

SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI DESA BATUYANG KECAMATAN
PRINGGABAYA KABUPATEN LOMBOK TIMUR**



OLEH:

RAHMA INDRIANI

NIM: 218110029

KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

2022

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI DESA BATUYANG KECAMATAN PRINGGABAYA
KABUPATEN LOMBOK TIMUR**

Oleh:

RAHMA INDRIANI
NIM. 218110029

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program
Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas
Muhammadiyah Mataram

Menyetujui
Pembimbing

Pembimbing I



Drs. Mustamin H. Idris, MS
NIDN. 0031126484

Pembimbing II



✓ Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP
NIDN. 0822048901

Mengetahui,

Ketua Program Studi Administrasi Publik



✓ Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP
NIDN. 0822048901

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI DESA BATUYANG KECAMATAN
PRINGGABAYA KABUPATEN LOMBOK TIMUR**

Oleh :
RAHMA INDRIANI
NIM. 218110029

Telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal 09 Februari 2022
dinyatakan telah memenuhi persyaratan.

Tim penguji :

Drs. Mustamin H. Idris, MS
NIDN. 0031126484

(PU)

(.....)

Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP
NIDN. 0822048901

(PP)

(.....)

Drs. Mintasrihardi, M.H
NIDN. 0830011601

(PN)

(.....)

Mengesahui Dekan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahma Indriani

NIM : 218110029

Dengan menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan/atau doktor baik di Universitas Muhammadiyah Mataram maupun diperguruan lain).
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Mataram, 15 Maret 2022



Rahma Indriani
NIM. 218110029



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahma Inriani
NIM : 218110029
Tempat/Tgl Lahir : Aikmel, 03 September 2000
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu sosial dan Ilmu Politik
No. Hp : 087 861 511 134
Email : RahmaInriani309@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Batuyang
Kecamatan Pringsabaya Kabupaten Lombok Timur

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 38%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milih orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 16 Maret2022
Penulis



Rahma Inriani
NIM. 218110029

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

*pilih salah satu yang sesuai



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahma Indriani
 NIM : 218110029
 Tempat/Tgl Lahir : Aikmel, 03 September 2000
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 No. Hp/Email : 087 861 511 134 / RahmaIndriani209@gmail.com
 Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Bantuyang Kecamatan Pringgabaya Kabupaten Lombok Timur.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 16 Maret2022
 Penulis



Rahma Indriani
 NIM. 218110029

Mengetahui,
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

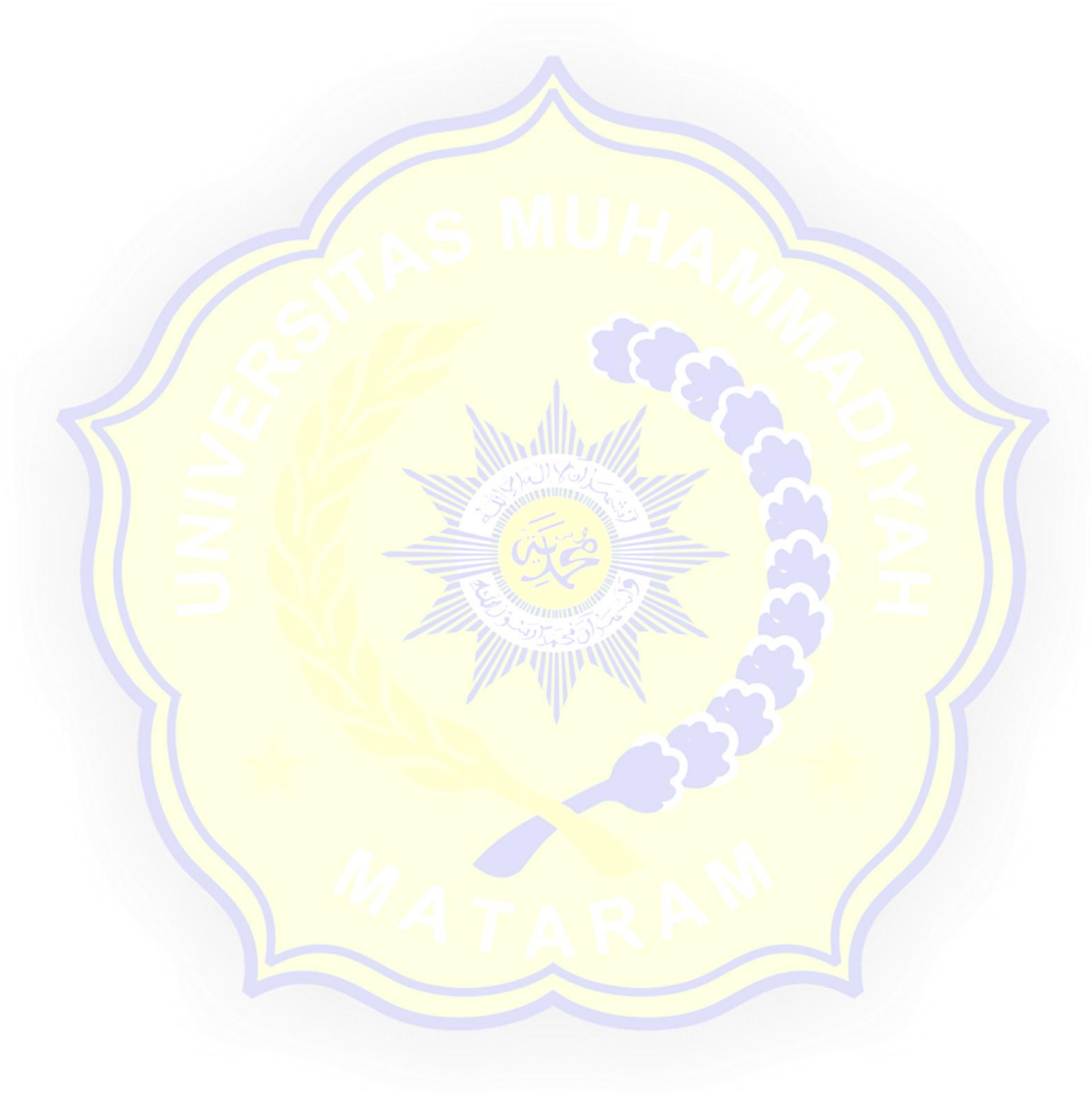


Iskandar, S.Sos.,M.A.
 NIDN. 0802048904

MOTTO

Makanan yang pahit jangan langsung kamu muntahkan, bisa jadi itu obat.

Dan makanan yang manis jangan langsung kamu telan bisa jadi itu penyakit.



KATA PENGANTAR

Pertama-tama marilah kita panjatkan puji dan syukur Kehadirat Allah SWT. Karena atas karunia dan rahmat-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Kedua kalinya tak lupa kita haturkan solawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW. Penulis juga bersyukur karena dapat menyelesaikan proposal ini sebagai salah satu syarat untuk memenuhi persyaratan kebulatan studi program Strata Satu (S-1) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Program S1 Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Mataram. Penulis juga ingin berterima kasih kepada berbagai pihak yang turut memberikan sumbangan pikiran, dukungan, doa, materil maupun non materil, guna penyelesaian skripsi, dan turut membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, yaitu:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram, Dr. H. Arsyad Abdul Gani, M.Pd atas kesempatan yang diberikan untuk menempuh studi pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, Dr. H. Muhammad Ali, M.Si atas kesempatan yang diberikan untuk menempuh studi pada Program Studi Sarjana (S1) Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Ketua Program Studi Administrasi Publik, Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP. sekaligus sebagai Dosen Pembimbing II (Dua) terima kasih atas waktu yang

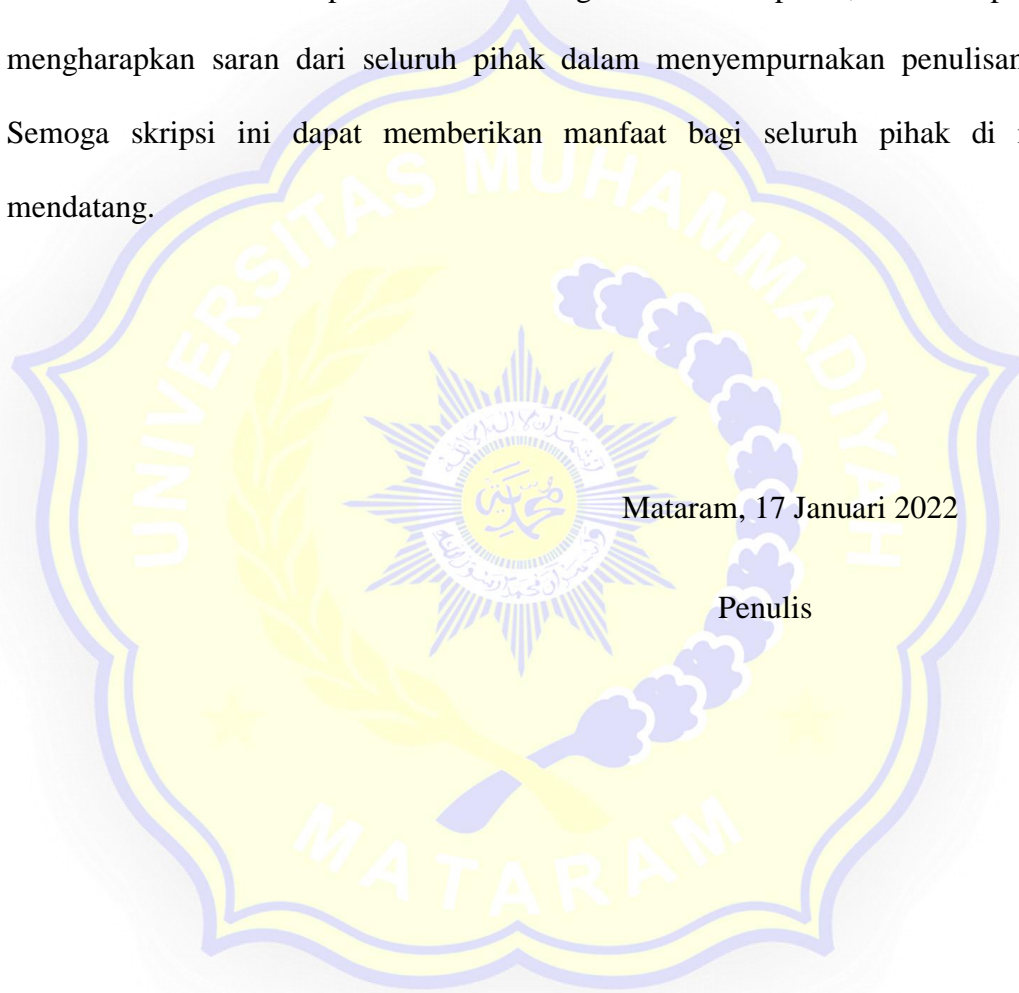
diberikan untuk bimbingan, kritik dan saran serta penjelasan yang diberikan dengan sabar dan jelas.

4. Dosen pembimbing utama, Drs. H. Mustamin Idris, MS, atas waktu yang diberikan untuk bimbingan, masukan-masukan serta saran yang diberikan juga dorongan untuk secepatnya menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik khususnya kepada para dosen jurusan Administrasi Publik yang telah ikhlas membagi ilmunya, sehingga penulis dapat menempuh studi pada program studi Administrasi Universitas Muhammadiyah Mataram.
6. Untuk kedua Orang tua saya Mahdun S.Pd dan Siti Sarkiah yang telah memberikan doa, semangat, dan dukungan selama ini.
7. Untuk kakak saya Rulina Fatari yang sudah membantu saya dalam memenuhi kelengkapan-kelengkapan dokumen yang saya butuhkan.
8. Untuk kakak saya Nita Gustania yang juga selalu memberikan semangat dan dorongan selama ini.
9. Untuk kakak saya Wahyuni Kartika yang senantiasa memberikan dukungannya.
10. Untuk Keponakan saya Eca, Azam dan Daffa yang menjadi penghibur dan penyemangat untuk menyelesaikan studi ini.
11. Untuk Lalu Pandrio Akbar yang sudah menemani saya dari SMA sampai menyelesaikan masa kuliah ini, yang membantu saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

12. Untuk teman saya Putri Dinda Gunawan, Nurafni Awalina yang kebersamai dari SMA dan selalu memberikan dukungannya.

13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyelesaian penulis skripsi ini.

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih kurang dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan saran dari seluruh pihak dalam menyempurnakan penulisan ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak di masa mendatang.



FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA BATUYANG KECAMATAN PRINGGABAYA KABUPATEN LOMBOK TIMUR

**Oleh : Rahma Indriani
(Rahmaindriani309@Gmail.com)**

ABSTRAK

Penelitian ini telah dilaksanakan di Kantor Desa Batuyang Kecamatan Pringgabaya Kabupaten Lombok Timur, bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Desa Batuyang. Metode penelitian yang digunakan antara lain yaitu dengan menentukan sampel responden sebanyak 20 orang (10,00%) dari kurang lebih 100 orang masyarakat yang menerima pelayanan publik 3 bulan terakhir (2021) di Kantor Desa Batuyang, dengan instrumen pengumpulan data menggunakan kuisioner dan untuk melengkapi data juga menggunakan wawancara serta dokumentasi. Sedangkan teknik analisa data menggunakan kuantitatif deskriptif.

Hasil penelitian yang dicapai terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dari masing-masing variabel. Pertama variabel motivasi kerja birokrasi dan aparatur 85,00% dengan kategori berpengaruh, kedua variabel kemampuan aparatur 75,00% dengan kategori berpengaruh, ketiga variabel pengawasan/kontrol sosial 60,00% dengan kategori berpengaruh dan kurangberpengaruh, keempat variabel perilaku birokrasi/aparatur 38,33% dengan kategori kurang berpengaruh. Kelima variabel komunikasi, 56,67% mencapai kategori berpengaruh, keenam variabel restrukturisasi organisasi 60,00% dengan kategori berpengaruh.

Sementara itu faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik antara lain : pertama skill individu atau personality, kedua sarana dan prasarana, kepemimpinan Kepala Desa Batuyang yang demokratis, intensitas evaluasi kerja yang dilakukan secara berkala, menghindari perilaku yang diskriminatif. Sedangkan faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik antara lain : pertama kurang sosialisasi terkait Sistem Informasi Desa (SID), kedua pegawai belum sesuai dengan tupoksi masing-masing, ketiga masih ada sebagian anggota masyarakat yang kurang memanfaatkan pelayanan yang tersedia, keempat sarana prasara yang ada tapi masih belum maksimal, seperti tidak tersedianya ruang tunggu, kekurangan kursi, tidak tersedianya kipas angin atau AC, kamar mandi yang hanya seadanya, kelima kondisi ruangan operator yang masih berantakan.

Kata kunci : Faktor-faktor yang mempengaruhi, kualitas pelayanan publik.

FACTORS AFFECTING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN BATUYANG VILLAGE, PRINGGABAYA, EAST LOMBOK

By: **Rahma Indriani**
(Rahmaidriani309@Gmail.com)

ABSTRACT

This study conducted in the Batuyang Village Office in the Pringgabaya District of East Lombok Regency, aims to identify the elements that may influence the quality of public services in Batuyang Village. The research method used, among other things, is to select a sample of 20 people (10.00%) from approximately 100 people who received public services in the last three months (2021) at the Batuyang Village Office, using questionnaires as data collection instruments and interviews and documentation to complete the data. While the method of data analysis used was descriptive quantitative.

The findings of the study are linked to the variables that influence the quality of public services. The first variable is bureaucracy and apparatus work motivation, which is 85.00% in the influential category; the second variable is apparatus ability, which is 75.00% in the influential category; the third variable is supervision/social control, which is 60.00% in both the influential and less influential categories; and the fourth variable is bureaucracy/apparatus behavior, which is 38.33% in the less influential category. The five communication factors accounted for 56.67% of the influential category, whereas the six organizational restructuring variables accounted for 60.00%.

Meanwhile, individual skills or personalities, facilities and infrastructure, democratic leadership of the Batuyang Village Head, the severity of periodic work evaluations, and avoiding discriminatory behavior are all supportive aspects in improving the quality of public services. While the following factors impede improving the quality of public services: first, a lack of socialization related to the Village Information System (SID); second, two employees are not performing in accordance with their respective job descriptions; third, some community members continue to ignore available services; and fourth, existing infrastructure is still not being fully utilized, such as the lack of a waiting room, lack of chairs, and unavailability of public transportation.

Keywords: *Influencing Factors, Quality of Public Services*



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
PLAGIARISME	v
PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK INDONESIA	xi
ABSTRAK INGGRIS	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat penelitian.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu.....	8
B. Pelayanan Publik.....	9
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	9

2.	Jenis-Jenis Pelayanan publik.....	13
3.	Asas-Asas Pelayanan Publik.....	15
4.	Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	16
5.	Prinsip-Prinsip Penyelenggara Pelayanan Publik	17
6.	Kualitas Pelayanan Publik.....	18
7.	Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	19
8.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik	20
9.	Manajemen Pelayanan Publik.....	23
C.	Kerangka Berpikir	25

BAB III. METODE PENELITIAN

A.	Jenis Penelitian	27
B.	Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	27
C.	Populasi dan Penentuan Responden	28
D.	Jenis dan Sumber Data.....	28
E.	Teknik Pengumpulan Data	29
1.	Teknik Observasi.....	29
2.	Teknik Wawancara.....	30
3.	Teknik Dokumentasi	31
4.	Kuisisioner / Angket	31
F.	Teknik Analisis Data	31
1.	Redukasi Data (<i>Data Reduction</i>).....	32
2.	Penyajian Data (<i>Data Display</i>)	33
3.	Kesimpulan (<i>Verification</i>).....	33
G.	Keabsahan Data	33

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

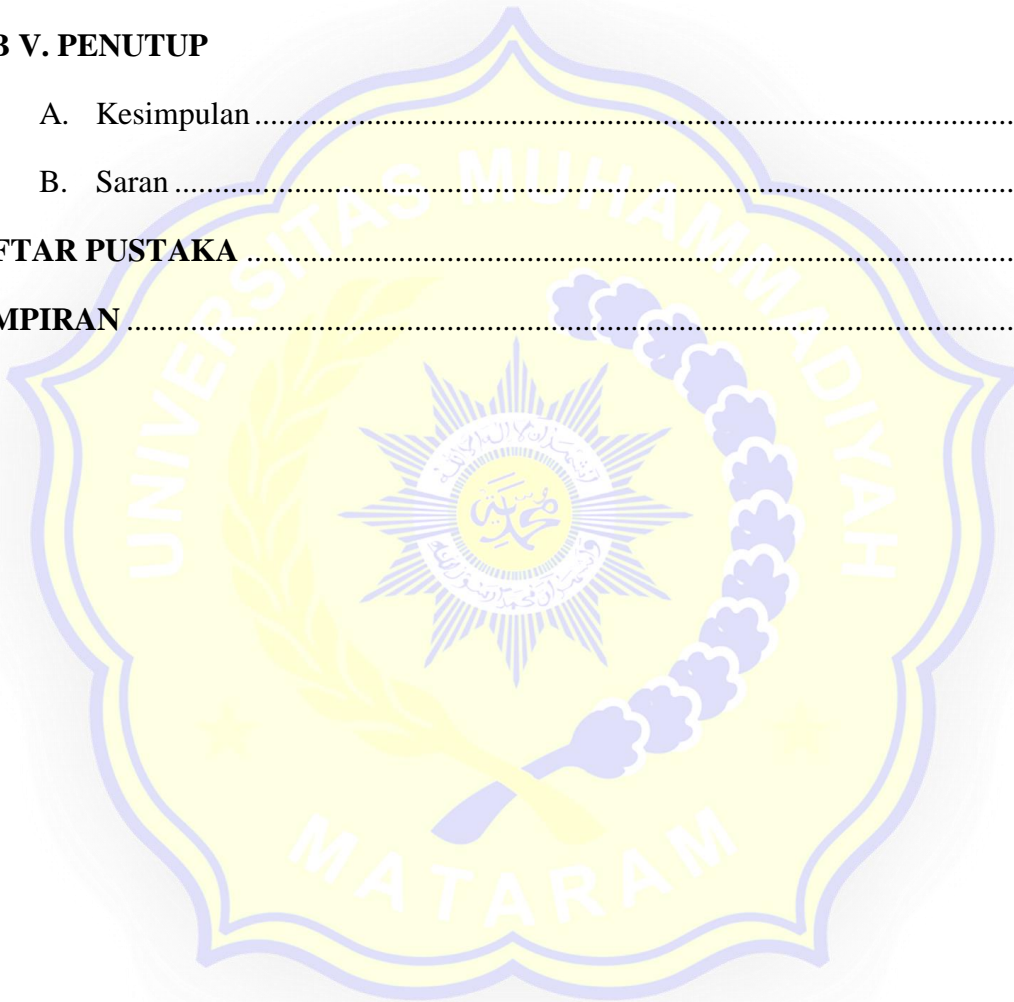
A. Gambaran Umum Desa Batuyang	35
B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik.....	39
C. Faktor Pendukung dan Penghambat.	50
D. Upaya Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.....	55

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan.....	57
B. Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA	60
-----------------------------	----

LAMPIRAN	63
-----------------------	----

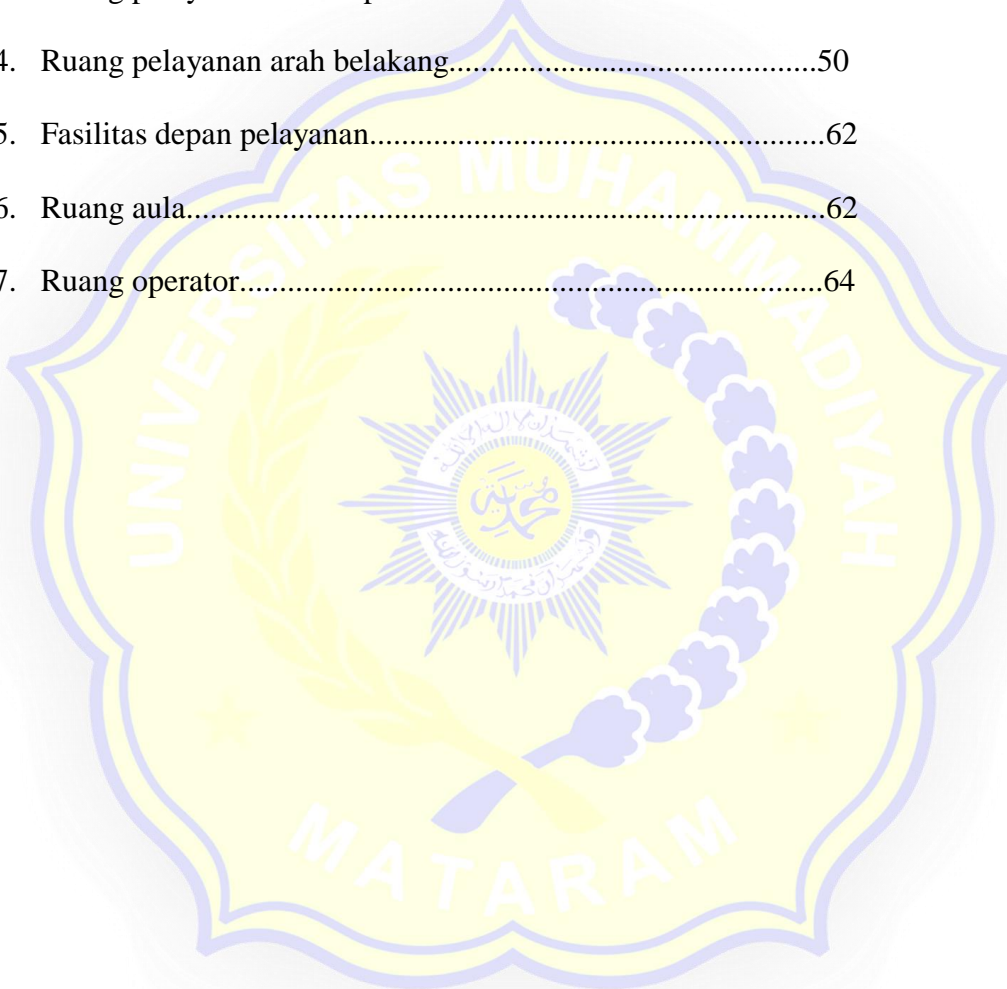


DAFTAR TABEL

No.	Teks	Hal
1.	Daftar jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin.....	44
2.	Daftar jumlah penduduk berdasarkan kartu keluarga.....	45
3.	Daftar jumlah penduduk berdasarkan usia.....	45
4.	Daftar jumlah penduduk berdasarkan pekerjaan.....	46
5.	Data primer hasil olahan variabel independen 1.....	48
6.	Data primer hasil olahan variabel independen 2.....	51
7.	Data primer hasil olahan variabel independen 3.....	53
8.	Data primer hasil olahan variabel independen 4.....	55
9.	Data primer hasil olahan variabel independen 5.....	56
10.	Data primer hasil olahan variabel independen 10.....	58

DAFTAR GAMBAR

No.	Teks	Hal
1.	Kerangka berfikir.....	33
2.	Struktur pemerintahan.....	47
3.	Ruang pelayanan arah depan.....	50
4.	Ruang pelayanan arah belakang.....	50
5.	Fasilitas depan pelayanan.....	62
6.	Ruang aula.....	62
7.	Ruang operator.....	64



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan dan perhatian di era otonomi daerah. Undang-undang yang mengatur tentang asas-asas pemerintahan yang baik merupakan fungsi dari pemerintah itu sendiri. Dalam misi utama fungsinya, pemerintahan yang baik adalah memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, meningkatkan kualitas ekonomi dan sosial budaya, mengurangi kemiskinan, memperkuat perlindungan sosial dan lingkungan, dan menggunakan sumber daya alam secara bijaksana. Untuk meningkatkan kepercayaan kepada pemerintah.

Berkenaan dengan pelayanan publik, menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang ditentukan secara hukum bagi setiap warga negara dan penduduk. Republik Indonesia Barang, jasa dan/atau jasa administrasi bagi penyelenggara jasa publik. Penyelenggara mengacu pada organ administrasi negara, badan hukum perusahaan, lembaga independen yang didirikan sesuai dengan hukum untuk melakukan kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lainnya yang khusus didirikan untuk melakukan kegiatan pelayanan publik.

Dan kemudian melihat di masa pandemi ini sudah hampir dua tahun Indonesia dilanda pandemi Covid-19. Sejak diumumkan pada awal Maret 2020, telah terjadi

perubahan besar di segala aspek kehidupan, terutama dalam pelayanan publik. Berbagai penyedia layanan publik menutup layanan mereka di awal pandemi. Oleh karena itu, sulit bagi masyarakat pengguna layanan publik untuk mendapatkan layanan publik. Namun, seiring berjalannya waktu, karena penyedia layanan publik beradaptasi dengan pandemi, layanan mulai ditawarkan secara online. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.

Mencermati peran pelayanan yang semakin penting, maka tidak heran jika isu-isu pelayanan menjadi sorotan, mendominasi, dan berulang kali diperbincangkan tentang isu-isu publik. Bagi pemerintah kecamatan, masalah pelayanan menjadi fokus utama, karena menyangkut kepentingan umum dan masyarakat secara keseluruhan. Misi ini sejalan dengan semangat reformasi birokrasi, di mana pejabat pemerintah menjadi pegawai negeri sipil terbaik, sebagaimana tertuang dalam kewajiban hukum.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah meningkatkan kesejahteraan masyarakat, salah satu tujuan otonomi daerah yang ditempuh melalui tiga jalur: meningkatkan pelayanan publik, meningkatkan partisipasi dan pemberdayaan masyarakat, serta meningkatkan daya saing. .

Pemprov NTB mencatat melalui media massa bahwa “Pemprov NTB tidak mungkin bisa menghubungi semua masyarakat di pelosok yang berbeda satu persatu, tapi dengan teknologi sudah pasti. Bisa,” ujar Wakil Gubernur NTB Dr. Hj. Sitti Rohmi Djalilah, memimpin konferensi untuk memperbarui program

unggulan NTB, yang diadakan di halaman Kantor Gubernur NTB pada Rabu, 29 Juli 2020.

Aplikasi yang akan terus dikembangkan antara lain Sistem Informasi Posyandu (SIP) yang dikelola oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Pemerintah Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) NTB dan Aplikasi Siaga yang dikelola oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) dikelola NTB. Kedua aplikasi tersebut terus dikembangkan lebih lanjut oleh Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik (Diskominformatika) NTB. Diskominformatika NTB sendiri sudah menyiapkan sistem agar semua orang bisa mengikuti sistem tersebut. Teknologi dapat mempermudah dan mempercepat kita.

Aplikasi peringatan, di sisi lain, dimaksudkan untuk membuat informasi terkait mitigasi bencana tersedia untuk masyarakat umum. Aplikasi Siaga NTB ini juga menjadi official source penyampaian kejadian bencana di NTB. Saat ini, aplikasi ini dilengkapi dengan berbagai nomor penting yang dapat dihubungi langsung oleh masyarakat jika terjadi bencana.

Beralih ke sistem pelayanan publik pemerintah daerah, pelayanan informasi publik yang dilakukan oleh aparatur pengelola informasi dan dokumen pemerintah dan non pemerintah kabupaten Lombok Timur termasuk dalam kelompok pelayanan, yaitu menyediakan berbagai hal yang berkaitan dengan pelayanan publik. informasi dan komunikasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Di masa pandemi Covid-19 ini, upaya pemerintah daerah di Lombok Timur untuk melayani masyarakat Lombok Timur bisa dilihat secara beriringan dengan mengeluarkan layanan notifikasi terkait penerapan atau penerapan protokol kesehatan oleh pemerintah daerah. Kemudian sediakan tempat cuci tangan atau hand sanitizer di area pelayanan untuk meminimalisir risiko penularan COVID-19.

Keberhasilan pelayanan dapat dijelaskan atas dasar kepuasan masyarakat yang membutuhkan pelayanan dengan membandingkan cara pandang antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan. Dalam konteks pelayanan publik disebutkan bahwa pelayanan publik mengutamakan kepentingan publik, memperlancar urusan publik, mempersingkat waktu yang diperlukan untuk menyelenggarakan urusan publik, dan memuaskan publik.

Pelayanan yang berkualitas mempengaruhi sistem pemerintahan yang bersih. Fungsi utama instansi pemerintah semakin mendapat perhatian. Karena merupakan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik, maka instansi pemerintah wajib memberikan pelayanan yang baik berdasarkan asas kemudahan, kecepatan, ketepatan, ketertiban, murah dan transparansi. Pelayanan yang tidak diskriminatif. Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien dan memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku pelayanan pemerintah yang lebih baik.

Tidak hanya perilaku yang baik, kondisi lingkungan dari penyedia layanan juga harus memadai, dimana pada kantor desa Batuyang, terdapat suatu ruang

operatornya yang dapat dikatakan tidak rapih, dan ini dapat menjadi faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, kemudian petugas masih belum maksimal dalam menjalankan sosialisasi terkait Sistem Informasi Desa (SID), dimana dalam SID ini akan memudahkan masyarakat dalam mengakses segala kegiatan, program serta data secara online sehingga desa itu sendiri transparan dalam penggunaan anggaran serta di monitor oleh mentri desa, seberapa berkembang/majunya desa tersebut, dan terdapat petugas yang kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dari beberapa pemaparan yang sudah di berikan penulis memiliki pandangan ketika berbicara mengenai pelayanan publik tentunya memiliki aspek yang sangat luas terlebih berbicara pada pelayanan di desa-desa, sehingga untuk melihat semua aturan pelayanan yang sudah di siapkan oleh pemerintah pusat sampai pemerintah desa, maka penulis perlu melakukan penelitian kembali mengenai **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Batuyang Kecamatan Pringgabaya Kabupaten Lombok Timur**. Peneliti tertarik melakukan penelitian pada desa peneliti sendiri sehingga menjadi acuan pemerintah desa sebagaimana kemajuan dari tingkat pelayanan yang sudah di terapkan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan apa yang telah diuraikan pada latar belakang di atas, maka masalah penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Desa Batuyang, Kecamatan Pringgabaya, Kabupaten Lombok Timur?
2. Apa faktor penghambat dan pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Batuyang, Kecamatan Pringgabaya, Kabupaten Lombok Timur?
3. Bagaimana upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Batuyang, Kecamatan Pringgabaya, Kabupaten Lombok Timur?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Desa Batuyang, Kecamatan Pringgabaya, Kabupaten Lombok Timur.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Batuyang, Kecamatan Pringgabaya, Kabupaten Lombok Timur.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Batuyang, Kecamatan Pringgabaya Kabupaten Lombok Timur.

D. Manfaat penelitian

Dari segi teoritis dan praktis, penelitian ini diharapkan membawa manfaat, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

- 1) Sebagai referensi tambahan bagi mahasiswa yang berminat mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.
- 2) Penelitian ini akan menambah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik khususnya bagi penulis dan basis pengetahuan lembaga pendidikan pada umumnya.

2. Manfaat Praktis

- 1) Berbagi ide dengan pemangku kepentingan dan memberikan jawaban atas masalah yang diteliti.
- 2) Temuan dari penelitian ini dapat membantu memberikan gambaran tentang masalah yang terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

3. Manfaat Akademis

Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi sarjana strata 1 pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang penulis temukan :

- A. Putri (2020) dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda, Dalam penelitian ini, kami menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kantor Perita Kerlahan meliputi kesederhanaan, kepastian waktu, dan integritas sarana dan prasarana. Namun kepastian waktu yang menjadi indeks riset kantor Perita Kerlahan itu efektif dari sisi pelayanan yang diberikan, karena masyarakat umum mengeluhkan prosesnya yang tidak efisien waktu dan berbelit-belit, saya tidak bisa bilang begitu. Disiplin, sopan santun dan registrasi merupakan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Perita Samarinda. Yang membedakan dari penelitian ini hanyalah lokasi penelitian atau lokasi penelitian, namun persamaannya sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.
- B. Anggriani (2019) dengan judul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Teluk Sebong Kabupaten Bintan, Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di kawasan Teluk Sebong dapat dikatakan kurang memuaskan, dan dapat dikatakan pelayanan

kurang baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Teluk Sebong adalah kurangnya respon dari petugas pelayanan terhadap pengaduan masyarakat dan tidak konsistennya jangka waktu yang dijanjikan. Perbedaan dengan penelitian yang sekarang hanya terletak pada lokasi penelitian atau lokasi penelitian, dan persamaannya terletak pada keduanya menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.

C. Eka (2017) dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Rumbai Pesisir, Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan kualitatif. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Wilayah Rumbai Pesisir dapat dikatakan belum memuaskan, dan dapat disimpulkan bahwa pelayanan belum pada tempatnya, terlihat dari poin-poin kunci yang belum pada tempatnya. Dan dalam proses penyelesaian beberapa dokumen Banyak kendala yang ditemukan. Perbedaan dari penelitian ini hanya terletak pada lokasi atau lokasi penelitian, sedangkan persamaan keduanya pada metode penelitian deskriptif kualitatif.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Teori pemerintah mengajarkan bahwa pemerintah pada hakekatnya menjalankan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi regulasi biasanya dikaitkan dengan karakter negara modern sebagai negara hukum, fungsi pelayanan dengan karakter negara sebagai negara kesejahteraan. Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan meliputi seluruh

aspek kehidupan dan penghidupan dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada pejabat pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas bidang tertentu dari kedua fungsi tersebut, Siagian dalam Hardiyansyah (2018:13)).

Berbicara tentang pelayanan publik, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dinyatakan bahwa :

- (1) Pasal 1 Ayat (1) Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan untuk penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Pasal 1 Ayat (2) Penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- (3) Pasal 1 Ayat (3) Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
- (4) Pasal 1 Ayat (6) Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

(5) Pasal 1 Ayat (7) Standar pelayanan adalah tolak 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.

(6) Pasal 1 Ayat (8) Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.

(7) Pasal 1 Ayat (10) Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpada pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau kegiatan yang diberikan oleh penyedia jasa, baik berbentuk organisasi atau badan hukum, melalui hubungan antara penerima dan penyedia jasa dengan menggunakan perangkat, sehingga dirasakan oleh penerima jasa.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang tidak kasat mata (intangible) dan terjadi sebagai akibat dari interaksi konsumen-karyawan atau hal-hal lain yang bertujuan untuk memecahkan masalah konsumen/pelanggan.

Peraturan Menteri Pendelegasian Kewenangan dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Pelimpahan Kewenangan BUMN Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik dan

Peraturan Menteri Reformasi Birokrasi 5 Tahun 2019 No. perusahaan dan perusahaan milik daerah.

1. Bahwa dalam rangka membentuk inovasi kepegawaian melalui pelaksanaan gerakan inovasi wajib 1 (satu) instansi 1 (satu) dan dalam rangka mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang merupakan kebutuhan dan hak bagi setiap warga negara dan penduduk, perlu diselenggarakan kompetisi inovasi di bidang pelayanan publik antar kementerian/lembaga, pemerintah daerah, BUMN, dan BUMD.
2. Agar penyelenggaraan lomba sebagaimana dimaksud pada huruf a dapat efektif, efisien, akuntabel, dan transparan, maka harus ada pedoman penyelenggaraan lomba inovasi pelayanan publik.
3. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Persaingan Inovasi Pelayanan Publik di lingkungan kementerian/lembaga, pemerintah daerah, BUMN, badan usaha milik daerah, badan usaha milik daerah;

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani kebutuhan individu atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi, sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Melayani bukan untuk dirinya sendiri tetapi untuk masyarakat. dan menciptakan kondisi yang memungkinkan

setiap anggota masyarakat mengembangkan keterampilan dan kreativitasnya untuk mencapai tujuan bersama.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia diawasi oleh lembaga independen yang tidak diatur oleh badan eksekutif Ombudsman Republik Indonesia. Wewenang Ombudsman untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan Pasal 1 UU No. Pasal 37 Tahun 2008 menyatakan bahwa Ombudsman adalah lembaga negara yang berwenang melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah, termasuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD dan BHMN, serta instansi swasta atau perseorangan. pelayanan menyelenggarakan tugas pelayanan umum tertentu yang dibiayai sebagian atau seluruhnya dari APBN dan/atau APBD.

2. Jenis-Jenis Pelayanan publik

Layanan yang dibutuhkan setiap komunitas berbeda, tergantung pada masalah yang dihadapi komunitas tersebut. Sebagai PNS, pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada setiap masyarakat tanpa membeda-bedakan. Jenis pelayanan yang diberikan kepada warga dapat berbeda-beda sesuai dengan kebutuhannya, namun pengelolaan penyelenggaraan pelayanan tersebut harus didasarkan pada prinsip dan nilai yang sama.

Berbicara tentang pelayanan tidak dapat dipisahkan dari manusia, karena pelayanan berkaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keberagaman dan perbedaan kebutuhan hidup

manusia juga menyebabkan perbedaan jenis pelayanan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia. Timbulnya pelayanan publik atau publik disebabkan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut mengambil bentuk yang berbeda-beda, sehingga tersedia beberapa jenis pelayanan publik.

Sebagai lembaga yang memberikan pelayanan publik, pemerintah juga harus memberikan pelayanan publik kepada masyarakatnya. Pelayanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah dapat dibagi menjadi tiga kelompok: a) pelayanan administrasi, b) pelayanan komoditas, dan c) pelayanan.

a. Pelayanan administratif

Pelayanan administrasi adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat, mis. Surat Tanda Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Hak Milik atau Hak Milik Tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

Jasa barang adalah jasa yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang untuk kepentingan umum, seperti: jaringan telepon, penyediaan listrik, air bersih, dan lain-lain.

c. Pelayanan jasa

Layanan meliputi pendidikan tinggi, pendidikan menengah, perawatan medis, transportasi, layanan pos, kebersihan lingkungan, limbah padat, saluran drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana: banjir, gempa bumi, gunung

berapi, dll. Ini adalah layanan yang menciptakan bentuk layanan . Letusan, dan kebakaran, layanan sosial (asuransi atau jaminan sosial).

Dari berbagai pendapat tentang sebaran jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, terlihat bahwa kegiatan dan jenis pelayanan publik sangat luas. Dengan kata lain, masalah pelayanan publik suatu pemerintah merupakan masalah yang sangat kompleks, sehingga memerlukan perhatian semua pihak, baik pemerintah sebagai pemberi pelayanan maupun masyarakat sebagai penerima pelayanan.

3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Tujuan pemberian pelayanan publik tidak lain adalah kepuasan pengguna jasa, sehingga pelaksanaannya tentu memerlukan prinsip-prinsip pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik harus menghormati prinsip-prinsip pelayanan publik.

Asas kepegawaian menurut SK Menteri TP Nomor 63 Tahun 2003 dalam buku Hardiansyah (2018: 32). dengan cara berikut:

1. **Transparansi.** Ini terbuka, sederhana, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkannya, serta memadai dan mudah dipahami.
2. **Akuntabilitas.** Pembukuan dapat dilakukan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
3. **Bersyarat.** Mematuhi prinsip efisiensi dan efektifitas sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan.

4. Partisipatif. Mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan keinginan, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Persamaan hak. Non-diskriminasi berarti non-diskriminasi terhadap ras, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban. Penyedia dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing.

4. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu: penyelenggara negara/penyelenggara ekonomi dan pembangunan, lembaga mandiri yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang berwenang melaksanakan tugas dan fungsi tertentu pelayanan publik, kerjasama dan/ atau badan usaha/badan hukum yang dikontrak untuk melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik tertentu. Dan sektor publik atau swasta yang melakukan tugas dan fungsi pelayanan publik tertentu yang tidak dapat disediakan oleh pemerintah/pemerintah teritorial.

Menurut Pasal 1 (4) UU 25/2009, penyedia layanan publik adalah lembaga pemerintah, bisnis, badan independen yang didirikan berdasarkan Undang-Undang untuk Kegiatan Layanan Publik, dan layanan publik di semua negara bagian. Badan hukum lainnya yang didirikan semata-mata untuk kegiatan. Pasal 6 UU tersebut menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah pejabat,

pegawai, pejabat, dan setiap orang yang bekerja pada suatu organisasi yang bertanggung jawab untuk melaksanakan suatu tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

5. Prinsip-Prinsip Penyelenggara Pelayanan Publik

Kesepuluh asas pelayanan publik tersebut diatur dalam Peraturan Menteri Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pemberdayaan Lembaga Negara tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan 10 asas tersebut adalah sebagai berikut : Ini adalah sebagai berikut.

- 1) Prosedur pelayanan publik yang sederhana dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan :
 - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
 - b. Satuan kerja/pegawai
 - c. yang diberdayakan dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan pengaduan/masalah/sengketa dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Rincian biaya utilitas dan prosedur pembayaran
- 3) Kepastian waktu, penyelenggaraan pelayanan publik dapat selesai tepat waktu.
- 4) Akurasi, penerimaan produk pelayanan publik yang benar, akurat dan sah menurut hukum.
- 5) Keamanan produk, operasional, dan pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

- 6) Tanggung jawab atau pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas pemberian pelayanan dan penyelesaian pengaduan/masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- 7) Keutuhan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan penunjang lain yang sesuai, termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi, dan teknologi informasi.
- 8) Akses sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, lokasi, kemudahan lokasi, kemudahan akses dari masyarakat, telekomunikasi dan teknologi informasi yang tersedia.
- 9) Disiplin, Sopan dan Ramah Penyedia jasa harus disiplin, sopan, santun, ramah dan jujur dalam pelayanannya.
- 10) Kenyamanan, lingkungan pelayanan tertib, tertib, nyaman, ruang tunggu bersih dan rapi, menyediakan lingkungan yang asri dan sehat, penunjang pelayanan seperti tempat parkir, toilet, tempat dll. Fasilitas harus dilengkapi untuk ibadah dll

6. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim dalam Hardyansyah (2018:55). Kualitas pelayanan publik adalah kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, layanan, orang, proses dan lingkungan yang menentukan evaluasi kualitas ketika memberikan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan merupakan kondisi untuk membangun hubungan yang dinamis antara pengguna dan penyedia layanan, baik berupa layanan maupun

manusia. Pelayanan publik merupakan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Selama ini penyelenggaraan pelayanan publik belum memberikan dampak yang signifikan terhadap perubahan aspek kehidupan masyarakat, menjadikan pelayanan publik sebagai isu kebijakan yang strategis.

7. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Tidak mudah untuk menciptakan layanan yang berkualitas karena akan ada beberapa masalah dan kendala yang perlu diselesaikan secara positif guna mengembangkan layanan lebih lanjut. Menurut LAN dalam Hardiyansyah (2018:60), tantangan dan hambatan utama dalam pelayanan publik adalah:

- 1) Kontak antara pelanggan dan penyedia layanan.
- 2) Variasi layanan.
- 3) Struktur organisasi
- 4) Personil layanan.
- 5) Informasi.
- 6) Sensitivitas penawaran dan permintaan.
- 7) Prosedur.
- 8) Ketidakpercayaan nasional terhadap kualitas layanan.

Secara umum, pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan merupakan hal yang lumrah di mata masyarakat. Petugas layanan berada di garis depan berurusan langsung dengan massa. Oleh karena itu, sebagai frontline officer, Anda harus profesional dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Menurut Lovelock dan Wright dalam Hardiyansyah (2018: 61), penyedia layanan harus memahami 4 (empat) fungsi inti, yaitu:

- 1) Memahami persepsi publik yang selalu berubah tentang nilai dan kualitas produk dan layanan
- 2) Memahami kemampuan sumber daya untuk menyediakan layanan
- 3) Memahami arah pengembangan organisasi pelayanan untuk mencapai nilai dan kualitas yang diharapkan masyarakat,
- 4) Memahami fungsi organisasi pelayanan, sehingga dapat mewujudkan nilai dan mutu pelayanan/ realisasi produk dan memenuhi kebutuhan setiap pemangku kepentingan pengguna.

Untuk mengetahui kepuasan masyarakat dapat dilakukan dengan survei berdasarkan aspek kualitas pelayanan yang erat kaitannya dengan kebutuhan masyarakat. Bagaimana mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

8. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut penelitian Hardiyansyah (2018: 73-82), faktor-faktor berikut dapat diidentifikasi yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik:

1. Ketersediaan untuk mengerjakan peralatan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Pengawasan masyarakat, termasuk komunikasi dan nilai-nilai masyarakat, mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

3. Perilaku birokrasi sebagai variabel independen berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
4. Penerapan kebijakan pelayanan terpadu mempengaruhi kualitas pegawai negeri sipil
5. Perilaku birokrasi memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
6. Birokrasi mempengaruhi kualitas pelayanan publik.
7. Kontrol sosial berpengaruh positif signifikan terhadap efektivitas pegawai negeri sipil.
8. Pelaksanaan kebijakan penataan ruang memiliki relevansi yang mempengaruhi kualitas pelayanan.
9. Motivasi kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai.
10. Perilaku peralatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
11. Motif kerja institusional, antara lain kebutuhan, harapan, insentif, dan keadilan, berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
12. Kemampuan perangkat memiliki dampak yang lebih besar pada kualitas layanan daripada perilaku perangkat.
13. Pengalaman memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas layanan.
14. Tanggung jawab memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas perawatan medis.

15. Komunikasi, karakter, dan birokrasi yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.
16. Kapasitas kelembagaan, budaya organisasi dan kebijakan pendukung merupakan variabel utama yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik, sedangkan variabel motivasi merupakan faktor aktif dan dinamis untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.
17. Suasana arus komunikasi dan informasi organisasi berdampak positif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, dan penyelenggaraan pelayanan publik berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat.
18. Reorganisasi perusahaan milik daerah berdampak signifikan terhadap kinerja pelayanan.
19. Perencanaan fasilitas mempengaruhi kualitas layanan sebagian atau pada saat yang sama.
20. Perubahan mendasar, restrukturisasi, pemanfaatan teknologi informasi, dan efisiensi layanan berdampak signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan.
21. Pemberdayaan birokrasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.
22. Dampak kepemimpinan pada kualitas layanan sangat tergantung pada pemimpin, pengikut, dan ukuran situasi.

Jika hasil identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut di atas dikelompokkan menurut faktor-faktor yang ada, maka akan diperoleh beberapa faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Faktor utama ini adalah:

1. Motivasi kerja birokrasi dan perlengkapannya.
2. Kemampuan perangkat.
3. Pengawasan/pengelolaan sosial.
4. Perilaku Birokrasi / Aparatur.
5. Komunikasi, penempatan, struktur birokrasi, dan lingkungan komunikasi organisasi dan arus informasi.
6. Membangun kembali organisasi.

9. Manajemen Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan menegakkan ketentuan peraturan perundang-undangan, dan Kepmenpan Nomor 26 Tahun 2004 berkeyakinan:

1. Transparansi dan akuntabilitas dalam pemberian pelayanan publik yang disebutkan dalam Keputusan Menteri 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sangat penting. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik
2. Di sisi lain, sehubungan dengan butir a, untuk mendorong keberhasilan pelaksanaan paket kebijakan ekonomi sebelum dan sesudah berakhirnya program kerjasama dengan Moneter Internasional Dana. Dana (IMF) yang disebutkan dalam Perpres No. 5 Tahun 2003 harus memberikan pedoman teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap usaha-usaha para anggota suatu organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai suatu organisasi yang telah ditentukan sebelumnya. Manajemen diperlukan untuk mencapai tujuan, menjaga keseimbangan dan mencapai efisiensi dan efektivitas.

Manajemen pelayanan memiliki fungsi-fungsi sebagai berikut:

a) *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan adalah memilih fakta dan menghubungkan fakta dengan menggambarkan dan mengembangkan kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan, dan membuat dan menggunakan prediksi atau asumsi untuk masa depan.

b) *Organizing* (Pengorganisasian)

Perencanaan adalah memilih fakta dan menghubungkan fakta dengan menggambarkan dan mengembangkan kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan, dan membuat dan menggunakan prediksi atau asumsi untuk masa depan.

c) *Actuating* (Pelaksanaan /Penggerakan)

Mobilisasi terdiri dari membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok untuk secara sungguh-sungguh dan selaras dengan perencanaan dan pengorganisasian upaya pimpinan berusaha dan giat berusaha untuk mencapai tujuan.

d) *Controlling* (Pengawasan)

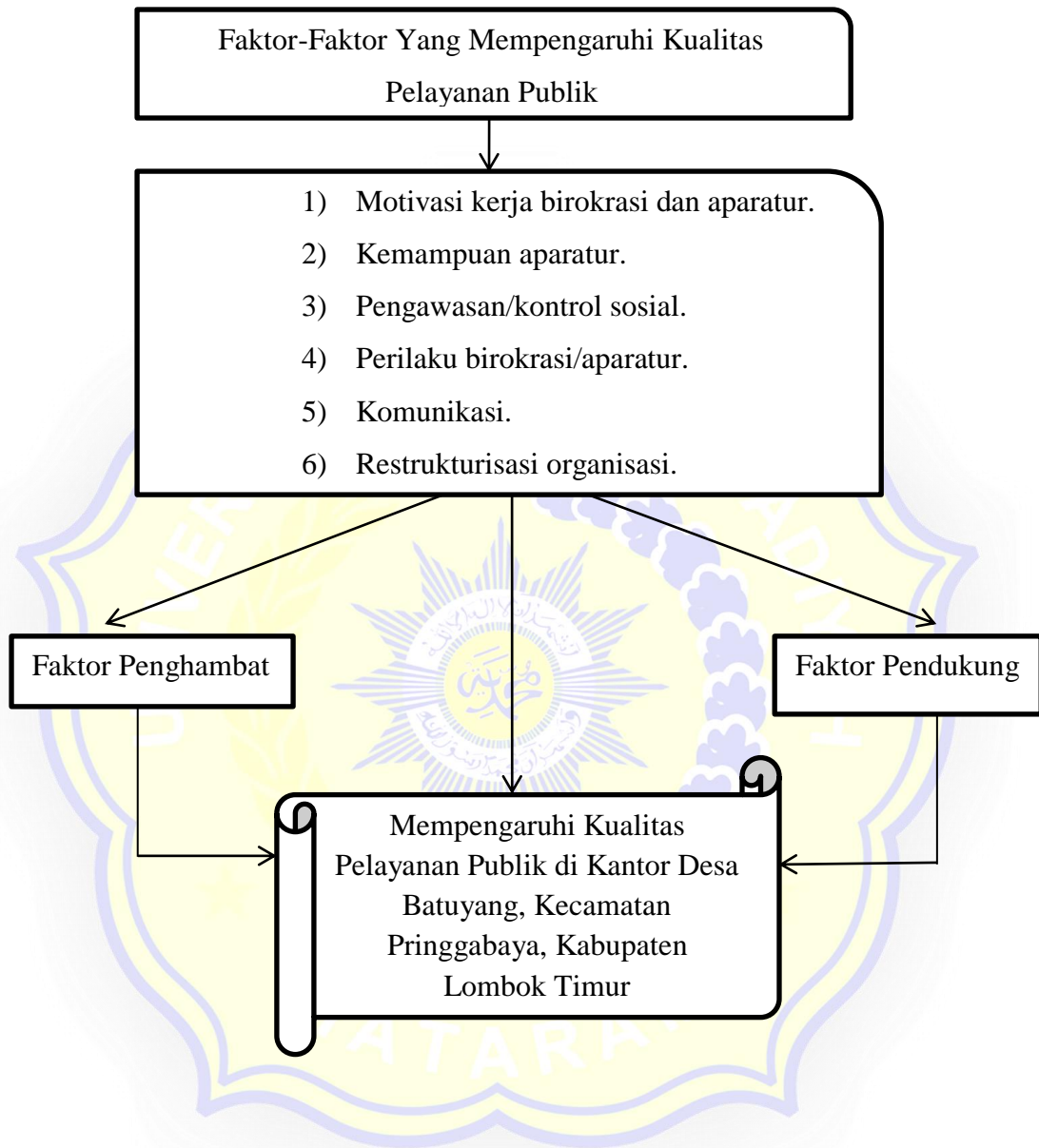
Pengawasan dapat dirumuskan sebagai suatu proses penetapan apa yang perlu dicapai yaitu standar, apa yang dilakukan yaitu pelaksanaan, pelaksanaan dievaluasi dan ditingkatkan bila perlu, agar pelaksanaan berjalan sesuai rencana, i. h Standar (ukuran).

C. Kerangka Berpikir

Kantor desa Batuyang, kecamatan Pringgabaya selaku penyedia jasa dimana berhubungan langsung dengan pelanggan dituntut untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan sebaik mungkin sesuai dengan harapan masyarakat.



Gambar 1.1 Skema Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis kajian yang digunakan ialah kaedah kajian deskriptif kuantitatif, di mana kajian kuantitatif ialah penyelidikan yang merangkumi data dalam bentuk nombor. Kajian kuantitatif bersifat subjektif melalui interaksi langsung dengan objek yang hendak dikaji.

Penelitian ini dilakukan dengan mengamati hal-hal tertentu dan pada waktu yang telah ditentukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Batuyang Kecamatan Bringapaya Kabupaten Lombok Timur.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi rencana penelitian ini yaitu di Kantor Desa Batuyang, Jalan Labuhan Lombok, Batuyang, Kecamatan Pringgabaya, Kabupaten Lombok Timur, Nusa Tenggara Barat 83654, alasan peneliti memilih lokasi tersebut dikarenakan peneliti ingin meneliti lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di desa tersebut, sebab kualitas pelayanan publiknya dikatakan selalu baik-baik oleh jajaran pemerintahan desa namun berbeda dengan penemuan yang telah peneliti dapatkan , dan peneliti penasaran ingin menguji kebenarannya. Waktu pelaksanaan penelitian ini direncanakan akan dilaksanakan pada bulan Desember 2021 sampai selesai.

C. Populasi dan Penentuan Responden

Adapun jumlah populasi masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Desa Batuyang selama tiga bulan terakhir yakni november 2021 sampai dengan januari 2022 adalah 102 orang, sehingga responden yang ditetapkan dalam penelitian ini sebanyak 20 orang (20%) dari populasi.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Secara umum ada dua jenis data, data kuantitatif dan data kualitatif, yang akan dijelaskan di bawah ini, dan peneliti lebih fokus pada data deskriptif kuantitatif ketika melakukan analisis ini.

a) Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data atau informasi yang diperoleh dalam bentuk digital. Dalam bentuk bilangan ini, data kuantitatif dapat diolah dengan menggunakan rumus atau dianalisis dengan menggunakan sistem statistik.

b) Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang berupa kata-kata atau verbal. Data kualitatif dapat diperoleh melalui wawancara.

2. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi tentang data tersebut. Saat mengumpulkan sumber data, peneliti mengumpulkan sumber data berupa data primer dan data sekunder.

a) Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti melalui sumbernya dengan melakukan survei terhadap objek yang diteliti. Data utama dalam penelitian ini berasal dari wawancara, observasi, dan dokumentasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Desa Batuyan Kecamatan Puringabaya Kabupaten Lombok Timur.

b) Data sekunder

Narasumber yang akan peneliti masukkan dalam penelitian ini adalah, Sekertaris Desa Batuyang yang mengetahui secara umum kondisi pelayanan di Desa. Informan pendukung pada penelitian ini adalah pegawai di bidang pelayanan. Selain pegawai tersebut terdapat tiga masyarakat sebagai pengguna layanan yang dapat memberikan informasi terkait dengan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Batuyang Kecamatan Pringgabaya Kabupaten Lombok Timur.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk dapat menyelesaikan suatu masalah secara lengkap dan benar diperlukan data yang valid. Sedangkan untuk memperoleh data perlu menggunakan teknik akuisisi data. Beberapa metode atau teknik pengumpulan data digunakan dalam rencana penelitian ini. memperoleh informasi dan data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain:

1. Teknik Observasi

Observasi sebagai metode pengumpulan data memiliki karakteristik yang spesifik dibandingkan dengan metode lain, yaitu wawancara dan angket. Jika wawancara dan kuisioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak hanya terbatas pada orang, tetapi juga pada objek lain.

Sutrisno Hadi (1986) mengemukakan dalam Sugiyono (2019: 203) bahwa observasi adalah proses yang kompleks, yang terdiri dari proses biologis dan psikologis yang berbeda. Dua dari proses yang paling penting adalah observasi dan memori.

Metode pengumpulan data observasi digunakan bila penelitian berkaitan dengan perilaku manusia, proses kerja, fenomena alam dan bila jumlah responden yang diamati tidak terlalu besar.

2. Teknik Wawancara

Wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data pada saat peneliti ingin melakukan survey pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang perlu diteliti, atau apabila peneliti ingin mengetahui lebih detail informasi dari responden dengan jumlah responden yang lebih sedikit akan digunakan. Metode pengumpulan data ini didasarkan pada pelaporan diri, atau setidaknya pengetahuan dan keyakinan pribadi.

Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2019: 195) menyarankan bahwa peneliti harus berpegang pada asumsi berikut ketika menggunakan metode wawancara:

1. Subjek (responden) adalah orang yang paling mengenal dirinya sendiri.
2. Pernyataan subjek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya.

3. Interpretasi subjek terhadap pertanyaan peneliti sama dengan maksud peneliti.

3. Teknik Dokumentasi

Menggunakan teknik pengumpulan data dokumen dengan melihat dan menganalisis dokumen yang dihasilkan oleh subjek itu sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Penelitian literatur melengkapi metode observasi dan wawancara dalam penelitian deskriptif kuantitatif.

4. Kuisioner / Angket

Survei adalah teknik pengumpulan data yang memberi responden serangkaian pertanyaan terkait dengan survei yang sedang diselidiki. Pertanyaan yang diajukan oleh responden dalam survei ini berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Desa Batuyan Kecamatan Puringabaya Kabupaten Lombok Timur.

F. Teknik Analisis Data

Penjelasan Kuantitatif Analisis data dalam penelitian dilakukan sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah lapangan selesai. Berkaitan dengan hal tersebut, dalam buku Sugiyono (2019: 320), Nasution menyatakan, “Analisis dimulai sebelum terjun ke lapangan sebelum mengungkapkan dan menjelaskan masalah dan berlanjut hingga hasil kajian tertulis. Analisis data. Akan menjadi pegangan bagi penelitian lebih lanjut, sejauh teorinya (ground).

Teknik analisis data penelitian ini yaitu dengan menggunakan analisis kuantitatif, dengan menggunakan presentase baris maka dapat dirumuskan skala

penilaian sesuai judul penelitian dengan menggunakan standar “Pengaruh” sebagai berikut :

- Sangat Berpengaruh : 85-100%
- Berpengaruh : 70-84%
- Kurang Berpengaruh : 50-69%
- Sangat Tidak Berpengaruh : <49%

Metode pengolahan data dilakukan dengan menggunakan metode analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (Sugiyono, 2019: 323-326), yang meliputi:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan berpedoman pada teori dan tujuan yang ingin dicapai. Tujuan utama dari penelitian deskriptif kuantitatif adalah hasil. Dengan demikian, jika peneliti menemukan sesuatu yang dianggap asing, tidak diketahui, dan tidak berpola saat melakukan penelitian, maka peneliti harus memperhatikan hal ini saat melakukan reduksi data.

Reduksi data berarti merangkum, menyeleksi, dan memilih yang utama, memfokuskan pada yang penting, dan mencari tema dan pola. Oleh karena itu, data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan lebih banyak data dan menemukannya pada saat dibutuhkan.

Reduksi data dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memudahkan peneliti memahami data yang dikumpulkan dari hasil penelitian. Dalam hal ini peneliti

mengumpulkan informasi dari hasil wawancara dengan responden dan informasi lainnya tentang kualitas pelayanan publik di desa Batuyan kecamatan Puringabaya Kabupaten Lombok Timur. Oleh karena itu, data yang diperoleh memberikan gambaran yang jelas dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data lebih lanjut.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menampilkan data. Dalam penelitian deskriptif dan kuantitatif, penyajian data dapat berupa penjelasan singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sebagainya. Melihat data memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan memungkinkan Anda merencanakan pekerjaan lebih lanjut berdasarkan pemahaman Anda.

3. Kesimpulan (*Verification*)

Kesimpulan penelitian kuantitatif deskriptif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi masalah penelitian kualitatif dan rumusan masalah masih bersifat sementara dan penelitian masih di lapangan.

G. Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan bahwa penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah dan untuk menguji data yang diperoleh. Keabsahan data dalam penelitian kualitatif mencakup pandangan bahwa termasuk uji reliabilitas, transferabilitas, reliabilitas, dan konfirmabilitas, atau menurut Sugishirono, temuan peneliti media massa.

Uji validitas data yang dapat dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah uji masuk akal dengan menggunakan triangulasi. Pengujian kredibilitas atau pengujian kredibilitas data penelitian yang diberikan oleh peneliti agar tidak ada keraguan terhadap hasil penelitian yang dilakukan. Keabsahan data dalam penelitian ini diperiksa dengan menggunakan teknik triangulasi data.

Dalam penelitian yang dilakukan di Kantor Desa Patuyang, Kecamatan Bringabaya, Kabupaten Lombok Timur, data diverifikasi dengan triangulasi dengan observasi dan wawancara. Kemudian peneliti melakukan pemeriksaan terhadap anggota yang merupakan proses verifikasi data oleh peneliti terhadap penanggung jawab untuk melihat apakah data yang diperoleh sesuai dengan apa yang disampaikan atau diperoleh dari penanggung jawab melalui observasi dan wawancara yang akan dilakukan. di kemudian hari.

Tujuan penyaringan anggota adalah untuk melihat seberapa baik data yang diperoleh sesuai dengan apa yang disediakan penyedia data. Jika data yang ditemukan disepakati oleh penyedia data, maka data tersebut benar, sehingga lebih kredibel/dapat dipercaya, tetapi jika pemberi data tidak setuju dengan data yang ditemukan oleh peneliti dengan interpretasi yang berbeda, maka peneliti perlu berdiskusi dengan penyedia data Data, dan jika perbedaannya tajam, peneliti harus mengubah hasilnya, dan dia harus menyesuaikan apa yang disediakan penyedia data.