

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Secara umum setiap manusia membutuhkan pelayanan dan hal tersebut tidak dapat dipisahkan dalam kebutuhan bermasyarakat dan bersosialisasi. Salah satunya dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah. Masyarakat senantiasa menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparatur pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan. Seiring dengan perkembangan globalisasi yang terjadi saat ini telah mengarahkan masyarakat menjadi lebih responsif, partisipatif dan kritis terhadap segala bentuk hak dan kewajiban mereka sebagai warga negara. Namun dalam pelaksanaan pelayanan publik, tidak sedikit masyarakat yang mengalami kendala dan mengeluhkan perilaku atau respon yang diberikan aparat atau perangkat daerah dalam memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat yaitu kualitas yang ramah, baik, sopan, dan cepat tanggap terhadap masyarakat. Karena pada kenyataannya negara menjalankan fungsi pelayanan publik (*public service*). Ia tidak diciptakan untuk membantu dirinya sendiri, tetapi untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mencapai tujuan bersama.

Kemajuan suatu desa tidak lepas dari peran Kepala Desa beserta masyarakatnya melalui program pemerintah daerah maupun pemerintah pusat yang bertujuan memajukan desa demi kepentingan masyarakat dan desa itu sendiri.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu

melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (*public services*) meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Luasnya ruang lingkup pelayanan dan jasa publik cenderung sangat tergantung kepada ideologi dan sistem ekonomi suatu negara. Negara-negara yang menyatakan diri sebagai negara sosialis cenderung memiliki ruang lingkup pelayanan lebih luas dibandingkan negara-negara kapitalis. Tetapi luasnya cakupan pelayanan dan jasa-jasa publik tidak identik dengan kualitas pelayanan itu sendiri. Karena pelayanan dan jasa publik merupakan suatu cara pengalokasian sumber daya melalui mekanisme politik, bukannya lewat pasar, maka kualitas pelayanan itu sangat tergantung kepada kualitas demokrasi. Konsekuensi dari hal ini adalah negara-negara yang pilar-pilar demokrasinya tidak bekerja secara optimal tidak memungkinkan pencapaian kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Bahkan sebaliknya, pelayanan publik tanpa proses politik yang demokratis cenderung membuka ruang.

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan masyarakat modern saat ini. Pemerintah Desa Parulohan Kecamatan Lintong Nihuta Kabupaten Humbang Hasundutan sebagai penyedia pelayanan publik bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan efektif kepada masyarakat. Pelayanan publik harus memenuhi beberapa kriteria seperti cepat, mudah, murah, dan berkualitas. Namun dalam kenyataannya masih banyak ditemukan kelemahan dan penyelenggaraan pelayanan publik di kantor kepala desa Parulohan.

Kantor Kepala Desa merupakan ujung tombak bagi pelaksana penyelenggaraan pemerintahan di desa dan keberhasilannya sangat ditentukan oleh dukungan seluruh jajaran di desanya, terutama dukungan kinerja para pegawainya. Untuk mendapat dukungan seluruh jajaran

secara efektif dan efisien, perlu ditetapkan prinsip kepemimpinan yang tepat dari seorang Kepala Desa. Sehubungan beratnya tugas dan kewajiban Kepala Desa dalam menjalankan tugas pemerintahan, Kepala Desa harus memiliki kemampuan manajemen seluruh jajarannya agar dapat bekerjasama mewujudkan tujuan organisasi Desa.

Salah satu masalah yang terjadi dikantor Kepala Desa Parulohan adalah munculnya keluhan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai atau tidak memadai sehingga menunjukkan lemahnya dukungan dan perhatian pemimpin kepada pegawai. Kurangnya layanan yang efektif dikantor Kepala Desa Parulohan disebabkan oleh kurang disiplin pegawai dan kurang sadarnya pegawai untuk melayani masyarakat karena layanan yang diberikan lambat dan kedispilanan pegawai dalam waktu masuk dan keluar kantor yang tidak sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan sehingga banyak masyarakat merasa kecewa atas layanan yang diberikan kantor Kepala Desa. Masyarakat harus mendapatkan layanan yang cepat, ramah, dan sopan sedangkan Pegawai masih lebih cepat memberikan pelayanan jika masyarakat tersebut dianggap keluarga sehingga masyarakat umum tidak dilayani dengan cepat dan para pegawai masih kurang ramah dalam melayani masyarakat. Dibandingkan dengan desa lain yang sudah maju dalam kualitas pelayanan. Misalnya dalam kepengurusan berkas masih kurang mampu pegawai kantor desa Parulohan, kurang mampu dalam sapa, menyapa dalam kepengurusan berkas masih ada pegawai untuk meminta uang administrasi kepada masyarakat agar surat tersebut dapat diselesaikan dengan cepat, ini membuat masyarakat membuat kecewa atas kualitas pelayanan publik pada kantor Desa tersebut. Ketika proses layanan tidak selesai dengan tepat waktu, bahkan melebihi waktu yang telah dijanjikan kepada masyarakat ini akan membuat masyarakat kecewa karena hasil yang diberikan pegawai tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan latar belakang ini, maka peneliti tertarik meneliti lebih jauh mengenai sejauh mana analisis yang telah diberikan oleh kantor kepala desa parulohan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik desa parulohan. Berdasarkan latar belakang ini penulis mengambil judul “ **Analisis Gaya Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik DiKantor Kepala Desa Parulohan Kecamatan Lintong Nihuta Kabupaten Humbang Hasundutan** “.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gaya kepemimpinan kepala desa di Desa Parulohan Kecamatan Lintong Nihuta Kabupaten Humbang Hasundutan?
2. Bagaimana Kualitas pelayanan publik dikantor kepala desa Parulohan Kecamatan Lintong Nihuta Kabupaten Humbang Hasundutan?

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui sejauh mana gaya kepemimpinan Kepala Desa Parulohan Kecamatan Lintong Nihuta Kabupaten Humbang Hasundutan.
2. Untuk Mengetahui Sejauh Mana Kualitas Pelayanan Publik DiKantor Desa Parulohan Kecamatan Lintong Nihuta Kabupaten Humbang Hasundutan.

### **Manfaat Penelitian**

- a. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan secara teoritis dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang pentingnya kualitas pelayanan publik yang baik dan menjadi

bahan perkembangan bagi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan sudah cukup baik

b. Manfaat praktis

Manfaat yang dapat ditunjukkan bagi pemerintah atau pegawai menjadi bahan referensi bagi peneliti atau akademisi yang tertarik untuk melakukan penelitian terkait kualitas publik kantor kepala desa Parulohan

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Kepemimpinan Kepala Desa**

Untuk lebih memahami tentang pengertian kepemimpinan Kepala Desa terlebih dahulu peneliti mengemukakan apa yang dimaksud dengan kepemimpinan Kepala Desa. Kepemimpinan berasal dari kata pemimpin yang mempunyai awalan “pe” dan akhiran “an” yang menunjukkan sifat yang dimiliki oleh pemimpin. Menurut Terry (2015:19) kepemimpinan adalah usaha seorang pemimpin untuk dapat membangkitkan rasa percaya diri anggotanya untuk melakukan sesuatu dengan sukarela pada tujuan tertentu

Kepala Desa adalah pemimpin yang dipilih secara demokrasi maupun tradisional oleh warga oleh masyarakat yang mana dia adalah wakil perpanjangan tangan dari masyarakat untuk dapat mengatur, menjaga dan memotivasi masyarakat dalam proses pembangunan di desa. Menurut (asshidiqie 2010:33) Kepemimpinan Kepala Desa sangat berpengaruh terhadap maju

mundurnya dan berkembangnya suatu pembangunan di desa yang dapat dilihat dari gaya kepemimpinan kepala desa tersebut.

### **2.1.2 Teori – Teori Kepemimpinan**

Teori kepemimpinan membicarakan bagaimana seseorang menjadi pemimpin, atau bagaimana timbulnya seorang pemimpin. Teori-teori dalam kepemimpinan pada umumnya menunjukkan perbedaan karena setiap teoritikus mempunyai segi penekanannya sendiri yang dipandang dari satu aspek tertentu.

Menurut Sorby Sutikno (2018) Ada beberapa teori kepemimpinan, diantaranya sebagai berikut:

#### **1. Teori Sifat**

Dalam teori sifat, penekanan lebih pada sifat-sifat yang umum yang dimiliki pemimpin, yaitu sifat-sifat yang dibawa sejak lahir. Menurut teori sifat, hanya individu yang memiliki sifat-sifat tertentu yang bisa menjadi pemimpin. Teori menegaskan ide bahwa individu dilahirkan memiliki sifat-sifat tertentu yang alamiah menjadikan mereka seorang pemimpin.

#### **2. Teori Perilaku**

Teori perilaku, lebih dikenal dengan *Behaviorist Theories*. Teori ini lebih berfokus kepada tindakan-tindakan yang dilakukan pemimpin dari pada memperhatikan atribut yang melekat pada seorang pemimpin. Dasar pemikiran teori ini adalah kepemimpinan merupakan perilaku seseorang ketika melakukan kegiatan pengarahan satu kelompok kearah pencapaian tujuan.

#### **3. Teori Situasional**

Teori situasional mengatakan bahwa pembawaan yang harus dimiliki seorang pemimpin adalah berbeda-beda, tergantung dari situasi yang sedang dihadapi. Teori situasional dari Hersey dan Blanchard terfokus pada karakteristik kematangan bawahan sebagai kunci pokok situasi yang menentukan keefektifan perilaku seorang pemimpin. Menurut mereka, bawahan memiliki tingkat kesiapan dan kematangan yang berbeda-beda sehingga pemimpin harus mampu menyesuaikan gaya kepemimpinannya, agar sesuai dengan situasi kesiapan dan kematangan bawahan. Keefektifan kepemimpinan seseorang ditentukan oleh kemampuan “membaca” situasi yang dihadapi dan menyesuaikan gaya kepemimpinannya agar cocok dengan situasi. Keberhasilan seseorang pemimpin menurut teori situasional ditentukan oleh ciri kepemimpinan dan situasi organisasional yang dihadapi dengan memperhitungkan faktor dan waktu ruangan.

#### 4. Teori Jalan Tujuan

Menurut teori ini, nilai strategis dan keefektifan seseorang pemimpin didasarkan pada kemampuannya dalam menimbulkan kepuasan dan motivasi anggotanya dengan penerapan hadiah. Tugas pemimpin menurut teori ini adalah bagaimana bawahan bisa mendapatkan hadiah atas kinerjanya, dan bagaimana seorang pemimpin menjelaskan dan mempermudah jalan menuju hadiah tersebut. Pemimpin berusaha memperjelas jalur menuju tujuan yang diinginkan oleh organisasi sehingga bawahan tahu kemana harus mengarahkan tenaganya untuk mencapai tujuan organisasi. Selain itu, pemimpin juga memberikan hadiah yang jelas bagi prestasi bawahan yang telah memenuhi tujuan organisasi sehingga bawahan termotivasi.

## 5. Teori Kelebihan

Teori kelebihan, beranggapan seseorang akan menjadi pemimpin apa bila ia memiliki kelebihan dari pada pengikutnya. Pada dasarnya kelebihan yang harus dimiliki oleh seseorang pemimpin mencakup tiga hal, yaitu: *Pertama*; Kelebihan rasio, ialah kelebihan menggunakan pikiran, kelebihan dalam pengetahuan tentang hakikat tujuan dari organisasi, dan kelebihan dalam memiliki pengetahuan tentang cara cara menggerakkan organisasi, dan pengambilan keputusan yang cepat dan tepat. *Kedua*; Kelebihan Rohaniah, artinya seorang pemimpin harus mampu menunjukkan keluhuran budi pekertinya kepada bawahannya. Seseorang pemimpin harus mempunyai moral yang tinggi karena pada dasarnya pemimpin merupakan panutan para pengikutnya. Segala tindakan, perbuatan, sikap dan ucapan hendaknya menjadi suri teladan bagi para pengikutnya. *Ketiga*; Kelebihan Badaniah; Seorang pemimpin hendaknya memiliki kesehatan badaniah yang lebih dari para pengikutnya sehingga memungkinkannya untuk bertindak dengan cepat (Wursanto, dalam Veitzal Rivai, dkk., 2013).

### 2.1.3 Gaya Kepemimpinan

Menurut Sunarsi (2018) gaya kepemimpinan terbagi menjadi 3 yaitu

#### 1) Gaya kepemimpinan otokratis

Seorang pemimpin yang menganggap organisasi sebagai milik pribadi, mengidentikkan tujuan pribadi dengan tujuan organisasi, menganggap bawahan sebagai alat semata mata, tidak mau menerima kritikan, saran dan pendapat, formilnya, dan dalam tindakan sering mempergunakan pendekatan yang mengandung unsur paksaan.

#### 2) Gaya kepemimpinan demokratis

Seorang pemimpin yang aktif, dinamis, terarah, bertanggung jawab, selalu bersedia menerima dan menghargai saran, pendapat, dan nasehat dari staf/bawahan, pengambilan keputusan dilakukan dengan musyawarah untuk mencapai kata sepakat, memperlakukan bawahan lebih manusiawi (mengedepankan rasa kebersamaan)

3) Gaya kepemimpinan kendali bebas (*Laissez-Faire*)

Sorang pemimpin yang menunjukkan perilaku pasif, sering menghindar dari tanggung jawab, cenderung membiarkan organisasi berjalan menurut temponya sendiri, kedudukannya sebagai pemimpin hanya sebatas simbol, pengambilan keputusan dilakukan oleh masing masing anggota/kelompok (memberikan kebebasan penuh kepada anggota/kelompok dalam pengambilan keputusan).

## **2.2 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan umum oleh lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai segala bentuk pelayanan umum yang dilakukan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara dan daerah dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang undangan.

Menurut Sinambela (Harbani Pasolong 2013 : 128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kepentingan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Agung Kurniawan (Harbani Pasolong 2013 : 128) mengatakan bahwa pelayanan publik (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007 : 4-5) pelayanan publik adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.

### **2.2.1 Jenis Pelayanan Publik**

Menurut Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara pelayanan publik (2002) dapat dikelompokkan dalam beberapa jenis yang didasarkan pada ciri ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan jenis jenis pelayanan itu adalah:

1. Jenis pelayanan Administratif, yang jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, perijinan, rekomendasi, keterangan tertulis lainnya. Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan sertifikat tanah, pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Pelayanan administrasi kependudukan (KTP, Nikah Talak Cerai Rujuk (NTCR) Akte Kelahiran Kematian), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), dan sebagainya
2. Jenis pelayanan barang, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengelolaan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung sebagai unit atau sebagai individu dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda memberikan nilai tambah secara

langsung bagi penerimanya. Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telpon, pembangunan dan jalan jembatan, dan sebagainya.

3. Jenis pelayanan jasa, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangannya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhir dan berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh jenis pelayanan ini adalah pendidikan, kesehatan, transportasi, pos, perbankan, dan sebagainya.

### **2.2.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik**

Menurut Purwanto, Tyastianti, Taufiq, Novianto (2017). Unsur-unsur pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

1. Organisasi penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah organisasi pemerintah sebagai pemberi layanan publik yang difokuskan pada;
  - a. Sistem informasi
  - b. Standard operational procedure (SOP)
  - c. Uraian tugas yang jelas
  - d. Kode etik aparatur
  - e. Sikap dan perilaku dan aparatur dalam memberikan pelayanan publik
  - f. Kedisiplinan Aparatur Sipil Negara dalam memberikan layanan publik
  - g. Respon Aparatur Sipil Negara dalam memberikan layanan publik
  - h. Keterampilan Aparatur Sipil Negara dalam memberikan layanan publik
  - i. Kebijakan pengembangan Aparatur Sipil Negara dalam rangka meningkatkan profesionalisme Aparatur Sipil Negara yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada penerima layanan publik
  - j. Keterbukaan terhadap kritik dari masyarakat
  - k. Sarana dan prasarana yang digunakan harus optimal dalam proses pelayanan publik sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi penerima layanan publik

2. Penerima layanan (planggan) yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan yang sangat heterogen ditinjau dari latar belakangnya.
3. Kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Fokus utama untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat harus menjadi prinsip utama Aparatur Sipil Negara dalam bekerja.

### **2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Hardiansyah (2018) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut.

#### **2.3.1 Faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik**

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan apabila faktor-faktor pendukung cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan bergaya guna.

Menurut Moenir (2010) mengemukakan bahwa dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting diantaranya;

- a. Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum;
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan; faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;
- c. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum; faktor keterampilan tugas, dan
- d. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Keempat faktor itu masing masing mempunyai peranan yang berbeda tapi saling memengaruhi dan secara bersama sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal

baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/ tindakan dengan tanpa tulisan.

### **2.3.2 Hambatan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik**

Ada beberapa faktor yang dapat menghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan , antara lain;

1. Anggaran,terbatasnya anggaran operasional yang dapat mendukung pelayananpublik, sehingga semua program yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan tidak dapat dilaksanakan secara maksimal.
2. Sarana, berupa ;
  - a. Jaringan (koneksi internet) terganggu (lambat loading, putus-nyambung), sehingga komputer yang terhubung keusat (server) Kementrian Dalam Negeri terganggu yang mengakibatkan pelayanan penerbitan e-KTP tidak dapat selesai satu hari.
  - b. Komputer dan printer, yang masi terbatas atau kurang jumlahnya diruangan perekaman, sehingga pencetakan e-KTP cukup menyita waktu.
  - c. Kursi masih kurang / terbatas diruang tunggu, sehingga pengguna layanan publik terpaksa berdiri, dan duduk diteras dan ditaman-taman dipan kantor.
  - d. Mobil operasional khusus belum tersedia, sehingga tidak dapat menerapkan sistem jemput bola (melakukan perekaman data) ketiap tiap kecamatan, desa / kelurahan,
3. Prasarana,
  - a. Ruangan pelayanan, seperti ruangan tunggu, perekaman, pengambilan e-KTP yang sempit, tidak dapat menampung pengguna layanan publik, sehingga pengguna layanan tidak merasa nyaman.

- b. AC (*Air Conditioner*), atau kipas angin, tidak cukup tersedia, sehingga ruangan pelayanan, ruangan tunggu menjadi pengap, panas.
  - c. Media informasi elektronik (Televisi), tidak tersedia untuk membantu memberikan informasi proses pelayanan
  - d. Air Minum, tidak disediakan air minum, sehingga pengguna layanan harus keluar kantor untuk membeli minuman.
4. Komunikasi, belum berjalan secara efektif, baik antara sesama pemberi layanan, maupun antara pemberi dan penerima layanan, karena dipengaruhi oleh tingkat-aktivitas, tingkat kenyamanan, gangguan sarana, serta waktu.
  5. Sosialisasi, belum maksimal sepenuhnya berjalan, belum berkesinambungan dilaksanakan, dan belum ada ruangan khusus penyampaian informasi.
  6. Website, sebagai media informasi pelayanan belum dimaksimalkan, sehingga pengguna layanan publik harus datang langsung kekaantor layanan untuk mendapatkan informasi.
  7. Sumber Daya Manusia, walaupun sudah ada pemberian bimbingan teknis (bimtek), namun dipandang hal itu belum cukup kalau sumber daya manusia utamanya yang bersentuhan langsung pelayanan publik, tidak diberikan pelatihan keterampilan khusus, dan tidak ada pengembangan diri melalui pendidikan formal.

### **2.3.3 Konsep Dasar Penyelenggaraan Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Sangkala (2012) dari buku strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik bahwa bila reformasi pemerintahan dilakukan, maka pada dasarnya reformasi tersebut mampu mencapai tujuan tujuan dan efesiensi penyelenggaraan pemerintahan, namun harus disadari bahwa pemerintahan tidak hanya sekedar mencapai tujuan efisiensi, tetapi juga terkait dengan hubungan akuntabilitas antara negara dengan warga / masyarakat.

Selanjutnya, Sangkala (2012) mengemukakan bahwa paling tidak terdapat empat prinsip dasar yang termuat dalam sebuah *charter* yaitu kualitas, pilihan, standar, dan nilai, namun dalam perkembangannya mengalami pengembangan. Prinsip dasar yang termasuk didalam *citizen charter* pada dasarnya memuat adanya pengakuan hak hak publik atas pelayanan diterima, karena mereka telah membayar atau melaksanakan kewajiban melalui pajak, baik langsung maupun tidak langsung. Karena itu, keseluruhan layanan diberikan harus dalam berkualitas tinggi, responsif terhadap kebutuhan warga, serta tersedia dengan biaya yang rasional. Lebih lanjut prinsip dasar tersebut mencakup;

- a. Terdapat standar yang jelas, artinya setting dan monitoring diungkapkan secara eksplisit bagi pengguna sesuai dengan apa yang merekarakterkan.
- b. Informasi jelas dan terbuka, artinya isi dari informasi yang diberikan harus akurat, tersedia setiap saat dalam bahasa yang sederhana, misalnya; mengenai bagaimana cara masyarakat melakukannya dan siapa yang bertanggung jawab / petugasnya.
- c. Terdapat kesamaan, artinya informasi yang diberikan sama setiap bagi pengguna.
- d. Tidak memihak, artinya dalam memberikan pelayanan petugas tidak boleh membedakan.
- e. Kontinyu, artinya pelayanan yang diberikan baik kuantitas maupun mutunya berkelanjutan atau tetap konsisten.
- f. Teratur, artinya mekanisme pelaksanaan pelayanan yang diberikan runut dan jelas.
- g. Pilihan, artinya pemerintah membuka peluang bagi pihak ketiga untuk memberikan layanan yang sama (*contracting out*).

- h. Konsultasi, artinya konsultasi dilaksanakan secara reguler dan sistematis dengan para pengguna. Pandangan pengguna layanan dan prioritasnya harus dapat dijadikan sebagai patokan, standar yang diterapkan dalam pelayanan publik.
- i. Sopan dan penolong, artinya sopan dan suka membantu memberi pelayanan kepada pengguna merupakan ciri para pegawai yang bertugas memberikan pelayanan. Layanan yang diberikan harus adil bagi siapa saja yang memerlukan pelayanan serta dalam suasana kondisi yang menyenangkan semua pihak.
- j. Perbaikan, artinya jika dirasa pelaksanaannya salah, maka seger diperbaiki. Prosedur keberatan dijelaskan kepada masyarakat sehingga mudah dilakukan.
- k. Ekonomis, spasi artinya pelayanan publik yang diselenggarakan seyofyanya ekonomis dan efisien didalam konteks kemampuan sumber daya dan kemampuan keuangan negara.
- l. Pengukuran, artinya pelayanan mesti yang diberikan harus didasarkan atas standar dan target yang dapat diukur kinerjanya. Hasil pengukuran tersebut dapat menjadi sumber perbaikan agar mutu pelayanan tetap dapat dijaga dan bahkan ditingkatkan.

#### **2.3.4 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut Pasolong (2008) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

- a. *Tangible* atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. *Reability* atau kehandalan, yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

- c. *Responsiveness* atau daya tanggap, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- d. *Assurance* atau jaminan kepastian, yaitu pengetahuan, kesponansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen diantaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan masyarakat.

### **2.3.5 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan Publik**

Prinsip-prinsip pelayanan publik diatur dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang mencantumkan sepuluh prinsip pelayanan publik sebagaimana diuraikan berikut ini:

1. Kesederhanaan dimana prosedur pelayanan publik harus diselenggarakan secara sederhana dan tidak mempersulit pelaksanaan pelayanan, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan, cepat, tepat, tidak berbelit-belit.
2. Kejelasan dimana adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan dan persyaratan pelayanan yang meliputi persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik harus jelas dan mudah dimengerti, adanya kejelasan tanggung jawab dari unit kerja maupun pejabat yang berwenang dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian berbagai permasalahan terkait dengan permasalahan terkait dengan

pelaksanaan pelayanan publik, serta adanya kejelasan rincian biaya pelayanan publik, kejelasan tata cara pembayaran, dan kejelasan tata cara pembayaran, dan kejelasan waktu penyelesaian pelayanan.

3. Kepastian waktu dimana pelaksanaan pelayanan publik harus dalam kurang waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi dimana produk dan proses pelayanan publik harus dapat diterima dan benar sesuai dengan kenyataannya, tepat, dan sa secara legalitas yang berlaku.
5. Keamanan dimana proses dan produk pelayanan publik harus mampu memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab dimana pimpinan penyelenggara pelayanan publik maupun pejabat yang ditunjuk harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja dimana tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, layak, nyaman, dan memberikan kepuasan bagi penerima layanan termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi, dan informasi.
8. Kemudahan akses dimana tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi, telekomunikasi dan informasi.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dimana petugas pelayanan harus bersifat disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas agar dapat tercipta hubungan yang baik antara pemberi layanan dan penerima layanan.
10. Kenyamanan dimana lingkungan pelayanan harus menyediakan pasilitas yang lengkap, teratur, nyaman, bersih, sehat, tertip, teratur seperti tersedianya ruang tunggu yang

nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi pasilitas pendukung pelayanan seperti ruang tunggu, lahan parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya

### **2.3.6 Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Hessel Nogi S. (2005:219) indikator kualitas pelayanan:

a. Kenampakan fisik (*Tangible*)

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

b. Reliabilitas (*Reability*)

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

c. Responsivitas (*Responsiveness*)

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

d. Kompotensi (*Courtesy*)

Kompotensi ini meliputi bagaimana kemampuan petugas dalam melayani pelanggan

e. Kesopanan (*courtesy*)

Kesopanan yaitu sikap yang diberikan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

f. Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas meliputi reputasi kantor, biaya dibayarkan dan keberadaan petugas selama jam kerja.

g. Keamanan (*Security*)

Keamanan disini adalah jaminan keamanan terhadap pelanggan dalam mekanisme pelayanan.

h. Akses (*Akses*)

Hal ini meliputi kemudahan informasi, murah dan mudah menghubungi petugas, kemudahan mencapai lokasi kantor, serta kemudahan dalam prosedur.

i. Komunikasi (*Communication*)

Meliputi bagaimana petugas menjelaskan prosedur, apakah pelanggan segera mendapatkan respon jika terjadi kesalahan, apakah keluhan dijawab dengan segera, apakah ada feedback.

j. Pengertian (*Understanding the customer*)

Meliputi pertanggungjawaban terhadap publik, mekanisme pertanggungjawaban kepada publik, apa saja yang dipertanggungjawabkan kepada publik, bagaimana keterlibatan kelompok kepentingan lainnya dalam pengambilan keputusan.

## 2.4 Penelitian Terdahulu

Peneliti melakukan peninjauan pada beberapa penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebelumnya, Peneliti mengambil tiga penelitian dari jurnal sebelumnya yang terkait dengan judul penelitian yang dilakukan.

No	Nama Peneliti dan tahun peneliti	Judul Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Peneliti
1.	Joko Susanto, dan Zepa Anggraini (2019) Jurnal	Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin	Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif	Hasil dari penelitian ini yaitu untuk melihat kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Tabir Ulu maka tolak ukurnya dapat dilihat dari dimensi kualitas pelayanan publik.
2.	Rossa dan Adinda (2021) Jurnal	Kualitas Pelayanan Publik Dalam Proses Pembuatan KTP Dikantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan.	Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Hasil dari penelitian ini adalah Kantor Kelurahan Ledug khususnya bagian pelayanan sudah mempersiapkan dan menyediakan bahan untuk pembuatan KTP agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam pengurusan KTP.
3.	H.Dadang Suparman (2020) Jurnal	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Displin Kerja Terhadap Kepuasan Msasyarakat Pada Desa Bantarsari Kabupaten Sukabumi.	Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kuantitatif.	Hasil dari penelitian ini yaitu Hasil penilaian variabel kualitas pelayanan publik (X1), Displin kerja (X2), Kepuasan Masyarakat(Y) sebagai berikut: Berdasarkan hasil penelitian variabel kualitas pelayanan publik (X1) yang terdiri 15 indikator dapat disimpulkan

				bahwa terdapat 13 indikator dari variabel kualitas pelayan publik dinilai baik oleh responden dan 2 indikator dinyatakan kurang baik.
--	--	--	--	---

## 2.5 Kerangka Pemikiran

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan masyarakat modern saat ini. Pemerintah Desa Parulohan Kecamatan Lintong Nihuta Kabupaten Humbang Hasundutan sebagai penyedia pelayanan publik bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan efektif kepada masyarakat. Seiring perkembangan teknologi dan semakin kompleksnya kebutuhan masyarakat, pemerintah dituntut untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah desa Parulohan. Pelayanan publik harus memenuhi beberapa kriteria seperti cepat, mudah, murah, dan berkualitas. Namun dalam kenyataannya masih banyak ditemukan kelemahan dan penyelenggaraan pelayanan publik dikantor kepala desa parulohan.

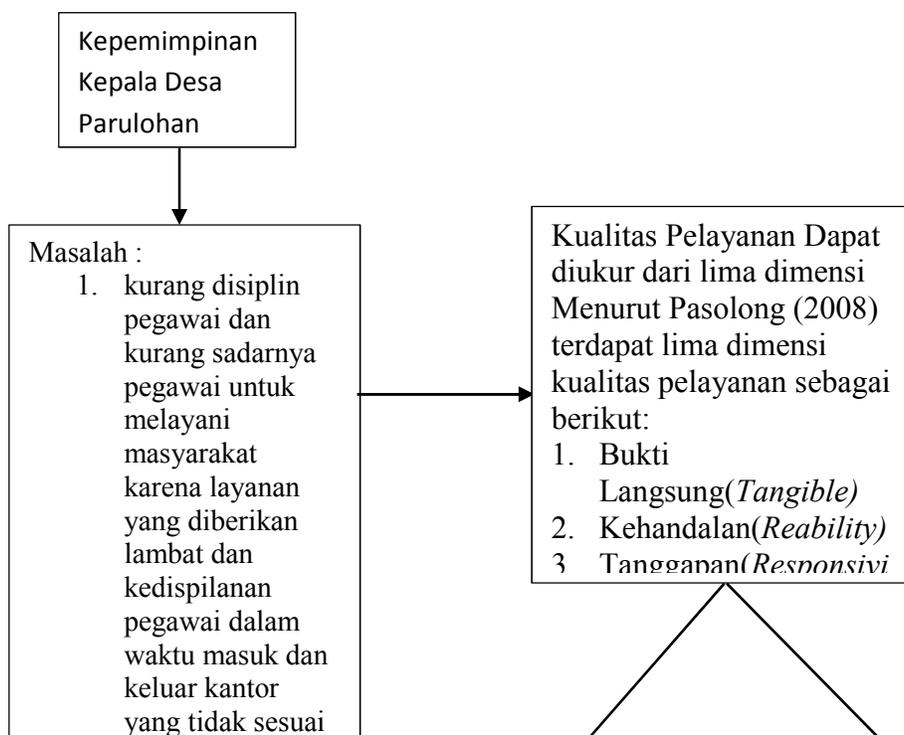
Salah satu masalah yang terjadi dikantor Kepala Desa Parulohan adalah munculnya keluhan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai atau tidak memadai sehingga menunjukkan lemahnya dukungan dan perhatian Pemimpin kepada Pegawai.

Kurangnya layanan yang efektif dikantor Kepala Desa Parulohan disebabkan oleh kurang disiplin pegawai dan kurang sadarnya pegawai untuk melayani masyarakat karena layanan yang diberikan lambat dan kedisiplinan pegawai dalam waktu masuk dan keluar kantor yang tidak sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan sehingga banyak masyarakat merasa kecewa atas

layanan yang diberikan kantor Kepala Desa. Masyarakat harus mendapatkan layanan yang cepat, ramah, dan sopan sedangkan Pegawai masih lebih cepat memberikan pelayanan jika masyarakat tersebut dianggap keluarga sehingga masyarakat umum tidak dilayani dengan cepat dan para pegawai masih kurang ramah dalam melayani masyarakat.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang dilakukan di Kantor Desa Parulohan Kabupaten Humbang Hasundutan, perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan pengukuran dimensi kualitas pelayanan publik meliputi bukti langsung (*tangible*) dengan SDM dan sumber daya lainnya yang memadai, keandalan (*reliability*) dengan pelayanan yang tepat dan benar, daya tanggap dengan etika moral dalam pelayanan, serta empati (*empathy*) dengan mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat. Dengan memperhatikan indikator mengukur kualitas pelayanan publik, maka tercapailah pelayanan yang diharapkan masyarakat dan pelayanan yang dirasakan masyarakat jadi pengukuran proses pengukuran kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Parulohan Kecamatan Lintong Nihuta Kabupaten Humbang Hasundutan.

**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir**



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Dalam Penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif.

Menurut Sugiyono (2016:7) Penelitian Kualitatif yaitu metode penelitian kualitatif dinamakan sebagai metode baru, karena popularitasnya belum lama, dinamakan metode postpositivistik karena berlandaskan pada filsafat postpositivisme. Metode ini disebut juga sebagai metode artistik, karena proses penelitian lebih filsafat seni (kurang terpolo), dan disebut

sebagai metode interpretive karena data hasil penelitian lebih berkenan dengan interorestasi terhadap data yang ditemukan dilapangan.

### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dilokasi Kantor Kepala Desa Parulohan Jl. Parulian Kecamatan Lintong Nihuta Kabupaten Humbang Hasundutan, Sumatera Utara, dengan proses waktu penelitian ini mulai dari bulan April 2023 s/d Agustus 2023.

### **3.3 Informan Penelitian**

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian jadi dalam penelitian ini, peneliti menggunakan informan sebagai subyek penelitian, informan ada dua yaitu informan kunci dan informan biasa sebagai berikut :

1. Informan kunci adalah mereka yang memberikan secara jelas dan terpercaya terkait dengan informasi yang ingin didapat. Informan kunci dalam penelitian ini, yaitu Kepala Dsa
2. Informan Utama merupakan orang yang dapat memberikan informasi secara mendalam mengenai permasalahan-permasalahan yang akan diteliti namun dalam melakukan pencatatan data observasi bukanlah sekedar mencatat tapi juga mengadakan observasi yang reliabilitasnya dapat dipertahankan semaksimal mungkin. Informan utama dalam penelitian ini yaitu Staff/ Pegawai Kantor Kepala Desa Parulohan.
3. Informan Tambahan merupakan orang yang memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap terkait dengan penelitian ini. Informan tambahan dalam penelitian ini yaitu mewakili masyarakat Desa Parulohan para orangtua dan mahasiswa.

### **3.4 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini sebaga berikut:

## 1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, data primer diperoleh peneliti melalui teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- Wawancara

Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu oleh dua pihak, yaitu pewawancara sebagai pengaju/pemberi pertanyaan dan yang diwawancarai sebagai pemberi jawaban atas pertanyaan itu.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, melalui orang lain. Data sekunder diperoleh melalui teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat tercetak yang bertujuan untuk melengkapi data-data tambahan dalam penelitian, seperti foto saat wawancara dengan narasumber, dan berbagai literatur yang digunakan dalam penelitian ini.

### **3.5 Teknik Analisis Data**

Analisis data yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumentasi dengan cara mengorganisasikan dalam kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih yang penting dan akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.(Sugiyono 2012:35)

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan analisis terlebih dahulu pada pengumpulan data, peneliti melalui tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. Data Reduction (reduksi data)

Reduksi data adalah peneliti merangkum data-data yang telah dikumpulkan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi mengenai Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kepala Desa Parulohan Kecamatan Lintong Nihuta Kabupaten Humbang Hasundutan.

2. Data Display( Penyaji Data)

Penyajian data dilakukan dengan menyusun data-data yang telah diperoleh peneliti agar dapat memaparkan perbedaan strategi apa saja yang dilakukan oleh Kantor Desa Parulohan kedalam pola hubungan, sehingga data peneliti akan semakin mudah dimengerti.

3. Conclusion Dawing(Penarikan Kesimpulan)

Pada thap ini peneliti menarik kesimpulan terhadap hasil penelitian. Penarikan kesimpulan dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali, Kualitas pelayanan Publik Pada Kantor Desa Parulohan Kecamatan Lintong Nihuta Kabupaten Humbang Hasundutan, mengenai dengan meninjau kembali secara sepintas pada catatan lapangan pegawai serta para masyarakat Desa Parulohan.

