemberian surat keterangan fasilitas yang disediakan sudah lengkap demi menunjang proses berjalannya pelayanan”.*  
(wawancara tanggal 08 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 02 menyampaikan pendapat sebagai berikut :

*“dalam pelayanan mengurus surat keterangan fasilitas yang ada di Kantor Desa Muara Uya masih kurang karena kursi untuk ruang tunggu tidak seperti yang ada di ruang tunggu pada umumnya hal ini membuat kurang nyaman nya pelayanan”.* (wawancara 07 Agustus 2023)

Hasil wawancara Masyarakat Rt 03 menyampaikan pendapat sebagai berikut :

*“menurut saya, fasilitas sudah memenuhi kenyamanan saat melakukan pengurusan Surat Keterangan di Kantor Desa Muara Uya”.* (wawancara 07 Agustus 2023)

Hasil wawancara Masyarakat Rt 04 menyampaikan pendapat sebagai berikut :

*“kalau untuk fasilitas yang tersedia di Kantor Desa Muara Uya saya kurang nyaman saat mendapatkan pelayanan untuk mendapatkan Surat Keterangan di Kantor Desa Muara Uya dikarenakan di ruang tunggu tidak adanya pendingin ruangan”.* (wawancara 07 Agustus 2023)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa 3 informan menjawab Bukti Fisik (*Tangibles*) berupa fasilitas untuk menunjang proses diterbitkannya Surat Keterangan sudah memadai. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Bukti Fisik (*Tangibles*) berupa fasilitas untuk menunjang proses diterbitkannya Surat Keterangan di kantor Desa Muara Uya dikategorikan Cukup Berkualitas

4. Hasil wawancara mengenai apakah fasilitas yang tersedia sudah cukup untuk menunjang terciptanya penyederhanaan pelayanan di Kantor Desa Muara Uya?

Berdasarkan hasil wawancara Sekretaris Desa menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*"benar, fasilitas sudah memadai untuk menunjang proses penyederhanaan pelayanan semakin dipermudah, lebih diperbaiki agar masyarakat tidak mengeluhkan pelayanan yang diberikan di kantor Desa Muara Uya"* (wawancara tanggal 08 Agustus 2023)

Kasi pelayanan juga menyampaikan pendapatnya sebagai berikut :

*"fasilitas yang tersedia dalam pemberian pelayanan di kantor Desa Muara Uya sudah diberlakukan penyederhanaan pelayanan dengan memberlakukan pelayanan satu pintu, dimana semua pelayanan administrasi atau keperluan masyarakat kini bisa di lakukan dalam satu tempat dan semua prosesnya dipersingkat atau dipermudah agar lebih efektif dan efisien waktu."* (wawancara tanggal 08 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 02 menyampaikan pendapat sebagai berikut :

*"fasilitas untuk pengurusan berkas-berkas di kantor desa sudah sesuai dengan peraturan yang ada dan prosesnya aman serta dalam tahapan proses pelayanan juga lebih mudah dengan diterapkannya pelayanan satu pintu"* (wawancara 07 Agustus 2023)

Senada dengan hasil wawancara Masyarakat RT 03 yang menyampaikan pendapat sebagai berikut :

*“sudah bagus fasilitas yang ada untuk mendukung penyederhanaan pelayanannya”.* (wawancara 07 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 04 menyampaikan pendapat sebagai berikut :

*“kalau untuk fasilitas dalam menunjang penyederhanaan pelayanan sudah bagus. Dapat dilihat ketika saya mendapatkan pelayanan di Kantor Desa Muara Uya saya merasa tidak dibuat berbelit-belit dalam birokrasinya”.* (wawancara 07 Agustus 2023)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa 5 informan menjawab Bukti fisik (*Tangibles*) berupa fasilitas di kantor Desa Muara Uya sudah menunjang untuk terciptanya proses penyederhanaan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Bukti fisik (*Tangibles*) berupa fasilitas untuk menunjang proses penyederhanaan pelayanan di kantor Desa Muara Uya dikategorikan Sangat Berkualitas.

5. Hasil wawancara mengenai apakah fasilitas yang tersedia sudah cukup untuk menunjang penerimaan pengaduan masyarakat?

Berdasarkan hasil wawancara Sekretaris Desa menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*"benar, untuk pengaduan masyarakat di kantor Desa Muara Uya sudah disediakan fasilitas untuk tahapan proses nya”.* (wawancara tanggal 08 Agustus 2023)

Kasi pelayanan juga menyampaikan pendapatnya sebagai berikut:

*"ya kami selaku aparat Desa Muara Uya sudah menyediakan tempat dan fasilitas terkait pengaduan masyarakat". (wawancara tanggal 08 Agustus 2023)*

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 02 menyampaikan pendapat sebagai berikut :

*"untuk proses pengaduan dari Masyarakat sudah disediakan fasilitasnya dapat melalui kotak saran yang ada di Kantor Desa Muara Uya". (wawancara 07 Agustus 2023)*

Senada dengan hasil wawancara Masyarakat RT 03 yang menyampaikan pendapat sebagai berikut :

*"benar fasilitas dalam proses pengaduan Masyarakat dilihat sudah memadai dengan terbukanya sikap pihak pemerintah Desa Muara Uya untuk menerima aduan masyarakatnya". (wawancara 07 Agustus 2023)*

Sejalan dengan kedua informan tersebut, Masyarakat RT 04 juga menyampaikan pendapat sebagai berikut :

*"kalau mengenai pengaduan Masyarakat, aparat desa selalu menyediakan fasilitas nya baik melalui langsung ke setiap aparat maupun dapat secara anonim melalui kotak saran yang tersedia". (wawancara 07 Agustus 2023)*

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa 5 informan menjawab Bukti Fisik (*Tangibles*) berupa fasilitas di kantor Desa Muara Uya sudah dapat menunjang proses pengaduan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Bukti Fisik (*Tangibles*) berupa fasilitas dalam menunjang proses pengaduan

masyarakat di kantor Desa Muara Uya dikategorikan Sangat Berkualitas.

Tabel 5: Rekapitulasi Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi	Indikator	Kategori	Kesimpulan
Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	Informasi Pelayanan	Berkualitas	Berkualitas
	Informasi Kependudukan & Pertahanan	Sangat Berkualitas	
	Penerbitan Surat Keterangan	Cukup Berkualitas	
	Penyederhanaan Pelayanan	Sangat Berkualitas	
	Pengaduan Masyarakat	Sangat Berkualitas	

Berdasarkan hasil rekapitulasi tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan dari indikator Bukti Fisik (*Tangibles*) berupa fasilitas terhadap Informasi Pelayanan, Informasi Kependudukan & Pertahanan, Penerbitan Surat Keterangan, Penyederhanaan Pelayanan, Pengaduan Masyarakat dikategorikan Berkualitas..

#### B. Indikator Keandalan (*Reliability*)

1. Hasil wawancara mengenai bagaimana keandalan petugas untuk menyampaikan informasi pelayanan? .

Berdasarkan hasil wawancara Sekretaris Desa menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*"kami menjalankan Pelayanan dalam menyebarkan informasi sudah berdasarkan kemampuan kami masing-masing setiap jabatan*

*yang kami miliki agar informasi tersampaikan ke masyarakat secara langsung". (Wawancara 08 Agustus 2023)*

Hal senada juga diungkapkan oleh kasi Pelayanan bahwa:

*"saat melayani Masyarakat sesuai dengan keandalan kami sebagai aparat desa yang memiliki tupoksi masing-masing termasuk dalam menyebarkan informasi pelayanan yang diperlukan masyarakat". (Wawancara 08 Agustus 2023)*

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat RT 02 menyampaikan pendapat sebagai berikut :

*"kalau dilihat dari pelayanannya sekarang, sudah sesuai dengan keandalan masing-masing petugas dalam menyampaikan informasi pelayanan". (wawancara tanggal 07 Agustus 2023)*

Berdasarkan hasil wawancara masyarakat RT 03 menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*"Iya, menurut saya sendiri pelayanannya sudah sesuai dengan keandalan aparat desa yang bertugas terutama saat penyampaian informasi pelayanan". (wawancara tanggal 07 Agustus 2023)*

sejalan dengan pendapat sebelumnya hasil wawancara masyarakat RT 04 yang menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*"Kalau untuk penyebaran informasi pelayanan sudah tersampaikan ke masyarakat baik langsung maupun melalui aplikasi telepon pintar". (wawancara tanggal 07 Agustus 2023)*

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa 5 informan menjawab keandalan (*reliability*) petugas dalam menyampaikan

informasi pelayanan ke masyarakat dengan baik.. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa keandalan (*reliability*) petugas dalam menyampaikan informasi pelayanan dapat dikategorikan Sangat Berkualitas

2. Hasil wawancara bagaimana keandalan petugas untuk menyampaikan informasi kependudukan dan pertanahan di Kantor Desa Muara Uya?

Berdasarkan hasil wawancara Sekretaris Desa menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“kami menyediakan informasi kependudukan dan pertanahan melalui disampaikannya ke setiap Rt yang ada di Kantor Desa Untuk Masyarakat mudah mengakses langsung”* (Wawancara 08 Agustus 2023)

Hal senada juga diungkapkan oleh kasi Pelayanan bahwa:

*“Informasi kependudukan dan pertanahan yang tersebar sudah mudah diakses seperti menghubungi Nomor Pribadi Whatsapp para aparat desa yang bertugas”* (Wawancara 08 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 02 menyampaikan pendapat sebagai berikut :

*“untuk informasi mengenai syarat-syarat mengurus kependudukan dan pertanahan masih sulit untuk diakses kecuali kita sendiri yang ke kantor desa langsung atau bertanya kepada aparat atau Rt”* (wawancara 07 Agustus 2023)

Hasil wawancara Masyarakat Rt 03 menyampaikan pendapat sebagai berikut :

*“menurut saya, sudah jelas untuk akses informasinya dan biasanya untuk syarat-syarat maupun lainnya sudah disediakan di kantor desa atau pun diletakkan pada papan informasi di depan kantor desa muara uya” (wawancara 07 Agustus 2023)*

Hasil wawancara Masyarakat Rt 04 menyampaikan pendapat sebagai berikut :

*“kalau untuk akses informasi kependudukan dan pertanahan, kami tinggal mendatangi rumah Ketua Rt terdekat untuk mengetahuinya secara langsung”.* (wawancara 07 Agustus 2023)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa 4 informan menjawab keandalan (*reliability*) petugas untuk menyampaikan informasi kependudukan dan pertanahan sudah tersampaikan ke masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa keandalan (*reliability*) petugas untuk menyampaikan informasi kependudukan dan pertanahan di kantor desa dikategorikan Berkualitas.

3. Hasil wawancara mengenai bagaimana keandalan petugas untuk pembuatan Surat Keterangan di Kantor Desa Muara Uya?

Berdasarkan hasil wawancara Sekretaris Desa menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“untuk penerbitan Surat Keterangan sudah menjadi keandalan aparat desa yaitu Kasi Pelayanan karena itu sudah menjadi salah satu tugas utama beliau”* (Wawancara 08 Agustus 2023)

Hal senada juga diungkapkan oleh Kasi Pelayanan yang diungkapkan sebagai berikut:

*“saya sebagai Kasi Pelayanan di Kantor Desa Muara Uya Pembuatan Surat Keterangan merupakan tugas saya jadi saya cukup andal dalam melaksanakan tugas tersebut” (Wawancara 08 Agustus 2023)*

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 02 menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“saat saya memerlukan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Desa Muara Uya saya merasa aparat yang bertugas sudah mampu di bidangnya”. (Wawancara 07 Agustus 2023)*

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 03 menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“dalam proses pembuatan Surat Keterangan saat saya datang ke Kantor Desa Muara Uya petugas yang bertugas sedang tidak ada di tempat sehingga menurut saya aparat desa tersebut kurang andal dalam menjalankan tugasnya” (Wawancara 07 Agustus 2023)*

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 04 menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“saat saya memerlukan Surat Keterangan Kemiskinan aparat desa yang bertugas melaksanakan tugasnya sehingga saya dapat memperoleh surat keterangan tersebut pada saat saya membutuhkannya”. (Wawancara 07 Agustus 2023)*

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa 4 informan menjawab keandalan (*reliability*) petugas untuk menerbitkan Surat Keterangan sudah baik. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat

disimpulkan bahwa keandalan (*reliability*) petugas untuk menerbitkan Surat Keterangan di kantor desa dikategorikan Berkualitas.

4. Hasil wawancara mengenai bagaimana keandalan petugas dalam upaya penyederhanaan pelayanan di Kantor Desa Muara Uya?

Berdasarkan hasil wawancara Sekretaris Desa menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“kami segenap aparat desa yang bertugas sudah secara andal berusaha untuk menyederhanakan pelayanan yang tersedia agar setiap kalangan masyarakat dapat mendapatkan hak untuk dilayani dan masyarakat merasakan kemudahannya jika pelayanan dapat disederhanakan”* (Wawancara 08 Agustus 2023)

Hal senada juga diungkapkan oleh Kasi Pelayanan yang mengungkapkan bahwa:

*“Penyederhanaan pelayanan telah diterapkan oleh setiap masing-masing aparat desa yang bertugas secara andal di Kantor Desa Muara Uya”* (Wawancara 08 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 02 menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“menurut saya proses pelayanan yang ada di Kantor Desa Muara Uya ini dijlankan oleh masing-masing aparat desa yang andal, namun prosesnya tetap mengikuti tahapan yang ditentukan sehingga proses pelayanannya tidak sesederhana yang saya bayangkan”.* (Wawancara 07 Agustus 2023)

Hal tersebut senada dengan pendapat Masyarakat Rt. 03 yang menyampaikan pendapatnya sebagai berikut:

*“Proses pelayanan masih harus mengumpulkan fotokopi beberapa berkas yang seharusnya di era ini sudah disederhanakan misalnya melalui hasil scan berkas kelengkapannya” (Wawancara 07 Agustus 2023)*

Hal yang bertolak belakang diungkapkan masyarakat 04 yang berpendapat bahwa:

*“Petugas sudah andal saat melakukan penyederhaaan pelayanan kepada masyarakat” (Wawancara 07 Agustus 2023)*

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa 3 informan menjawab keandalan (*reliability*) petugas dalam upaya penyederhanaan pelayanan sudah baik. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa keandalan (*reliability*) petugas dalam upaya penyederhanaan pelayanan di kantor desa dikategorikan Cukup Berkualitas.

5. Hasil Wawancara mengenai bagaimana keandalan petugas dalam menerima pengaduan masyarakat?

Berdasarkan hasil wawancara Sekretaris Desa menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“Setiap aduan masyarakat dapat disampaikan ke setiap aparat desa yang bertugas secara andal di Kantor Desa Muara Uya baik secara langsung maupun melalui kotak saran yang tersedia secara anonim” (Wawancara 08 Agustus 2023)*

Hal senada juga diungkapkan oleh Kasi Pelayanan yang menyatakan bahwa:

*“masyarakat dapat melakukan aduan ke Kantor Desa Muara Uya secara langsung” (Wawancara 08 Agustus 2023)*

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 02 menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“Aparat Desa yang andal menerima setiap aduan yang saya laporkan ke Kantor Desa Muara Uya” (Wawancara 07 Agustus 2023)*

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 03 menyampaikan pendapat yang sama sebagai berikut:

*“Dalam menjalankan tugasnya secara andal petugas menerima setiap aduan yang saya laporkan ke Kantor desa Muara Uya, seperti melaporkan bahwa telah terjadi kematian tetangga saya” (Wawancara 07 Agustus 2023)*

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 04 menyampaikan pendapat yang sama sebagai berikut:

*“Aparat desa yang menjalankan tugasnya secara andal dapat menerima aduan masyarakat salah satunya ialah menerima saran dan kritik yang saya masukkan dalam kotak saran yang tersedia di Kantor desa Muara Uya”. (Wawancara 07 Agustus 2023)*

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa 5 informan menjawab keandalan (*reliability*) petugas dalam menerima pengaduan masyarakat sudah baik. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa keandalan (*reliability*) petugas dalam menerima pengaduan masyarakat di kantor desa dikategorikan Sangat Berkualitas.

Tabel 6: Tabel Indikator Keandalan (Reliability)

Dimensi	Indikator	Kategori	Kesimpulan
Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Informasi Pelayanan	Sangat Berkualitas	Berkualitas
	Informasi Kependudukan & Pertahanan	Berkualitas	
	Penerbitan Surat Keterangan	Berkualitas	
	Penyederhanaan Pelayanan	Cukup Berkualitas	
	Pengaduan Masyarakat	Sangat Berkualitas	

Berdasarkan hasil rekapitulasi tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan dari indikator Keandalan (*Reliability*) terhadap Informasi Pelayanan, Informasi Kependudukan & Pertahanan, Penerbitan Surat Keterangan, Penyederhanaan Pelayanan, Pengaduan Masyarakat dikategorikan Berkualitas.

### C. Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)

1. Hasil wawancara mengenai bagaimana daya tanggap petugas dalam menyampaikan Informasi Pelayanan?

Berdasarkan hasil wawancara Sekretaris Desa menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“Setiap Aparat Desa yang bertugas di Kantor Desa Muara Uya semua nya tanggap dalam menyampaikan informasi pelayanan ke masyarakat”.* (Wawancara 08 Agustus 2023).

Hal senada juga diungkapkan Kasi Pelayanan pendapatnya sebagai berikut:

*“informasi Pelayanan telah disampaikan oleh petugas yang tanggap ke masyarakat melalui Ketua Rt di Desa Muara Uya”*  
(Wawancara 08 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 02 menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“Daya tanggap setiap Aparat Desa bagus saat setiap menyampaikan informasi pelayanan apa saja yang tersedia di kantor Desa Muara Uya kepada saya ketika bertanya”* (Wawancara 08 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 03 menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“setiap Aparat Desa daya tanggapnya bagus saat setiap menyampaikan informasi pelayanan yang ada di kantor Desa Muara Uya kepada saya ketika bertanya”* (Wawancara 08 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 04 menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“para petugas memiliki daya tanggap yang bagus setiap menyampaikan informasi pelayanan yang ada di kantor Desa Muara Uya”* (Wawancara 08 Agustus 2023)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa 5 informan menjawab daya tanggap (*responsiveness*) petugas bagus dalam menyampaikan informasi pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) petugas dalam menyampaikan informasi pelayanan di kantor desa dikategorikan Sangat Berkualitas.

2. Hasil wawancara mengenai bagaimana daya tanggap petugas dalam menyampaikan Informasi Kependudukan dan pertanahan?

Berdasarkan hasil wawancara Sekretaris Desa menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“Setiap Aparat Desa yang bertugas di Kantor Desa Muara Uya semua nya tanggap dalam menyampaikan informasi Kependudukan dan pertanahan ke masyarakat”.* (Wawancara 08 Agustus 2023).

Hal senada juga diungkapkan Kasi Pelayanan pendapatnya sebagai berikut:

*“informasi Kependudukan dan pertanahan telah disampaikan oleh petugas yang tanggap ke masyarakat melalui Ketua Rt di Desa Muara Uya”* (Wawancara 08 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 02 menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“Daya tanggap setiap Aparat Desa bagus saat setiap menyampaikan informasi Kependudukan dan pertanahan yang tersedia di kantor Desa Muara Uya kepada saya ketika bertanya”.* (Wawancara 08 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 03 menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“setiap Aparat Desa daya tanggapnya bagus saat setiap menyampaikan informasi Kependudukan dan pertanahan di kantor Desa Muara Uya kepada saya saat bertanya”* (Wawancara 08 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 04 menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“para petugas memiliki daya tanggap yang bagus setiap menyampaikan informasi Kependudukan dan pertanahan di kantor Desa Muara Uya” (Wawancara 08 Agustus 2023)*

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa 5 informan menjawab daya tanggap (*responsiveness*) petugas bagus dalam menyampaikan informasi pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) petugas dalam menyampaikan informasi pelayanan di kantor desa dikategorikan Sangat Berkualitas.

3. Hasil wawancara mengenai bagaimana daya tanggap petugas dalam menerbitkan Surat Keterangan?

Berdasarkan hasil wawancara Sekretaris Desa menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“Kasi Pelayanan yang bertugas mengerjakan penerbitan Surat Keterangan bertugas secara tanggap dan dapat melayani masyarakat” (Wawancara 08 Agustus 2023)*

Hal senada juga diungkapkan oleh Kasi Pelayanan berikut pendapatnya:

*“saya selalu secara tanggap dalam melayani masyarakat untuk mendapatkan Surat Keterangan yang di urus oleh masyarakat”.* (Wawancara 08 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 02 menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“saat saya mengurus Surat Keterangan usaha petugas yang melayani saya kurang tanggap dalam memeriksa kelengkapan berkas saya dikarenakan awalnya petugas berpendapat bahwa berkas sudah lengkap tetapi ketika saya sudah berada di rumah petugas menginformasikan bahwa berka tadi masih ada kekurangan kelengkapannya”.* (Wawancara 07 Agustus 2023)

Hal berbeda diungkapkan oleh Masyarakat Rt.03 yang berpendapat sebagai berikut:

*“daya tanggap petugas saat memproses terbitnya Surat Keterangan sudah baik dapat dilihat saat saya mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu”* (Wawancara 07 Agustus 2023)

Hal ini senada dengan pendapat Masyarakat Rt.04 yang berpendapat sebagai berikut:

*“Kasi Pelayanan melayani saya dengan tanggap saat mengurus Surat Keterangan di Kantor Desa Muara Uya”* (Wawancara 07 Agustus 2023)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa 4 informan menjawab daya tanggap (*responsiveness*) petugas bagus dalam menerbitkan Surat Keterangan. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) petugas dalam menerbitkan Surat Keterangan di kantor desa dikategorikan Berkualitas.

4. Hasil wawancara mengenai bagaimana daya tanggap petugas dalam menyederhanakan Pelayanan agar lebih mudah bagi masyarakat?

Berdasarkan hasil wawancara Sekretaris Desa menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“kami segenap aparat desa yang bertugas sudah secara tanggap berusaha untuk menyederhanakan pelayanan yang tersedia agar setiap kalangan masyarakat dapat mendapatkan hak untuk dilayani dan masyarakat merasakan kemudahannya jika pelayanan dapat disederhanakan”* (Wawancara 08 Agustus 2023)

Hal senada juga diungkapkan oleh Kasi Pelayanan yang mengungkapkan bahwa:

*“Penyederhanaan pelayanan telah diterapkan oleh setiap masing-masing aparat desa yang bertugas secara tanggap di Kantor Desa Muara Uya”* (Wawancara 08 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 02 menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“menurut saya proses pelayanan yang ada di Kantor Desa Muara Uya ini dijlankan oleh masing-masing aparat desa yang memiliki daya tanggap, namun prosesnya tetap mengikuti tahapan yang ditentukan sehingga proses pelayanannya tidak sesederhana yang saya bayangkan”*. (Wawancara 07 Agustus 2023)

Hal tersebut senada dengan pendapat Masyarakat Rt. 03 yang menyampaikan pendapatnya sebagai berikut:

*“Proses pelayanan masih harus mengumpulkan fotokopi beberapa berkas yang seharusnya di era ini sudah disederhanakan misalnya melalui hasil scan berkas kelengkapannya”* (Wawancara 07 Agustus 2023)

Hal yang bertolak belakang diungkapkan masyarakat 04 yang berpendapat bahwa:

*“Petugas sudah cukup tanggap saat melakukan penyederhaaan pelayanan kepada masyarakat” (Wawancara 07 Agustus 2023)*

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa 3 informan menjawab Daya Tanggap (*responsiveness*) petugas dalam upaya penyederhanaan pelayanan sudah baik. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Daya Tanggap (*responsiveness*) petugas dalam upaya penyederhanaan pelayanan di kantor desa dikategorikan Cukup Berkualitas.

5. Hasil wawancara mengenai bagaimana daya tanggap petugas dalam menerima pengaduan masyarakat?

Berdasarkan hasil wawancara Sekretaris Desa menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“setiap aparat yang bekerja di Kantor Desa Muara Uya diwajibkan memiliki daya tanggap yang tinggi dalam menerima pengaduan masyarakat”. (Wawancara 08 Agustus 2023)*

Hal senada juga diungkapkan oleh Kasi Pelayanan yaitu sebagai berikut:

*“daya tanggap dalam melayani aduan masyarakat sangat penting. Oleh karena itu setiap Aparat Desa diharapkan cepat tanggap jika masyarakat ada yang melaporkan Pengaduan yang sifatnya darurat” (Wawancara 08 Agustus 2023)*

Hal yang sama juga diungkapkan Masyarakat Rt.02 yang memiliki pendapat sebagai berikut:

*“saat saya mendatangi Kantor Desa Muara Uya saya melaporkan bahwa telah terjadi peristiwa kematian petugas yang bekerja dengan tanggap melayani saya untuk apa saja yang harus saya lakukan selanjutnya”* (Wawancara 07 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 03 menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“saat diadakannya rapat MusrenbangDes di Kantor Desa Muara Uya setiap aduan saya ditanggapi dengan bagus dan aspirasi saya tersampaikan”* (Wawancara 07 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 04 menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“Pengaduan Masyarakat yang selalu saya sampaikan Ke Kantor Desa Muara Uya selalu ditanggapi dengan baik oleh Aparat Desa Muara Uya”* (Wawancara 07 Agustus 2023)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa 3 informan menjawab Daya Tanggap (*responsiveness*) petugas dalam menerima pengaduan masyarakat sudah baik. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Daya Tanggap (*responsiveness*) petugas dalam menerima pengaduan masyarakat di kantor desa dikategorikan Cukup Berkualitas

Hasil wawancara mengenai bagaimana Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pembuatan dokumen atau berkas yang

diberikan apakah sesuai dengan waktu dalam peraturan atau harus menunggu berapa hari ?

Berdasarkan hasil wawancara Sekretaris Desa menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“kami menyelesaikan proses pemberkasan sampai dengan selesai dengan tepat waktu”* (Wawancara 08 Agustus 2023)

Hal senada juga diungkapkan oleh kasi Pelayanan bahwa:

*“Untuk dokumen yang dapat langsung dicetak oleh Kantor Desa langsung bisa selesai sedangkan untuk administrasi kependudukan biasanya melalui Kantor kecamatan”* (Wawancara 08 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 02 menyampaikan pendapat sebagai berikut :

*“untuk pengurusan berkas-berkas di kantor desa sudah sesuai dengan peraturan yang ada dan waktu penyelesaiannya tergolong cepat dan prosesnya aman”* (wawancara 07 Agustus 2023)

Senada dengan hasil wawancara Masyarakat RT 03 yang menyampaikan pendapat sebagai berikut :

*“sudah bagus dan tepat waktu juga dalam hal waktu pelayanannya, contohnya ketika membuat surat-surat kita diminta menunggu, dan langsung jadi pada hari itu asalkan syarat-syarat nya cukup semua”* (wawancara 07 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 04 menyampaikan pendapat sebagai berikut :

“kalau untuk waktu pembuatan dokumen seperti akta, KTP, itu sudah bagus (cepat prosesnya) secara langsung dan itu saya rasakan sendiri” (wawancara 07 Agustus 2023)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa 5 informan menjawab ketepatan waktu dalam menyelesaikan pembuatan dokumen sudah sesuai dengan peraturan yang ada dan waktu penyelesaiannya cepat. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu dalam menyelesaikan pembuatan dokumen dikategorikan Sangat berkualitas.

Tabel 7: Tabel Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi	Indikator	Kategori	Kesimpulan
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Informasi Pelayanan	Sangat Berkualitas	Berkualitas
	Informasi Kependudukan & Pertahanan	Sangat Berkualitas	
	Penerbitan Surat Keterangan	Berkualitas	
	Penyederhanaan Pelayanan	Cukup Berkualitas	
	Pengaduan Masyarakat	Cukup Berkualitas	

Berdasarkan hasil rekapitulasi tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan dari indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap Informasi Pelayanan, Informasi Kependudukan & Pertahanan, Penerbitan Surat Keterangan, Penyederhanaan Pelayanan, Pengaduan Masyarakat dikategorikan Berkualitas.

#### D. Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)

1. Hasil wawancara mengenai bagaimana jaminan waktu dan biaya yang masyarakat dapatkan saat mendapatkan informasi pelayanan?

Berdasarkan hasil wawancara Sekretaris Desa menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“Kami tidak memberlakukan biaya untuk penyebaran informasi pelayanan semuanya mendapatkan hak gratis pelayanan apapun di kantor Desa Muara uya dan setiap pelayanan kami jamin selesai dalam 1 Hari kerja.”* (Wawancara 08 Agustus 2023)

Hal senada juga diungkapkan oleh Kasi Pelayanan bahwa:

*“semua informasi pelayanan yang ada di kantor desa muara Uya di gratiskan untuk masyarakat serta jaminan waktu selesai 1 hari dalam menyebarkan informasi pelayanan ke masyarakat ”* (Wawancara 08 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 02 menyampaikan pendapat sebagai berikut :

*“dari informasi pelayanan yang diberikan, pemerintah desa tidak pernah meminta biaya administrasi apapun. Bisa dilihat mulai kegiatan-kegiatan yang ada maupun biaya operasional semua tanpa dipungut biaya dan ada jaminan bahwa pelayanan selesai dalam 1 hari”* (wawancara 07 Agustus 2023)

Senada dengan hasil wawancara Masyarakat RT 03 yang menyampaikan pendapat sebagai berikut :

*“untuk informasi pelayanan di desa sudah menyesuaikan aturan yang berlaku dan lebih mudah dalam pelayanan serta tanpa dipungut biaya sepeserpun. Saya juga dimudahkan dalam proses*

*pelayanan yang dapat selesai dalam waktu 1 hari” (wawancara 07 Agustus 2023)*

Sejalan dengan kedua informan tersebut, Masyarakat RT 04 yang menyampaikan pendapat sebagai berikut :

*“kalau mengenai biaya, selama proses pelayanan yang saya dapatkan di kantor desa itu gratis atau tidak pernah dipungut biaya apapun serta proses pelayanan nya yang cepat” (wawancara 07 Agustus 2023)*

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa 5 informan menjawab jaminan biaya dan waktu dalam menyampaikan informasi pelayanan sudah sesuai dengan peraturan yang ada dan waktu penyelesaiannya cepat. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa jaminan biaya dan waktu dalam menyampaikan informasi pelayanan dikategorikan Sangat berkualitas.

2. Hasil wawancara mengenai bagaimana jaminan waktu dan biaya yang masyarakat dapatkan saat mendapatkan informasi kependudukan dan pertanahan?

Berdasarkan hasil wawancara Sekretaris Desa menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“Kami tidak memberlakukan biaya untuk penyebaran informasi informasi kependudukan dan pertanahan semuanya mendapatkan hak gratis di kantor Desa Muara uya dan setiap informasi kependudukan dan pertanahan kami jamin selesai dalam 1 Hari kerja.” (Wawancara 08 Agustus 2023)*

Hal senada juga diungkapkan oleh Kasi Pelayanan bahwa:

*“semua informasi kependudukan dan pertanahan yang ada di kantor desa muara Uya di gratiskan untuk masyarakat serta jaminan waktu selesai 1 hari dalam menyebarkan informasi kependudukan dan pertanahan ke masyarakat” (Wawancara 08 Agustus 2023)*

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 02 menyampaikan pendapat sebagai berikut :

*“dari informasi kependudukan dan pertanahan yang diberikan, pemerintah desa tidak pernah meminta biaya administrasi apapun. Bisa dilihat mulai kegiatan-kegiatan yang ada maupun biaya operasional semua tanpa dipungut biaya dan ada jaminan bahwa pelayanan selesai dalam 1 hari” (wawancara 07 Agustus 2023)*

Senada dengan hasil wawancara Masyarakat RT 03 yang menyampaikan pendapat sebagai berikut :

*“untuk informasi kependudukan dan pertanahan di desa sudah menyesuaikan aturan yang berlaku dan lebih mudah dalam pelayanan serta tanpa dipungut biaya sepeserpun. Saya juga dimudahkan dalam proses pelayanan yang dapat selesai dalam waktu 1 hari” (wawancara 07 Agustus 2023)*

Sejalan dengan kedua informan tersebut, Masyarakat RT 04 yang menyampaikan pendapat sebagai berikut :

*“kalau mengenai biaya, selama proses pelayanan yang saya dapatkan di kantor desa itu gratis atau tidak pernah dipungut biaya apapun serta proses pelayanan nya yang cepat” (wawancara 07 Agustus 2023)*

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa 5 informan menjawab jaminan biaya dan waktu dalam menyampaikan informasi kependudukan dan pertanahan sudah sesuai dengan peraturan yang ada dan waktu penyelesaiannya cepat. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa jaminan biaya dan waktu dalam menyampaikan informasi kependudukan dan pertanahan dikategorikan Sangat berkualitas.

3. Hasil wawancara mengenai bagaimana jaminan waktu dan biaya dalam pengurusan Surat Keterangan di Kantor desa Muara Uya?

Berdasarkan hasil wawancara Sekretaris Desa menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“Kami tidak memberlakukan biaya dalam pengurusan Surat Keterangan semuanya mendapatkan hak gratis di kantor Desa Muara uya dan setiap pengurusan Surat Keterangan kami jamin selesai dalam 1 Hari kerja.”* (Wawancara 08 Agustus 2023)

Hal senada juga diungkapkan oleh Kasi Pelayanan bahwa:

*“pengurusan Surat Keterangan yang ada di kantor desa muara Uya di gratiskan untuk masyarakat serta jaminan waktu selesai 1 hari”* (Wawancara 08 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 02 menyampaikan pendapat sebagai berikut :

*“pengurusan Surat Keterangan pemerintah desa tidak pernah meminta biaya administrasi apapun. Bisa dilihat mulai kegiatan-kegiatan yang ada maupun biaya operasional semua tanpa dipungut*

*biaya dan ada jaminan bahwa pelayanan selesai dalam 1 hari”*  
(wawancara 07 Agustus 2023)

Senada dengan hasil wawancara Masyarakat RT 03 yang menyampaikan pendapat sebagai berikut :

*“untuk pengurusan Surat Keterangan di desa sudah menyesuaikan aturan yang berlaku dan lebih mudah dalam pelayanan serta tanpa dipungut biaya sepeserpun. Saya juga dimudahkan dalam proses pelayanan yang dapat selesai dalam waktu 1 hari”* (wawancara 07 Agustus 2023)

Sejalan dengan kedua informan tersebut, Masyarakat RT 04 yang menyampaikan pendapat sebagai berikut :

*“kalau mengenai biaya, selama proses pelayanan yang saya dapatkan di kantor desa itu gratis atau tidak pernah dipungut biaya apapun serta proses pelayanan nya yang cepat”* (wawancara 07 Agustus 2023)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa 5 informan menjawab jaminan biaya dan waktu dalam pengurusan Surat Keterangan sudah sesuai dengan peraturan yang ada dan waktu penyelesaiannya cepat. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa jaminan biaya dan waktu dalam pengurusan Surat Keterangan dikategorikan Sangat berkualitas.

4. Hasil wawancara mengenai bagaimana jaminan waktu dan biaya saat diterapkannya penyederhanaan pelayanan di Kantor Desa Muara Uya?

Berdasarkan hasil wawancara Sekretaris Desa menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“untuk penyederhanaan pelayanan sudah mulai diterapkan di Kantor Desa Muara Uya. Dengan diterapkannya hal ini membuat pelayanan yang dilakukan menjadi lebih cepat dan tentunya semuanya gratis tidak dipungut biaya”* (Wawancara 08 Agustus 2023)

Hal senada juga diungkapkan oleh Kasi Pelayanan yaitu:

*“penyederhanaan pelayanan tentu sangat berdampak baik pada Jaminan waktu dan biaya pelayanan yang tersedia di Kantor Desa Muara Uya”* . (Wawancara 08 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 02 menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“saat saya datang ke Kantor Desa Muara Uya saya merasakan pelayanan yang saya dapatkan menjadi lebih sederhana dapat dilihat bahwa setiap pelayanan tidak dipungut biaya dan prosesnya juga cepat selesai”* (Wawancara 07 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 03 menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“saya masih merasakan bahwa persyaratan pemberkasan di setiap layanan masih harus me fotokopi. Seharusnya bisa langsung di scan di kantor desa agar saya tidak perlu lagi keluar untuk memfotokopi kelengkapan berkas”* (Wawancara 08 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 04 menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“setiap pelayanan yang saya dapatkan dari Kantor Desa Muara Uya sudah disederhanakan. Karena pelayanannya gratis dan cepat selesai” (Wawancara 08 Agustus 2023)*

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa 4 informan menjawab jaminan biaya dan waktu dalam penyederhanaan pelayanan sudah sesuai dengan peraturan yang ada dan waktu penyelesaiannya cepat. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa jaminan biaya dan waktu dalam penyederhanaan pelayanan dikategorikan Berkualitas

5. Hasil wawancara mengenai bagaimana jaminan waktu dan biaya saat masyarakat melakukan pengaduan masyarakat di Kantor Desa Muara Uya?

Berdasarkan hasil wawancara Sekretaris Desa menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“setiap masyarakat berhak untuk melakukan pengaduan di Kantor Desa Muara Uya tanpa dipungut biaya serta cepat ditanggapi oleh aparat desa yang terkait” (Wawancara 08 Agustus 2023)*

Hal senada juga diungkapkan oleh Kasi Pelayanan yaitu sebagai berikut:

*“Aparat Desa Muara Uya akan menanggapi dengan cepat dan tanpa biaya setiap pengaduan masyarakat” (Wawancara 08 Agustus 2023)*

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 02 menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“aduan yang saya laporkan ke Kantor Desa Muara Uya terkait jalan desa yang perlu diperbaiki sudah lama saya laporkan tetapi baru saja dijalankan proyek renovasi jalannya” (Wawancara 07 Agustus 2023)*

Pendapat yang bertentangan diungkapkan Masyarakat Rt. 03 yaitu sebagai berikut:

*“saya setiap melaporkan aduan ke Kantor Desa Muara Uya ditanggapi dengan cepat oleh petugas dan tanpa dipungut biaya” (Wawancara 07 Agustus 2023)*

Hal ini senada dengan pendapat masyarakat Rt. 04 yaitu sebagai berikut:

*“Aparat Desa Muara Uya sangat cepat dalam memproses aduan saya terkait kematian tetangga saya”. (Wawancara 07 Agustus 2023)*

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa 4 informan menjawab jaminan biaya dan waktu dalam pengaduan masyarakat sudah sesuai dengan peraturan yang ada dan waktu penyelesaiannya cepat. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa jaminan biaya dan waktu dalam pengaduan masyarakat dikategorikan Berkualitas.

Tabel 8: Tabel Indikator Jaminan (*Assurance*)

Dimensi	Indikator	Kategori	Kesimpulan
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Informasi Pelayanan	Sangat Berkualitas	Sangat Berkualitas
	Informasi Kependudukan & Pertahanan	Sangat Berkualitas	
	Penerbitan Surat Keterangan	Sangat Berkualitas	
	Penyederhanaan Pelayanan	Berkualitas	
	Pengaduan Masyarakat	Berkualitas	

Berdasarkan hasil rekapitulasi tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan dari indikator Jaminan (*Assurance*) terhadap Informasi Pelayanan, Informasi Kependudukan & Pertahanan, Penerbitan Surat Keterangan, Penyederhanaan Pelayanan, Pengaduan Masyarakat dikategorikan Sangat Berkualitas.

#### E. Indikator Empati (*Emphaty*)

1. Hasil wawancara mengenai bagaimana sikap petugas dalam menyampaikan informasi pelayanan?

Berdasarkan hasil wawancara Sekretaris Desa menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“sebagai Aparat Desa kami harus tetap menjaga sikap dengan tutur kata yang baik dalam setiap proses penyampaian informasi pelayanan”.* (Wawancara 08 Agustus 2023)

Senada dengan pendapat diatas Kasi Pelayanan mengungkapkan pendapatnya sebagai berikut:

*“setiap menyampaikan informasi pelayanan kami harus tetap menjaga sikap dalam ber empati ke setiap masyarakat agar informasi tersebut tersampaikan dengan baik ke masyarakatnya”.* (Wawancara 08 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 02 menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“saya mendapatkan informasi pelayanan di kantor Desa Muara Uya dengan baik karena petugas bersikap baik walaupun saya bertanya terlalu detail”.* (Wawancara 07 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 03 menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“informasi pelayanan yang saya cari mudah didapatkan karena para aparat desa yang memberi tahu menjelaskan dengan lugas dan jelas”.* (Wawancara 07 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 04 menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“aparat desa Muara Uya yang saya tanya mengenai informasi pelayanan menjawab pertanyaan saya yang bagi saya rumit dengan tetap bersikap sabar serta memahami masalah saya.”* (Wawancara 07 Agustus 2023)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa 5 informan menjawab sikap petugas dalam menyampaikan informasi pelayanan dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa sikap petugas dalam menyampaikan informasi pelayanan dikategorikan Sangat Berkualitas

2. Hasil wawancara mengenai bagaimana sikap petugas dalam menyampaikan informasi kependudukan dan pertanahan?

Berdasarkan hasil wawancara Sekretaris Desa menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“sebagai Aparat Desa kami harus tetap menjaga sikap dengan tutur kata yang baik dalam setiap proses penyampaian informasi kependudukan dan pertanahan”*. (Wawancara 08 Agustus 2023)

Senada dengan pendapat diatas Kasi Pelayanan mengungkapkan pendapatnya sebagai berikut:

*“setiap menyampaikan informasi kependudukan dan pertanahan kami harus tetap menjaga sikap dalam ber empati ke setiap masyarakat agar informasi tersebut tersampaikan dengan baik ke masyarakatnya”*. (Wawancara 08 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 02 menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“saya mendapatkan informasi kependudukan dan pertanahan di kantor Desa Muara Uya dengan baik karena petugas bersikap baik walaupun saya bertanya terlalu detail”*. (Wawancara 07 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 03 menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“informasi kependudukan dan pertanahan yang saya cari mudah didapatkan karena para aparat desa yang memberi tahu menjelaskan dengan lugas dan jelas”*. (Wawancara 07 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 04 menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“aparat desa Muara Uya yang saya tanya mengenai informasi kependudukan dan pertanahan menjawab pertanyaan saya yang bagi saya rumit dengan tetap bersikap sabar serta memahami masalah saya.” (Wawancara 07 Agustus 2023)*

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa 5 informan menjawab sikap petugas dalam menyampaikan informasi kependudukan dan pertanahan dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa sikap petugas dalam menyampaikan informasi kependudukan dan pertanahan dikategorikan Sangat Berkualitas.

3. Hasil wawancara mengenai bagaimana sikap petugas dalam menerbitkan Surat keterangan?

Berdasarkan hasil wawancara Sekretaris Desa menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“Kasi Pelayanan yang bertugas dalam proses penerbitan Surat Keterangan menjalankan tugas beliau dengan bersikap baik mendengar setiap permintaan masyarakat sebelum menerbitkan Surat Keterangan yang di inginkan yang bersangkutan” (Wawancara 08 Agustus 2023)*

Hal senada juga diungkapkan oleh Kasi Pelayanan dibawah ini merupakan pendapatnya:

*“dalam menjalani tugas saya sehari-hari menghadapi berbagai latar belakang masyarakat oleh karena itu setiap saya bersikap diharuskan selalu berempati kepada setiap masyarakat yang datang”.*  
(Wawancara 08 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 02 menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“saat saya mengurus Surat Keterangan di Kantor Desa Muara Uya saya merasa nyaman saat mendapatkan pelayanan tersebut dikarenakan sikap aparat desa yang baik terhadap saya”.* (Wawancara 07 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 03 menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“disaat saya mengurus Surat keterangan Tidak Mampu Aparat desa tetap ber empati kepada saya tanpa ada rasa direndahkan”.* (Wawancara 07 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 04 menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“saya sedang mendapatkan layanan untuk penerbitan Surat Keterangan usaha saat itu saya memerlukannya dalam waktu yang harus selesai hari tersebut untuk persyaratan saya mengajukan pinjaman KUR di Bank. Walaupun tergesa-gesa aparat desa Muara Uya tetap melayani saya dengan baik”.* (Wawancara 07 Agustus 2023)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa 5 informan menjawab sikap petugas dalam menerbitkan Surat Keterangan sudah baik. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa sikap petugas dalam menerbitkan Surat Keterangan dikategorikan Sangat Berkualitas.

4. Hasil wawancara mengenai bagaimana sikap petugas dalam proses penyederhanaan pelayanan?

Berdasarkan hasil wawancara Sekretaris Desa menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“dengan diterapkannya penyederhanaan pelayanan diharapkan masyarakat mudah ketika setiap mendapatkan pelayanan tentunya hal ini perlu didukung dengan sikap aparat desa yang mampu ber empati kepada setiap masyarakat”.* (Wawancara 08 agustus 2023)

Hal senada juga diungkapkan Kasi pelayanan berikut pendapatnya dibawah ini:

*“penyederhanaan pelayanan akan berjalan jika semua aparat desa mampu bersikap empati disaat melayani masyarakat”.* (Wawancara 08 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 02 menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“saat saya sedang ada di Kantor Desa Muara Uya untuk mendapatkan pelayanan saya merasa penyederhanaan pelayanan sudah diterapkan dan petugas dapat ber empati ke setiap masyarakat yang datang”.* (Wawancara 08 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 03 menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“pelayanan yang sudah disederhanakan tetapi saat saya mengurus Surat pindah petugas menjelaskan kekurangan berkas milik saya dengan nada yang kurang ramah”.* (Wawancara 07 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 04 menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“pelayanan yang sudah mudah saya rasakan saat datang untuk mendapatkan pelayanan dari petugas yang ber sikap baik terhadap saya”.* (Wawancara 07 Agustus 2023)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa 4 informan menjawab sikap petugas dalam proses penyederhanaan pelayanan sudah baik. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa sikap petugas dalam proses penyederhanaan pelayanan dikategorikan Berkualitas

5. Hasil wawancara mengenai bagaimana sikap petugas dalam menanggapi aduan masyarakat?

Berdasarkan hasil wawancara Sekretaris Desa menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“setiap aduan masyarakat yang datang kami aparat desa akan melayaninya dengan sikap empati agar masyarakat merasa bahwa yang bersangkutan akan selalu didengar aspirasinya”.* (Wawancara 08 Agustus 2023)

Hal senada juga diungkapkan oleh Kasi Pelayanan dibawah ini pendapatnya:

*“jika ada masyarakat yang datang untuk melaporkan aduan nya kami siap mendengarkan setiap keluhan kesah masyarakat asal hal tersebut demi kepentingan publik”.* (Wawancara 08 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 02 menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“setiap aduan saya mengenai pelayanan yang terkadang bermasalah yang saya dapatkan di Kantor Desa Muara Uya petugas*

*mendengarkan dan mengevaluasi nya*". (Wawancara 08 agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 03 menyampaikan pendapat sebagai berikut:

"aduan saya mengenai jalanan rusak didengarkan karena aparat desa bersikap empati terhadap masyarakat desa pengguna jalan demi kepentingan bersama". (Wawancara 08 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Rt 04 menyampaikan pendapat sebagai berikut:

"laporan aduan saya mengenai aspirasi kepada kepala desa selalu didengarkan beliau guna kepentingan bersama". (Wawancara 08 Agustus 2023)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa 5 informan menjawab sikap petugas dalam menanggapi aduan masyarakat sudah baik. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa sikap petugas dalam menanggapi aduan masyarakat dikategorikan Sangat Berkualitas

Tabel 9: Tabel Indikator Empati (*Emphaty*)

Dimensi	Indikator	Kategori	Kesimpulan
Empati ( <i>Emphaty</i> )	Informasi Pelayanan	Sangat Berkualitas	Sangat Berkualitas
	Informasi Kependudukan & Pertahanan	Sangat Berkualitas	
	Penerbitan Surat Keterangan	Sangat Berkualitas	
	Penyederhanaan Pelayanan	Berkualitas	
	Pengaduan Masyarakat	Sangat Berkualitas	

Berdasarkan hasil rekapitulasi tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan dari indikator Empati (*Emphaty*) terhadap Informasi Pelayanan, Informasi Kependudukan & Pertanahan, Penerbitan Surat Keterangan, Penyederhanaan Pelayanan, Pengaduan Masyarakat dikategorikan Sangat Berkualitas.

Tabel 10: Rekapitulasi Hasil Penelitian

NO	Indikator	Kategori	Kesimpulan
1	Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	Berkualitas	Berkualitas
2	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Berkualitas	
3	Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Berkualitas	
4	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Sangat Berkualitas	
5	Empati ( <i>Emphaty</i> )	Sangat Berkualitas	

(sumber: dibuat oleh peneliti)

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban wawancara di atas, maka dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan di kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong dilihat dari Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*) dikategorikan Berkualitas, Indikator Keandalan (*Reliability*) dikategorikan Berkualitas, Indikator Daya tanggap (*Responsiveness*) dikategorikan Berkualitas, Indikator Jaminan (*Assurance*) dikategorikan Sangat Berkualitas, Indikator Empati (*Emphaty*) dikategorikan Sangat Berkualitas. Dari hasil tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas

Pelayanan di kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong dikategorikan Berkualitas.

### C. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan DI Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong. Berdasarkan data penelitian yang sudah diperoleh melalui proses wawancara, maka pada bagian ini akan dibahas hasil penelitian berdasarkan indikator Kualitas Pelayanan yaitu sebagai berikut:

#### 1. Bukti fisik (*Tangibles*)

Kualitas pelayanan DI Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong dilihat dari indikator Bukti fisik (*Tangibles*) terhadap Informasi Pelayanan, Informasi Kependudukan & Pertanahan, Penerbitan Surat Keterangan, Penyederhanaan Pelayanan, Pengaduan Masyarakat, maka dapat diketahui bahwa Kualitas pelayanan DI Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong dikategorikan Berkualitas. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil jawaban wawancara dengan lima informan tentang Bukti fisik (*Tangibles*) dan hanya ada satu Informan yang mengatakan bahwa fasilitas yang tersedia kurang memadai dalam pelayanan yang tersedia di Kantor desa Muara Uya. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh, Muhammad Syahrul dan Wahyu Hidayat Nasution (2022), Gali Artha Cendana dan Trena Aktiva Oktariyanda (2018), Ishak Runi (2020).

## 2. Keandalan (*Reliability*)

Kualitas pelayanan DI Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong dilihat dari indikator Keandalan (*Reliability*) terhadap Informasi Pelayanan, Informasi Kependudukan & Pertanahan, Penerbitan Surat Keterangan, Penyederhanaan Pelayanan, Pengaduan Masyarakat, maka dapat diketahui bahwa Kualitas pelayanan DI Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong dikategorikan Berkualitas. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil jawaban wawancara dengan lima informan tentang Keandalan (*Reliability*) dan hanya ada satu Informan yang mengatakan bahwa Aparat desa masih kurang andal dalam melaksanakan tugasnya yaitu melayani masyarakat di Kantor desa Muara Uya. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh, Muhammad Syahrul dan Wahyu Hidayat Nasution (2022), Gali Artha Cendana dan Trenda Aktiva Oktariyanda (2018), Ishak Runi (2020).

## 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kualitas pelayanan DI Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong dilihat dari indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap Informasi Pelayanan, Informasi Kependudukan & Pertanahan, Penerbitan Surat Keterangan, Penyederhanaan Pelayanan, Pengaduan Masyarakat, maka dapat diketahui bahwa Kualitas pelayanan DI Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong dikategorikan Berkualitas. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil jawaban wawancara dengan lima informan tentang Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan hanya ada satu Informan yang mengatakan bahwa Aparat desa masih kurang daya

tanggapnya dalam melaksanakan tugasnya yaitu melayani masyarakat di Kantor desa Muara Uya. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh, Muhammad Syahrul dan Wahyu Hidayat Nasution (2022), Gali Artha Cendana dan Trenda Aktiva Oktariyanda (2018), Ishak Runi (2020).

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Kualitas pelayanan DI Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong dilihat dari indikator Jaminan (*Assurance*) terhadap Informasi Pelayanan, Informasi Kependudukan & Pertanahan, Penerbitan Surat Keterangan, Penyederhanaan Pelayanan, Pengaduan Masyarakat, maka dapat diketahui bahwa Kualitas pelayanan DI Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong dikategorikan Sangat Berkualitas. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil jawaban wawancara dengan lima informan tentang Jaminan (*Assurance*) masyarakat sudah terjamin biaya dan waktu dalam mendapatkan pelayanan di Kantor desa Muara Uya dengan baik. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh, Muhammad Syahrul dan Wahyu Hidayat Nasution (2022), Gali Artha Cendana dan Trenda Aktiva Oktariyanda (2018), Ishak Runi (2020)

#### 5. Empati (*Emphaty*)

Kualitas pelayanan DI Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong dilihat dari indikator Empati (*Emphaty*) terhadap Informasi Pelayanan, Informasi Kependudukan & Pertanahan, Penerbitan Surat Keterangan, Penyederhanaan Pelayanan, Pengaduan Masyarakat, maka dapat diketahui bahwa Kualitas pelayanan DI Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong dikategorikan Sangat

Berkualitas. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil jawaban wawancara dengan lima informan tentang Empati (*Empathy*) aparat desa Muara Uya sudah ber empati kepada setiap masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan yang layak di Kantor desa Muara Uya dengan baik. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh, Muhammad Syahrul dan Wahyu Hidayat Nasution (2022), Gali Artha Cendana dan Trena Aktiva Oktariyanda (2018), Ishak Runi (2020).

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Muara Uya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong dikategorikan Berkualitas.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis dapat memberikan saran diantaranya sebagai berikut :

1. Kantor Desa Muara Uya perlu meningkatkan indikator Bukti fisik (*tangibles*) berupa fasilitas yang dapat mendukung kualitas jalannya pelayanan kepada masyarakat dengan disediakan pendingin ruangan agar masyarakat yang datang merasakan nyaman jika harus menunggu di ruang tunggu.
2. Kantor Desa Muara Uya perlu meningkatkan indikator Keandalan (*Reliability*) yang dapat mendukung kualitas jalannya pelayanan kepada masyarakat dengan ditingkatkan kemampuan keandalan aparat desa yang bertugas.
3. Kantor Desa Muara Uya perlu meningkatkan indikator Daya Tanggap (*responsiveness*) yang dapat mendukung kualitas jalannya pelayanan kepada masyarakat dengan ditingkatkan kemampuan Daya Tanggap aparat desa yang bertugas,

4. Kantor Desa Muara Uya perlu mempertahankan indikator Jaminan (*Assurance*) yang dapat mendukung kualitas jalannya pelayanan kepada masyarakat yaitu di predikat Sangat Berkualitas.
5. Kantor Desa Muara Uya perlu mempertahankan indikator Empati (*Emphaty*) yang dapat mendukung kualitas jalannya pelayanan kepada masyarakat yaitu di predikat Sangat Berkualitas.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Dosen, T. (2022). *Pedoman Penulisan Skripsi STIA (Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi) Tabalong*. Tabalong: STIA Tabalong .
- Gulo, W., & Hardiwati, Y. (2002). *Metodologi Penelitian* . Jakarta: Grasindo.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Jakarta: Gava Media.
- Moenir, H. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nanang, M. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif "Analisis Isi dan Analisis data sekunder"*. Jakarta: Rajawali Press.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik* . Bandung: ALFABETA.
- Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Unite States of America: SAGE Publication.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2000). *Perilaku Konsumen* . USA: Pearson prentice.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Manajemen: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, A., V., A., P., & L., B. K. (1990). *Delivering quality service balancing customer perceptions and expectations*. Inggris: Collier Macmillan.

### Jurnal:

- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Jombang Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 1089-1100.
- Kuswoyo, C., & Tjahyadi, R. A. (2017). Dimensi-dimensi Kualitas Layanan: Pengujian Model Kualitas Layanan dari Perspektif Eropa. *Jurnal Manajemen Maranatha, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universita Kristen Maranatha*, 71-80.
- Marande, Y. (2017). Kualitas Pelayanan publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administrasi*, 33-39.
- Runi, I. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Rampi Kecamatan Rampi Kabupaten Luwu Utara. *Jurnal I La Galigo*, 40-44.

Suriyani, E. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Kayu Bawang Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar. *Jurnal PubBis*, 100-104.

Syahrul, M., & Nasution, W. H. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di kantor Kelurahan Desa Sidorame Timur Medan Perjuangan. *As Siyasa*, 47-51.

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Pasal 5 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa

Undang-undang Desa Nomor 06 Tahun 2014 Tentang Desa

## LAMPIRAN

Gambar 3: Foto Wawancara dengan Skretaris Desa



Gambar 4: Foto Wawancara dengan Kasi Pelayanan



Gambar 5: Foto Wawancara Dengan Masyarakat Desa Muara Uya Rt. 02



Gambar 6: Foto Wawancara Dengan Masyarakat Desa Muara Uya Rt. 03



Gambar 7: Foto Wawancara dengan Masyarakat Desa Muara Uya Rt.04



## PEDOMAN WAWANCARA

### A. Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*)

1. Menurut anda apakah selama ini fasilitas yang tersedia sudah cukup untuk mendukung tersampainya informasi pelayanan ke masyarakat?
2. Menurut anda apakah selama ini fasilitas yang tersedia sudah cukup untuk mendukung tersampainya informasi kependudukan dan pertanahan ke masyarakat?
3. Menurut anda apakah selama ini fasilitas yang tersedia sudah cukup untuk mendukung proses diterbitkannya Surat Keterangan di Kantor Desa Muara Uya?
4. Menurut anda apakah selama ini fasilitas yang tersedia sudah cukup untuk menunjang terciptanya penyederhanaan pelayanan di Kantor Desa Muara Uya?
5. Menurut anda apakah selama ini fasilitas yang tersedia sudah cukup untuk menunjang penerimaan pengaduan masyarakat di Kantor Desa Muara Uya?

### B. Indikator Keandalan (*Reliability*)

1. Menurut anda bagaimana keandalan petugas untuk menyampaikan informasi pelayanan di Kantor Desa Muara Uya?
2. Menurut anda bagaimana keandalan petugas untuk menyampaikan informasi kependudukan dan pertanahan di Kantor Desa Muara Uya?
3. Menurut anda bagaimana kendalan petugas untuk penerbitan Surat Keterangan di kantor Desa Muara Uya?

4. Menurut anda bagaimana keandalan petugas dalam upaya penyederhanaan pelayanan di Kantor Desa Muara Uya?
5. Menurut anda bagaimana keandalan petugas dalam menerima pengaduan masyarakat?

C. Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)

1. Menurut anda bagaimana daya tanggap petugas dalam menyampaikan informasi pelayanan?
2. Menurut anda bagaimana daya tanggap petugas dalam menyampaikan informasi kependudukan dan pertanahan?
3. Menurut anda bagaimana daya tanggap petugas dalam menerbitkan Surat Keterangan di kantor Desa Muara Uya?
4. Menurut anda bagaimana daya tanggap petugas dalam menyederhanakan pelayanan agar memudahkan bagi masyarakat?
5. Menurut anda bagaimana daya tanggap petugas dalam menerima pengaduan masyarakat?

D. Indikator Jaminan (*Assurance*)

1. Menurut anda bagaimana jaminan waktu dan biaya yang masyarakat dapatkan untuk mendapatkan informasi pelayanan?
2. Menurut anda bagaimana jaminan waktu dan biaya yang masyarakat dapatkan untuk mendapatkan informasi kependudukan dan pertanahan?
3. Menurut anda bagaimana jaminan waktu dan biaya yang masyarakat dapatkan dalam pengurusan surat keterangan di Kantor Desa Muara Uya?

4. Menurut anda bagaimana jaminan waktu dan biaya yang masyarakat dapatkan dalam penyederhanaan pelayanan di Kantor Desa Muara Uya?
5. Menurut anda bagaimana jaminan waktu dan biaya yang masyarakat dapatkan dalam pengaduan masyarakat di Kantor Desa Muara Uya?

E. Indikator Empati (*Empathy*)

1. Menurut anda bagaimana komunikasi antara petugas dan masyarakat dalam menyampaikan informasi tentang pelayanan di Kantor Desa Muara Uya?
2. Menurut anda bagaimana komunikasi antara petugas dan masyarakat dalam menyampaikan informasi tentang kependudukan dan pertanahan di Kantor Desa Muara Uya?
3. Menurut anda bagaimana komunikasi antara petugas dan masyarakat dalam pengurusan surat keterangan di Kantor Desa Muara Uya?
4. Menurut anda bagaimana komunikasi antara petugas dan masyarakat dalam proses penyederhanaan pelayanan di Kantor Desa Muara Uya?
5. Menurut anda bagaimana komunikasi antara petugas dan masyarakat dalam pengaduan masyarakat di Kantor Desa Muara Uya?