

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Desa diartikan sebagai kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat, diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Republik Indonesia. Dalam pelaksanaannya desa akan bersentuhan langsung dengan masyarakat, dalam peranan desa memberikan pelayanan kepada publik khususnya kepada masyarakat.¹

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki bagi seorang petugas pemerintahan, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas dari 4 aspek pelayanan Tugas aparatur terhadap masyarakat adalah untuk melindungi seluruh rakyat Indonesia serta wilayah Indonesia, meningkatkan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan mewujudkan ketertiban dunia yang berdasarkan pada kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Hal ini juga dijelaskan lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang mengatur pedoman umum dalam penyelenggaraan pelayanan publik.²

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting pemerintah kepada

¹ Undang-undang No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa

² Undang-undang 1945 alinea ke 4

masyarakat, maka dari itu memerlukan standar pelayanan yang sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan otonomi daerah terlebih setelah ditetapkannya undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, dimana pemerintahan daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat.³

Pelayanan publik yang berkualitas, atau yang sering disebut pelayanan prima, adalah pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas tertentu. Standar pelayanan berfungsi sebagai patokan dalam penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan untuk menilai kualitas pelayanan. Hal ini menjadi kewajiban dan janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat, dengan tujuan agar pelayanan tersebut berkualitas, cepat, mudah diakses, terjangkau, dan terukur.⁴

Peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu isu yang sangat krusial dimana hal ini terjadi karena disuatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari tahun ketahun semakin besar. Di sisi lain, praktik

³ Undang-undang no 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah

⁴ Sinambela, Litjan Poltak dkk. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara. 2011.

penyelenggaraan pelayanan publik belum mengalami perubahan signifikan. Masyarakat terus-menerus menuntut pelayanan yang berkualitas dari para birokrat, meskipun seringkali tuntutan tersebut tidak sesuai dengan kenyataan. Secara empiris, pelayanan publik yang ada saat ini masih cenderung lambat, mahal, berbelit-belit, dan melelahkan. Oleh karena itu, reformasi dalam pelayanan publik sangat dibutuhkan. Pelayanan yang positif dan berkualitas, secara empiris, akan menciptakan kepuasan, kebahagiaan, dan kesejahteraan bagi masyarakat, yang pada akhirnya dapat mewujudkan tujuan pembangunan masyarakat secara lebih efektif.

Desa Rangkiling Simpang, sebagai garda terdepan dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan umum, memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola urusan rumah tangga daerah. Tugas-tugas pemerintahan desa yang menjadi kewenangannya wajib dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam undang-undang, yaitu:⁵:

1. Urusan pemerintahan yang sudah ada berdasarkan hak asal-usul Urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota yang diserahkan pengaturannya kepada desa.
2. Tugas pembantuan dari pemerintah, pemerintah provinsi dan atau pemerintah kabupaten/kota.
3. Urusan Pemerintahan lainnya yang oleh peraturan perundang-undangan diserahkan kepada desa.

⁵ Undang-undang 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah

4. Pemberian kewenangan tersebut bertujuan untuk menghadirkan pemerintahan yang lebih dekat dengan masyarakat, khususnya dalam memperluas jangkauan pelayanan. Dengan kata lain, kebijakan ini menjadikan organisasi desa sebagai unit pemerintahan otonom yang berperan sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Secara ideal, langkah ini dirancang untuk mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan yang dibutuhkan.
5. Pelayanan publik pada dasarnya dianggap efektif apabila masyarakat dapat menikmati layanan yang mudah diakses dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat, dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan publik sangat bergantung pada kemampuan pemerintah dalam menanamkan disiplin kerja pada aparatur pelayanan. Untuk mencapai keberhasilan tersebut, diperlukan dukungan dari aparatur yang memiliki kemampuan, keterampilan, disiplin, serta tanggung jawab bersama dalam menyelesaikan tugas. Hal ini juga berlaku bagi Desa Rangkiling, yang dituntut untuk meningkatkan disiplin kerja perangkat desanya guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Peran aktif aparatur perangkat desa menjadi kunci dalam memberikan pelayanan publik yang optimal, sehingga mampu mewujudkan pelayanan masyarakat yang maksimal.

Pelayanan publik di Desa Rangkiling Simpang dapat dilihat dari jenis layanan yang disediakan, sebagaimana diatur dalam Keputusan Kepala Desa Nomor 08/KPTS/2013 tentang Mekanisme Pelayanan Umum. Dalam pelaksanaannya, seluruh proses pelayanan publik telah diatur dan ditetapkan oleh

aparatur desa sebagai pihak pemberi layanan. Khusus dalam pengelolaan administrasi kependudukan desa, proses tersebut dibagi menjadi empat seksi, yaitu:⁶

- a. Seksi pemerintahan dan kependudukan yang menangani permohonan pembuatan permohonan surat kartu keluarga (SKK), surat kartu tanda penduduk (SKTP), surat keterangan pindah (SKP), surat keterangan kelahiran (SKKL), surat keterangan kematian (SKKM).
- b. Seksi kesejahteraan masyarakat yang menangani permohonan pembuatan surat keterangan nikah (SKNA), surat keterangan tidak mampu (SKTM).
- c. Seksi ketertiban umum yang menangani permohonan pembuatan surat kelakuan baik (SKKB).
- d. Seksi ekonomi yang menangani permohonan pembuatan surat keterangan usaha (SKU).

Sedangkan mekanisme dan prosedur pelayanan menjelaskan secara rinci mengenai tata cara pengurusan surat, kelengkapan dokumen yang diperlukan, besaran biaya yang harus dibayarkan (jika ada), serta estimasi waktu penyelesaian pelayanan. Hal ini bertujuan untuk memberikan panduan yang jelas kepada masyarakat sehingga proses pengurusan dapat dilakukan dengan mudah, cepat, dan transparan.

Berdasarkan hasil observasi di Kantor Desa Rangking Simping,

⁶ Mansyur, S. (2013). Efektivitas pelayanan publik dalam perspektif konsep administrasi publik. *Academica*, 5(1).

pelayanan publik dinilai masih belum maksimal dan tergolong rendah. Hal ini disebabkan oleh kurangnya konsistensi dan keseriusan aparat pemerintah desa dalam menjalankan tugas pelayanan. Masalah tersebut tercermin dari sejumlah keluhan masyarakat terkait pelayanan publik di desa tersebut, khususnya di Desa Rangking Simping Kecamatan Mandiangin, Kabupaten Sarolangun. Keluhan yang sering disampaikan meliputi lamanya proses penyelesaian dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), serta administrasi lainnya.

Sesuai dengan permendagri 19 tahun 2018 yang mengharuskan proses penerbitan dokumen kependudukan dalam rentang waktu 1 sampai 24 jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan. Namun, hal itu dapat dikecualikan bila disebabkan gangguan jaringan komunikasi data dan/atau sarana prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan.

Dokumen yang kependudukan dimaksud dalam pemendagri nomor 19 tahun 2018 mencakup Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, dan Surat Keterangan Pindah. Sementara untuk pengambilan dokumen berupa KTP dapat dilakukan setelah 14 hari masa kerja yang seharusnya.⁷

Berikut data kategori kualitas pelayanan publik yang di berikan oleh kantor desa yang ada di kecamatan mandiangin kabupaten sarolangun.

⁷ Pemendagri Nomor 19 tahun 2018 tentang peningkatan kualita pelayanan administratif kependudukan

Tabel 1.1 Kategori Pelayanan Pada Kantor Desa Di Kecamatan Mandianging Tahun 2022⁸

No	Nama Desa	Nilai	Kategori
1	Gurun Mudo	B	Baik
2	Gurun Baru	B	Baik
3	Gurun Tuo	C	Kurang Baik
4	Gurun Tuo Simpang	C	Kurang Baik
5	Pemusiran	B	Baik
6	Rangkiling	C	Kurang Baik
7	Rangkiling Simpang	C	Kurang Baik
8	Mandianging	A	Sangat Baik
9	Mandianging Tuo	A	Sangat Baik
10	Mandianging Pasar	A	Sangat Baik
11	Kute Jaye	B	Baik
12	Taman Dewa	A	Sangat Baik
13	Talang Serdang	B	Baik
14	Kertopati	C	Kurang Baik
15	Kertopati Simpang	A	Sangat Baik
16	Bukit Pernginan	A	Sangat Baik
17	Muaro Ketalo	C	Kurang Baik
18	Sungai Rotan	C	Kurang Baik

Sumber : *Kategori pelayan publik pada kantor desa di kecamatan Mandianging Dalam Angka 2022*

Terlihat dari table di atas yang menunjukkan kantor desa rangkiling simpang merupakan salah satu kantor desa yang kategori pelayanan masih tergolong kurang baik.

Standar pelayanan merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan menjadi acuan untuk menilai kualitas pelayanan. Standar ini mencerminkan kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dengan adanya standar pelayanan, diharapkan proses pelayanan dapat berjalan secara optimal dan dapat

⁸ Kategori pelayan publik pada kantor desa di kecamatan Mandianging Dalam Angka 2022

memenuhi harapan masyarakat..⁹

Pelayanan Publik dapat dikatakan baik apabila memiliki Komponen standar pelayanan sesuai pasal 21 undang-undang tentang pelayanan publik nomor 25 tahun 2009 yaitu sekurang-kurangnya meliputi: dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana prasarana atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, jumlahPelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan serta evaluasi kinerja pelaksana.¹⁰

Sama hal nya dengan yang di katakan ombudsman dalam artikelnya yang berjudul “layanan publik dan kepuasan masyarakat” dimana menyebutkan bahwa diperlukan standar sebagai ukuran baik dan buruknya kualitas pelayanan instansi pemerintah.

Rendahnya kepatuhan/implementasi Standar Pelayanan mengakibatkan berbagai jenis maladministrasi berikutnya yang didominasi oleh perilaku aparatur misalnya ketidakjelasan prosedur, ketidakpastian jangka waktu layanan, pungutan liar, korupsi, ketidakpastian layanan perijinan investasi, kesewenang-wenangan dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat yang mengakibatkan kualitas pelayanan publik dapat di katakan kurang/buruk¹¹.

Mengenai jumlah pegawai di kantor desa rangkiling simpang dapat

⁹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

¹⁰ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 21 Standar Pelayanan Publik

¹¹ Ombudsman Layanan Publik dan Kepuasan Masyarakat 2020

dilihat dari table berikut :

Table 1.2 Jumlah Pegawai di Kantor Desa Rangkiling Simpang¹²

No	Jabatan/ Bagian	Jumlah Pegawai yang ada
1	Kepala Desa	1
2	Sekretaris Desa	1
3	Kaur Keuangan	1
4	Kaur umum	1
5	Kasi Pemerintahan	1
6	Kasi Kesejahteraan	1
7	Pelayanan	0
	Kadus	4
	Jumlah	10

Sumber : *Jumlah Pegawai Kantor Desa Rangkiling Simpang Dalam Angka 2023*

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa bagian pelayanan belum memiliki pegawai tetap yang khusus bertugas di posisi tersebut. Kekosongan ini diisi oleh pegawai lain yang merangkap tugas pada bagian pelayanan. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, diperlukan sumber daya manusia (SDM) yang memadai, yaitu pegawai atau karyawan yang kompeten dan andal. Pegawai ini memegang peranan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama saat berinteraksi langsung dengan masyarakat, karena mereka menjadi wajah utama dari kualitas pelayanan yang diberikan.

Dari kelemahan dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan administrasi atau surat menyurat juga sarana dan prasarana yang telah dijelaskan diatas, maka kantor desa rangkiling simpang perlu memperbaiki kelemahan tersebut agar aktifitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat

¹² Jumlah Pegawai Kantor Desa Rangkiling Simpang Dalam Angka 2023

berjalan dengan optimal. Sehingga dapat menimbulkan kepuasan bagi masyarakat selaku penerima pelayanan.

Gambaran mengenai fenomena di atas, menunjukkan seharusnya kondisi penyelenggaraan pelayanan publik yang belum optimal, Sebagai sebuah organisasi yang memiliki kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat. Dimana penyelenggaraan pelayanan publik harus efektif dan efisien.

Realitas factual yang berbeda dapat di lihat saat ini ialah dalam praktek penyelenggaraan pelayanan di desa rangkiling simpang yaitu :

Pertama, masyarakat merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat desa, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara, Rudi (38 tahun) mengungkapkan bahwa dirinya mengalami kesulitan saat mengurus pembuatan Kartu Keluarga (KK). Hal serupa juga dialami oleh Nengsih (34 tahun) ketika mengurus akta kelahiran untuk anggota keluarganya. Kedua warga tersebut menyatakan bahwa pelayanan administrasi yang diberikan cenderung lambat dan seringkali melebihi waktu yang telah ditentukan. Secara umum, masyarakat menilai bahwa pelayanan administrasi di Desa Rangkiling Simpang masih jauh dari maksimal dan memerlukan perbaikan. juga salman (40 tahun) yang mengeluhkan masalah sarana dan prasarana yang ada di kantor desa yang hanya menyediakan beberapa kursi di ruang tunggu sehingga membuat masyarakat menunggu sambil berdiri. Hal tersebut jelas membuat masyarakat merasa tidak nyaman dengan sarana dan prasarana pelayanan yang ada saat ini.¹³

¹³ Hasil wawancara dengan masyarakat di sekitar kantor desa rangkiling simpang kecamatan

Kedua, hasil observasi menunjukkan bahwa salah satu masalah utama dalam pelayanan publik di Desa Rangkiling Simpang adalah keterbatasan sarana dan prasarana yang tersedia. Sarana operasional, fasilitas fisik, serta prasarana pendukung lainnya masih belum memadai. Misalnya, ruang tunggu yang kurang representatif dan terbatasnya jumlah tempat duduk seringkali menyulitkan warga yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Kekurangan ini tidak hanya menghambat kenyamanan masyarakat tetapi juga memengaruhi efisiensi proses pelayanan secara keseluruhan.

Berdasarkan permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik yang masih belum maksimal sebagaimana yang telah peneliti paparkan, peneliti tertarik untuk membahas mengenai kualitas pelayanan publik di kantor desa rangkiling simpang kecamatan mandiangan kabupaten sarolangun. Adapun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik ataupun pengaruh kualitas pelayanan publik dan kualitas pelayanan pemerintah desa yang menjadi acuan peneliti diantaranya.

Pertama, Penelitian yang dilakukan oleh Gali dkk yang berjudul *“Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang”* Penelitian ini mendeskripsikan kualitas pelayanan di Kantor Desa Jombok, Kecamatan Ngoro, Kabupaten Jobang menggunakan pendekatan kualitatif untuk menemukan dan menjelaskan peristiwa terkait yang

terjadi di lapangan.¹⁴ Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu wawancara, pengamatan, dokumentasi dan studi kepustakaan. Untuk mengukur kualitas pelayanan di Kantor Desa Jombok, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Sutikno dan Arha (2018) hasilnya, Desa Jombok memprioritaskan kualitas layanan, sesuai dengan dimensi keandalan (*reliability*), ditinjau dari dimensi koresponsifan (*responsiviness*) pegawai Kantor Desa Jombok sudah cukup responsif dalam memberikan layanan, selanjutnya dimensi keyakinan (*confidence*) banyak peraturan yang dibuat oleh kantor desa yang sudah ditepati dan diyakini oleh masyarakat, dalam memberikan pelayanan, pegawai menggunakan empati (*emphaty*) dalam memberikan layanan, kemudian ditinjau dari fasilitas fisik atau dimensi berwujud (*tangible*) yang tersedia di Kantor Desa Jombok sudah cukup lengkap namun perlu ditingkatkan kelengkapannya. 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.

Kedua penelitian yang dilakukan Joni Suwarno penelitian ini dilakukan pada tahun dengan judul “Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan KTP Dan KK Di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu

¹⁴ Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 1089-1100.

Kabupaten Tanah Bumbu). Dalam penelitian ini mengatakan bahwa suatu pemerintahan terletak pada pemerintahannya sendiri. Penunjukan utama seorang warga Negara akan dilihat dari identitas kependudukannya. Kesibukan sebuah desa akan bentuk pelayanan dokumen kependudukan ini sangat bergantung pada potensi yang tersedia pada sebuah desa atau sebuah kelurahan. Mobilitas penduduk datang dan pergi akan mencerminkan potensi yang ada di desa atau kelurahan itu. Bila potensi yang tersedia cukup menjanjikan maka mobilitas arus manusia yang datang dan pergi pun akan mengikuti tren ini. Sehingga akan mengikuti pula tingkat kepadatan atau jumlah penduduk desa atau kelurahan tersebut. Pada akhirnya akan ditunjukkan pula dari keberagaman suku bangsa dan agama warga yang berdomisili di wilayah atau lingkungan desa.¹⁵

Ketiga penelitian yang dilakukan Diana Natalia Ganda, Daud Markus Liando, dan Neni Kumayas dengan judul “*Kinerja Pemerintah Dalam Pelayanan Publik*”. Pada penelitiannya penulis menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian ini menyimpulkan pelayanan publik merupakan kebutuhan pokok setiap warga negara. Kualitas pelayanan hanya akan didapatkan apabila memenuhi syarat-syarat yang dibutuhkan dalam memperlancar kegiatan pelayanan kepada masyarakat, seperti faktor sarana dan prasarana dari pemerintah yang menyiapkan peralatan guna mendukung lancarnya proses pelayanan, kemudian kualitas sumberdaya manusia dibutuhkan daya tangkap

¹⁵ Joni Suwarno, Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan KTP dan KK Di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu), Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Lokal, Volume 1 Edisi 2, (2012), h.28

yang baik guna menerima respon dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan serta tingginya tanggungjawab para pelaksana tugas pelayanan terbaik kepada masyarakat.¹⁶

Keempat penelitian yang dilakukan Aang Kusnendar dengan judul *“Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran”*. Dalam penelitiannya penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan desain deskriptif. Berdasarkan pembahasan hasil penelitian mengenai Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran pada umumnya cukup baik, namun masih terdapat beberapa indikator yang belum sepenuhnya sesuai dengan pelaksanaan kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik, seperti masih belum adanya inovasi pelayanan, masih ada kebutuhan masyarakat yang belum dikenali oleh pemerintah desa, belum adanya sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik seperti kotak saran, serta masih adanya pemerintah desa yang tidak bekerja sesuai aturan. Untuk mengatasi hambatan tersebut, Pemerintah Desa Cijulang dalam pelayanan publik melakukan pelatihan dan pembinaan untuk meningkatkan kemampuan pemerintah desa, melengkapi sarana dan prasarana yang diperlukan oleh pemerintah desa dalam memberikan

¹⁶ Diana Natalia Ganda, Daud Markus Liando, dan Neni Kumayas, *Kinerja Pemerintah Dalam Pelayanan Publik*, Jurnal Unsrat, 2017, h.6

pelayanan publik.¹⁷

Berdasarkan penelitian sebelumnya, peneliti menghadirkan sudut pandang yang baru di tengah beberapa penelitian terdahulu yang sudah ada, dimana peneliti memfokuskan menilai bagaimana kualitas pelayanan publik yang didasarkan dari beberapa keluhan masyarakat di sekitar kantor desa tersebut pada saat ini. Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut Peneliti merasa perlu untuk meneliti lebih dalam dengan mengusung judul penelitian sebagai berikut, **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Rangkiling Simpang Kecamatan mandiangan Kabupaten Sarolangun”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis menyusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik desa di Desa Rangkiling Simpang Kecamatan Mandiangan Kabupaten Sarolangun ?
2. Faktor-faktor apa yang menjadi penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelayanan publik di kantor Desa Rangkiling Simpang Kecamatan Mandiangan Kabupaten Sarolangun ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

¹⁷ Aang Kusnendar, Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran, Jurnal Unigal, 2018, h.4

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan publik di kantor Desa Rangkiling Simpang Kecamatan Mandiangin Kabupaten Sarolangun ?
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor yang menghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Desa Rangkiling Simpang Kecamatan Mandiangin Kabupaten Sarolangun ?

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam memahami bagaimana kualitas pelayanan publik yang ada di desa. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu, dapat memahami tentang bagaimana kualitas pelayanan publik dan mengetahui faktor yang mempengaruhi keberhasilan kualitas pelayanan publik yang ada di kantor desa rangkiling simpang.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut :

- 1) Bagi Penulis dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung dalam menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah.
- 2) Bagi Instansi pemerintah desa , penelitian ini dapat bermanfaat untuk memberikan masukan kepada penyelenggara pelayanan publik di kantor

desa rangkiling simpang kecamatan mandiagin, sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat di perbaiki atau ditingkatkan.

- 3) Bagi Masyarakat, diharapkan dapat memperoleh wawasan dan kepuasan terhadap pelayanan publik yang ada dikantor desa.

1.5 Landasan Teori

Teori berfungsi sebagai landasan atau payung dalam menganalisis masalah yang ditemukan di lapangan. Berbagai teori akan digunakan untuk mendeskripsikan indikator, mengidentifikasi masalah, serta menjadi alat untuk memecahkan masalah sesuai dengan variabel dan topik penelitian. Berikut adalah sejumlah teori yang digunakan oleh peneliti:

1.1 Pelayanan Publik

a. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan secara umum dapat diartikan sebagai sebuah aktivitas yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan tujuan memenuhi kebutuhan pihak lain. Menurut Monir, pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan yang dilakukan melalui interaksi langsung dengan orang lain. Sementara itu, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara menyatakan bahwa pelayanan meliputi segala bentuk aktivitas yang menyediakan barang atau jasa sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kedua pandangan tersebut menyoroti pentingnya interaksi dan upaya pemenuhan kebutuhan sebagai esensi dari pelayanan.

Menurut Lonsdale, Pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk layanan yang disediakan oleh pemerintah atau pihak swasta untuk memenuhi kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi secara mandiri oleh masyarakat. Layanan ini diselenggarakan secara kolektif dengan tujuan utama mendukung kesejahteraan sosial bagi seluruh lapisan masyarakat. Definisi ini menyoroti peran krusial pemerintah dan sektor swasta dalam menyediakan layanan esensial yang berkontribusi pada tercapainya kesejahteraan bersama.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam

penyelenggaraan pelayanan publik.¹⁸

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan¹⁹.

Penyelenggaraan pelayanan publik mencakup beberapa aspek utama, yaitu pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, serta pelayanan konsultasi. Apabila terjadi pelanggaran, kegagalan, atau ketidakmampuan dalam pelaksanaan pelayanan, maka tanggung jawab sepenuhnya berada pada penyelenggara dan seluruh bagian organisasi yang terkait.²⁰

b. Standar Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparat pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik sekurang- kurangnya meliputi:²¹

- 1) Dasar hukum
- 2) Persyaratan
- 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur

¹⁸ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

¹⁹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 5

²⁰ Sinambela, Litjan Poltak dkk. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara. 2011.

- 4) Jangka waktu penyelesaian
 - 5) Biaya/tariff
 - 6) Produk pelayanan
 - 7) Sarana, prasarana, dan/aktifitas
 - 8) Kompetensi pelaksana
 - 9) Pengawasan Internal
 - 10) Penanganan pengaduan, saran dan masukan
 - 11) Jumlah Pelaksana
 - 12) Jaminan Pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
 - 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan
- Evaluasi kinerja pegawai²²

Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat.

²² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 21 Standar Pelayanan Publik

f. Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi sosial dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku.²³

Menurut Wyckcof dan Lovelock dalam bukunya yang dikutip dan diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip- prinsip layanan yang berkualitas antara lain:

- 1) Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- 2) Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- 3) Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur

²³ Fandy Tjiptono, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), h. 66

- 4) Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu.
- 5) Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembangan budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
- 6) Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.
- 7) Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

Sekarang ini kegiatan pemasaran tidak terlepas dari kualitas pelayanan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dan tepat akan mempengaruhi konsumen untuk membuat keputusan dalam pembelian suatu produk, sehingga dibutuhkan strategi kualitas pelayanan yang baik.²⁴

g. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun kelompok dapat terpenuhi. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. indikator kualitas pelayanan menurut Zeithamil, Parasuraman dan Berry yaitu sebagai berikut:²⁵

1) Kenampakan fisik (*Tangible*)

Kenampakan fisik mencakup fasilitas operasional yang berupa sarana fisik perkantoran yaitu gedung perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu serta tempat informasi yang diberikan kepada pelanggan.

²⁴ Fandy Tjiptono, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), h. 66

²⁵ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media 2011), hlm 48

2) Reliabilitas (*Reability*)

Mencakup sejauh mana informasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat dipertanggung jawabkan, serta sejauh mana kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

3) Responsivitas (*Responsiveness*)

Responsivitas adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

4) Jaminan (*Assurance*)

Memberikan Jaminan kepada klien untuk mendapatkan ketepatan waktu pelayanan, kepastian biaya dalam pelayanan.

5) Empati (*Empathy*)

Empati adalah melayani dengan sikap ramah tidak melakukan diskriminatif dan mendahulukan kepentingan klien.

Menurut Zeithamil, Pasuruan dan Berry masing- masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1) Dimensi *Tangible* (Berwujud)

- a) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c) Kemudahan dalam proses pelayanan
- d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan
- e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2) Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

- a) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- b) Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3) Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan)

- a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- e) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- f) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

4) Dimensi *Assurance* (Jaminan)

- a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- d) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5) Dimensi *Empathy* (Empati)

- a) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- b) Petugas melayani dengan sikap ramah
- c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun

d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan²⁶

Ciri-ciri atau atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik yaitu:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- 2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang
- 5) melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
- 6) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
- 7) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber- AC, kebersihan dan lain-lain.²⁷

Dari paparan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap dimensi pelayanan mempunyai indikator masing-masing, mulai dari dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Empathy*. Selain indikator dari pelayanan publik tersebut juga terdapat atribut-atribut pendorong kualitas pelayanan. Diantaranya yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dan atribut pendukung pelayanan lainnya.

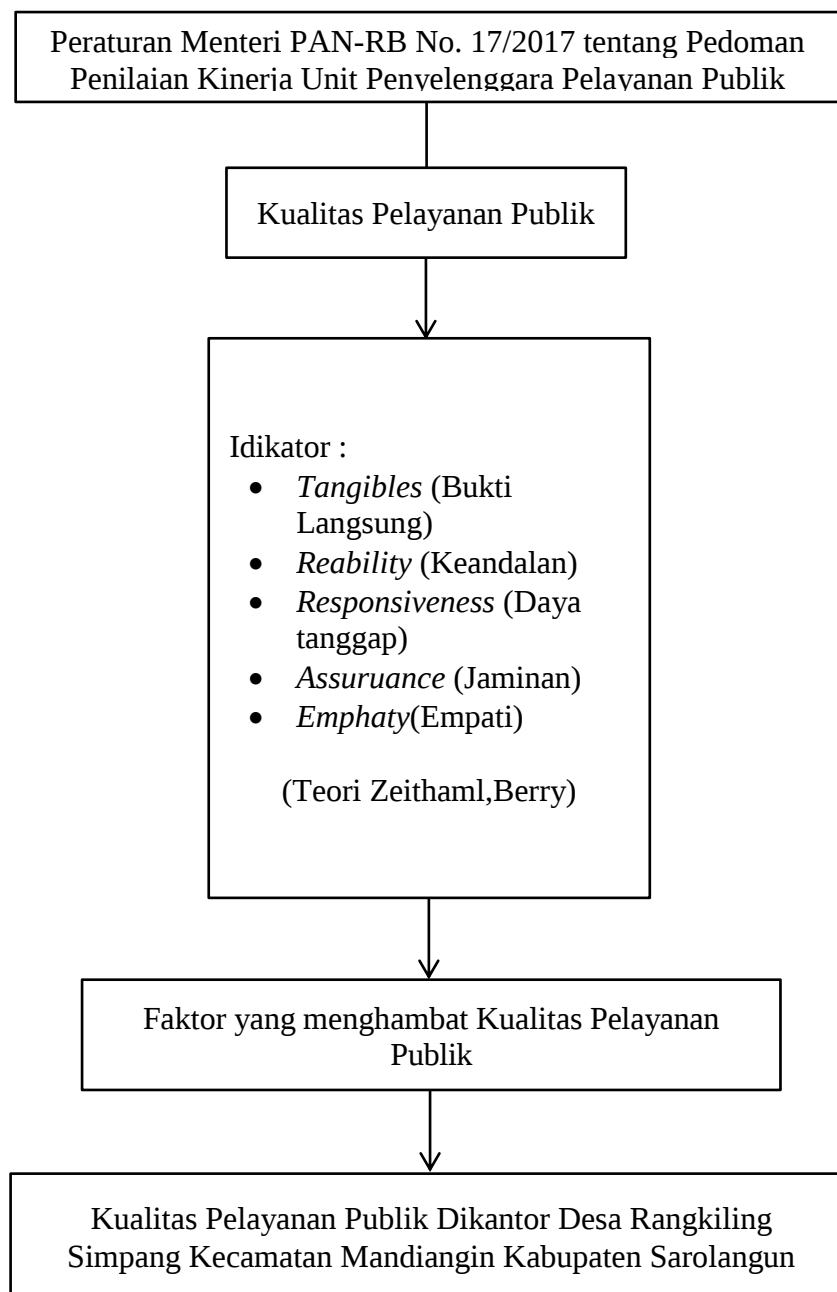
²⁶ Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media

²⁷ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000)

1.6 Kerangka Fikir

Pelayanan publik adalah suatu sistem bagi masyarakat yang perlu menjamin pemenuhan hak nya atas pelayanan publik dan menjamin perlindungan pelayanan publik. Sistem pelayanan publik telah menghubungkan indikator indikator untuk menentukan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan publik dapat terwujud jika indikator proses pelayanan dapat memberikan dampak positif. Oleh karena itu, penulis membayangkan menggunakan teori yang dikemukakan untuk mengetahui bagaimana kualitas publik pada kantor Desa Rangking simpang.

Berdasarkan uraian di atas, penulis membuat kerangka berikut.

Bagan 1.1**Kerangka Pikir**

1.7 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh data yang mendalam mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Rangking Simpang, Kecamatan Mandiangin, Kabupaten Sarolangun. Penelitian kualitatif ini melibatkan kegiatan survei dan wawancara langsung di lapangan dengan objek penelitian yang terkait.

Hal ini dilakukan untuk menggali informasi secara detail, mendalami pengalaman, serta memahami persepsi masyarakat dan aparatur desa mengenai pelayanan publik. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan pelayanan publik yang bersifat dinamis, sehingga dapat menemukan solusi yang relevan dan kontekstual. Metode ini juga memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang bersifat deskriptif dan interpretatif, yang diperlukan untuk memahami realitas dan konteks pelayanan publik secara lebih komprehensif.

1.7 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara mendalam melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Penelitian ini dilakukan dalam konteks yang alami, dengan mengamati situasi secara langsung tanpa manipulasi terhadap kondisi atau

lingkungan tempat penelitian berlangsung.²⁸

Terdapat dua alasan peneliti menggunakan metode ini, yaitu pertama, dalam penelitian ini data yang dihasilkan berupa data deskriptif yang diperoleh dari data-data berupa tulisan, kata-kata dan dokumen yang berasal dari sumber atau informan yang diteliti dan dapat dipercaya. Kedua, metode ini secara langsung menunjukkan sifat hubungan antar peneliti dan orang yang diwawancarai.

1.9 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Publik ini Di Kantor Desa Rangking Simpang Kecamatan mandiangin Kabupaten Sarolangun. Pemilihan daerah penelitian dilakukan agar peneliti dapat mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik di kantor desa Rangking Simpang pada saat ini.

1.10 Fokus Penelitian

Fokus penelitian yang diambil oleh peneliti adalah bagaimana Kualitas pelayanan publik, dan bagaimana faktor yang menghambat dalam meningkatkan Kualitas pelayanan Publik di kantor desa Rangking Simpang yang terdapat di Kecamatan Mandiangin Kabupaten Sarolangun.

Selanjutnya, peneliti memfokuskan bagaimana Kualitas pelayanan publik khususnya di kantor desa Rangking Simpang baik dari pelayanan administratif, pelayanan barang publik berupa pengadaan/penyaluran barang

²⁸ Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2006. Hlm 6

publik termasuk sarana dan prasana yang ada di kantor desa tersebut maupun pelayanan jasa publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor desa menjadi lebih baik.

1.11 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini dapat diperoleh dari:

a. Data Primer

Data primer merupakan sekumpulan informasi yang diperoleh peneliti langsung dari lokasi penelitian dengan melalui sumber pertama (responden atau informan, melalui wawancara) atau melakukan pengamatan yang dilakukan sendiri peneliti.²⁹

Data primer dari penelitian ini adalah data hasil wawancara dan observasi dengan pihak terkait di Desa Rangkiling Simpang yang meliputi perangkat desa, Badan Permusyawaratan Desa (BPD), dan masyarakat Mengenai bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Rangkiling Simpang Kecamatan Mandiangin Kabupaten Sarolangun.

b. Data Sekunder

Sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, Sumber data ini diperoleh dari bahan-bahan kepustakaan, yang berupa dokumen-dokumen, buku, jurnal, internet dan sebagainya yang dibutuhkan

²⁹ Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013),

dalam data penelitian yang dilakukan.³⁰

1.12 Teknik Penentuan Informan

Pada penelitian ini penentuan informan dipilih secara *purposive sampling*. *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Informan yang peneliti butuhkan terkait objek penelitian ini yang meliputi :

1. Kepala Desa Rangkiling Simpang kecamatan Mandiangin Kabupaten Sarolangun.
2. Perangkat Desa Rangkiling Simpang kecamatan Mandiangin Kabupaten Sarolangun.
3. Staf Pada Kantor Desa Rangkiling Simpang kecamatan Mandiangin Kabupaten Sarolangun.
4. Badan Permusyawaratan Desa (BPD)
5. Masyarakat Desa Rangkiling Simpang kecamatan Mandiangin Kabupaten Sarolangun.

1.13 Teknik Pengumpulan data

Dalam penelitian ini, peneliti memilih beberapa teknik pengumpulan data untuk menggali informasi dan memperoleh bukti yang valid dan mendalam. Berikut adalah penjelasan mengenai teknik pengumpulan data yang digunakan:

³⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2019), hlm. 132.

a. Wawancara

Wawancara yang digunakan dalam penelitian adalah wawancara terstruktur sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi yang akan diperoleh. Juga menggunakan wawancara semi-struktur dengan tujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya.

b. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan perilaku objek sasaran. Teknik ini digunakan untuk mengetahui faktor – faktor apa saja yang menghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini mengumpulkan, menganalisa, dan mengelola data yang menghasilkan dokumen yang berisi keterangan atas hal-hal yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa tersebut.

1.15 Teknik Analisis data

Adapun teknik analisis yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu:

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah bagian dari analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan

mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Reduksi tidak harus diartikan sebagai kuantifikasi data.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan salah satu kegiatan pelaporan hasil penelitian yang dilakukan agar data dapat dipahami dan dianalisa sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Penyajian data biasanya berupa uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan salah satu dari teknik analisis dan kualitatif. Penarikan kesimpulan adalah suatu usaha untuk mencari atau memahami makna/arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat, atau proposisi.

1.16 Keabsahan Data

Trigulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Triangulasi sumber yaitu untuk menguji kredibilitas suatu data yang dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah diperoleh dari berbagai sumber data seperti hasil wawancara, arsip, maupun dokumen lainnya.