

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
ADMINISTRASI PADA KANTOR DESA LEPADI KECAMATAN PAJO
KABUPATEN DOMPU**

SKRIPSI



Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi
Publik Pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Muhammadiyah Mataram

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR DESA
LEPADI KECAMATAN PAJO KABUPATEN DOMPU**

Oleh ;

HAERUNNISAH
NIM. 2019B1B031

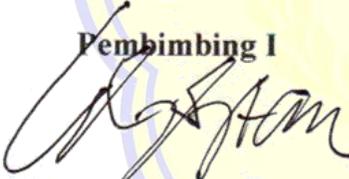
Untuk Memenuhi Ujian Akhir
Pada tanggal

Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Menyetujui
Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II


Drs. H. Mustamin H. Idris, MS.
NIDN. 0031126484


M. Ariy Dermawan, S.AP., M.AP.
NIDN. 0809019205

Mengetahui

**Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Publik**


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

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR DESA LEPADI KECAMATAN PAJO KABUPATEN DOMPU

Oleh;

HAERUNNISAH

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 12 Juni 2023
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji:

Drs. H. Mustamin H. Idris, MS
NIDN. 0031126484


(_____)

Ketua

M. Ariy Dermawan, S.AP., M.AP.
NIDN. 0809019205


(_____)

Anggota I

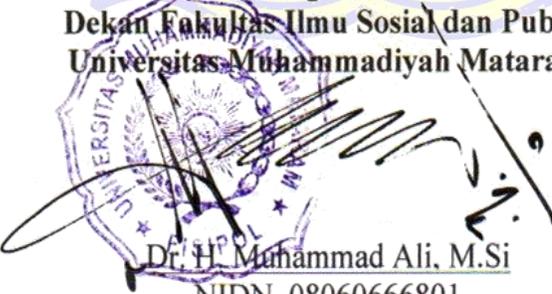
Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP
NIDN. 0822048901


(_____)

Anggota II

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Publik
Universitas Muhammadiyah Mataram**




Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 08060666801

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naska Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH maupun di Perguruan Tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabilah ternyata di dalam Naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diperoleh sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).





**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 : HAERUNNISAH
NIM : 2019018031
Tempat/Tgl Lahir : Dampu, 05 October 2000
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
No. Hp : 081 246 256 704
Email : haerunnisah164@gmail.com

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

Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Pada
Kantor Desa Lepadi Kecamatan Pajo Kabupaten Dampu

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 4/2

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.

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

Mataram, 6 Juli 2023
Penulis



HAERUNNISAH
NIM. 2019018031

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 : HAERUNNISAH
NIM : 2019B1B031
Tempat/Tgl Lahir : Dampu, 05 Oktober 2000
Program Studi : Administrasi publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
No. Hp/Email : 081246256704
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:

Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi pada Kantor Desa Lepodi Kecamatan Pajo Kabupaten Dampu

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, 6 Juli2023
Penulis



Haerunnisah
NIM. 2019B1B031

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



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

MOTTO

“jadikan setiap tempat sebagai sekolah dan
jadikan setiap orang sebagai guru”

Ki Hajar Dewantara



UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmad dan hidayahnya sehingga saya bisa menyelesaikan tanggung jawab untuk menyelesaikan skripsi ini. Karya ini saya persembahkan untuk:

- ❖ Kedua orang tua tercinta Bapak Nasarudin dan Ibu Najmah yang telah mengorbankan material dan moral, demi membiayai sekolah anak perempuanmu ini. Terimakasih yang tak terhingga atas kasih sayang dan doa yang selalu menyertai langkah anakmu.
- ❖ Paman saya Faisal, Abdullah, Abdurahman seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan sehingga mencapai titik akhir dari apa yang dicita-citakan adikmu ini.
- ❖ Adik-adiku Kurniawan, Jaitun, dan Bontotku Fajrin, terimakasih selalu memberikan keceriaan.
- ❖ Sahaba-sahabat ku dan lelaki baik yang selalu ada saat suka maupun duka
- ❖ Almamater hijau tercinta Universitas Muhammadiyah Mataram

Demikian persembahan yang dapat disajikan, Semoga Allah SWT. senantiasa selalu memberi kebahagiaan.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Puja dan puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi pada Kantor Desa Lepadi Kecamatan Pajo Kabupaten Dompu”**. Peneliti membuat skripsi ini sebagai persyaratan memperoleh gelar sarjana Strata 1 (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas bantuan dan bimbingan dalam pembuatan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Dengan kerendahaan hati, pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada;

1. Bapak Drs. Abdul Wahab, MA Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Rahmad Hidayat. S.AP., M.AP. Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.

4. Bapak Drs. H Mustamin H. Idris, M.Si. Selaku Dosen Utama, yang selalu sabar dalam memberikan bimbingan selama proses konsultasi berlangsung, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Bapak Ariy Dermawan, S.AP., M.AP. Selaku Dosen Pendamping, yang juga selalu sabar dalam memberikan bimbingan selama proses konsultasi berlangsung, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Kepada orang tua, Ibu Najmah dan Bapak Nasarudin yang telah memberikan motivasinya, doa serta dukungannya sehingga saya semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
7. Adiku Kurniawan, Jaitun, dan si bontot Fajrin yang selalu memberikan keceriaan dalam pengerjaan skripsi ini.
8. Teman-teman satu Almamaterku dan sahabat seperjuangan ku.

Peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan Skripsi ini dan tentunya kritik dan saran yang bersifat membangun itu selalu penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan khayalak umum.

Mataram, 12 Juni 2023

Haerunnisah
2019B1B031

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
ADMINISTRASI PADA KANTOR DESA LEPADI KECAMATAN PAJO
KABUPATEN DOMPU**

Haerunnisah¹, Mustamin H. Idris², M. Ariy Dermawan³

1. Dosen Administrasi Publik
2. Mahasiswa Administrasi Publik

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan, Kepuasan Masyarakat dan faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi pada kantor Desa Lepadi Kecamatan Pajo Kabupaten Dompus. Peneliti menggunakan metode campuran (*mixed methods*) kualitatif dan kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan yaitu data kuesioner menggunakan analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bersumber pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Revormasi Birokrasi Indonesia No. 14 Tahun 2017. Sedangkan untuk data hasil wawancara, observasi, dokumentasi dan triangulasi, dilakukan prosedur pengelolaan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi pada kantor Desa Lepadi sudah berkualitas namun masih ada beberapa kekurangan, pada hitungan IKM mendapatkan nilai yaitu 79,00 berada pada mutu pelayanan B dan kinerja pelayanan Baik, karena terletak pada rentang nilai interval konversi IKM 76,61-88,30. Unsur pelayanan waktu pelayanan adalah unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi yaitu 3.50 berada pada mutu pelayanan B dan kinerja pelayanan Baik, ini disebabkan Pemerintah Desa Lepadi sudah memberikan pelayanan yang tepat waktu kepada masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan sarana dan prasarana adalah unsur pelayanan yang terendah yaitu 2,90 tetapi masih di kategorikan pada mutu pelayanan B dan kinerja pelayanan Baik.

Kata kunci: Kepuasan Masyarakat, Kualitas, Pelayanan.

ANALYSIS OF PUBLIC SATISFACTION WITH ADMINISTRATIVE SERVICES IN LEPADI VILLAGE OFFICE, PAJO DISTRICT DOMPU DISTRICT

Haerunnisah¹, Mustamin H. Indris², M. Ariy Dermawan³

1. Lecturer in Public Administration
2. Public Administration Student

ABSTRACT

This study attempts to ascertain the service quality, community satisfaction, and factors that promote and inhibit administration services at the Lepadi Village office, Pajo District, Dompus Regency. Researchers used mixed methods, both qualitative and quantitative. Primary and secondary data sources were utilized for this study. The data was analyzed using questionnaire data and Community Satisfaction Survey (SKM) analysis, per Minister of State Apparatus Empowerment and Indonesian Bureaucratic Reform Regulation No. 14 of 2017. Management procedures include data reduction, data presentation, and conclusion drawing for the interview, observation, documentation, and triangulation data. According to the findings of this study, community satisfaction with administrative services at the Lepadi Village office is high, but there are still some shortcomings. Because it falls within the IKM conversion interval value range of 76, 61–88,61–88,30, it receives a score of 79.00 for service quality B and acceptable service performance in the IKM count. The service element of service time has the highest value, 3.50, in service quality B and excellent service performance. It is due to the expeditious services provided by the Lepadi Village Government to the community. Even though the service element for facilities and infrastructure has the lowest score, 2.90, it is still classified as having B service quality and Good service performance.

Keywords: *Satisfaction of the Community, Quality, and Service.*

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM



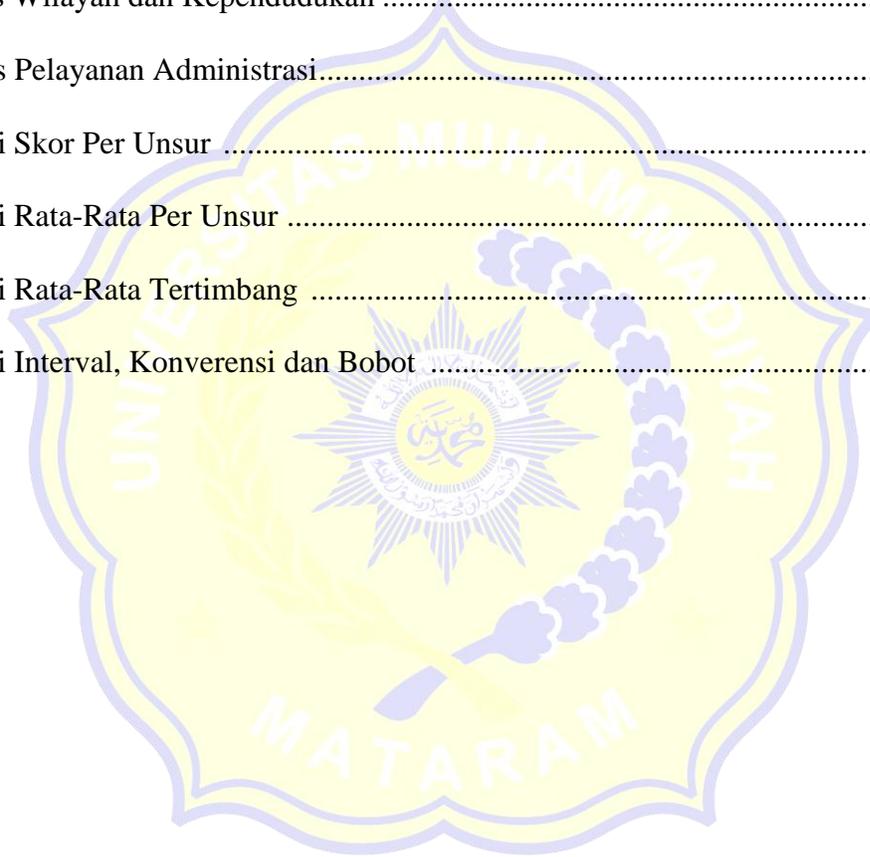
DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	v
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
MOTTO	vii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRAC.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
BAB II. KAJIAN PUSTAKA.....	8
A. Hasil Penelitian Terdahulu	8
B. Konsep Analisis	10

C. Pengertian dan Ruang Lingkup Pelayanan Publik	11
D. Kepuasan Masyarakat	22
E. Konsep Pemerintah Desa	26
F. Kerangka Berpikir	31
BAB III. METODE PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	33
C. Objek dan Responden Penelitian	33
D. Jenis Data Penelitian	35
E. Prosedur dan Sumber pengumpulan Data	36
F. Identifikasi Variabel	39
G. Teknik Analisis Data	40
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Deskripsi Tempat Penelitian	45
B. Kualitas Pelayanan Administrasi	43
C. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan	66
D. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan	78
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

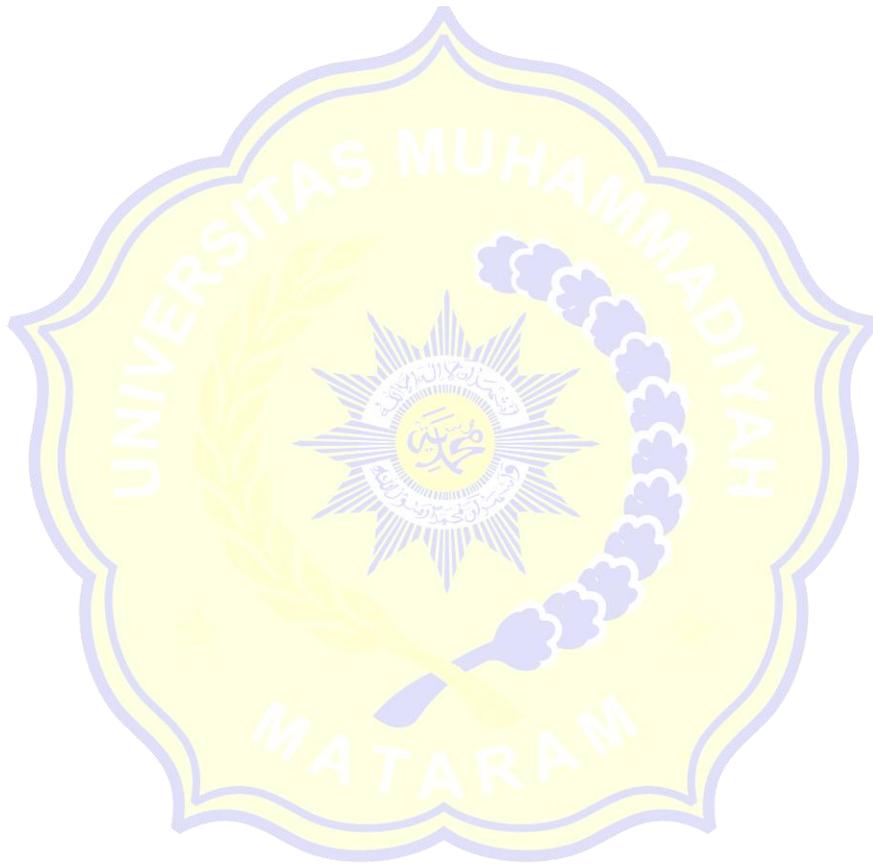
DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.	Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, mutu	40
2.	Priode Kepemimpinan Desa Lepadi	43
3.	Luas Wilayah dan Kependudukan	45
4.	Jenis Pelayanan Administrasi.....	49
5.	Nilai Skor Per Unsur	63
6.	Nilai Rata-Rata Per Unsur	64
7.	Nilai Rata-Rata Tertimbang	65
8.	Nilai Interval, Konverensi dan Bobot	66



DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.	Kerangka Berpikir	30
2.	Struktur Organisasi Kantor Desa	47



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan, bagi setiap warga Negara dan penduduk. Kata “pelayanan administrasi, barang dan jasa” bagian penjelasan sudah dianggap jelas, namun sesungguhnya dimaksud adalah barang publik (*publik goods*) penyediaannya dilakukan pemerintah (Yuliantini & Pramita, 2022).

Sesuai dengan pelaksanaan otonomi daerah berdasarkan Undang-Undang Pemerintahan Daerah No. 32 Tahun 2004, pemerintah daerah berwenang untuk menyelenggarakan pemerintahan menurut keinginannya sendiri dan keinginan rakyatnya tanpa melanggar peraturan perundang-undangan. Tujuan pelimpahan kewenangan pusat kepada daerah adalah untuk mempercepat tercapainya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Kebutuhan akan layanan ini merupakan kebutuhan yang tidak dapat diabaikan. Komitmen terhadap pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi merupakan langkah konkrit penguatan bentuk birokrasi untuk membangun citra positif aparatur pemerintah sebagai pejabat yang baik.

Dalam hal ini peran Pemerintah Desa Sebagai lembaga penyedia layanan, tentunya pemerintah desa juga harus siap. Maka pemerintah desa juga berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan, membuat pengumuman pelayanan, menetapkan petugas/pelaksana pelayanan yang berkualitas atau kompeten, menyediakan sarana/prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik, membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya sebagai pengguna pelayanan. dan tentunya juga harus memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik.

Tentu tidaklah mudah memenuhi kewajiban ini dalam sekejap. Dengan segala keterbatasan tersebut tentunya akan banyak tantangan yang dihadapi, mulai dari pola pikir masyarakat yang cenderung konservatif, akses informasi yang masih terbatas, pengembangan kompetensi petugas yang terkadang sulit karena kondisi teknis dan lain sebagainya.

Oleh karena itu, diperlukan adaptasi yang cepat dan birokrasi yang komprehensif untuk dapat menjawab tantangan tersebut. Peran Kepala Desa sangat vital untuk mewujudkan pemerintahan desa sebagai penyedia layanan yang visioner dan inovatif. Sebagai bentuk perhatian, pemerintah pusat menganggarkan dana berupa dana desa, melakukan pengawasan dan pembinaan secara berjenjang dari pemerintah daerah hingga kebijakan pemerintah, bahkan pemerintah daerah hingga pusat sering mengadakan

lomba desa dengan berbagai kategori dan melabelinya sebagai pemicu. agar setiap desa di Indonesia dapat menunjukkan eksistensi dan perannya yang penting dalam pembangunan bangsa.

Berdasarkan pengalaman yang dihadapi Ombudsman Babel dalam menangani laporan dari wilayah desa, tantangan terbesar terletak pada kompetensi Sumber Daya Manusia perangkat desa. Diversifikasi regulasi dan perkembangan teknologi informasi juga meningkatkan harapan masyarakat pedesaan terhadap layanan tersebut. Berdasarkan hal tersebut, maka aparatur desa mulai dari kepala desa, melalui perangkat desa yang terdiri dari ketua dinas dan ketua lingkungan, hingga ketua RT, juga didorong untuk memahami tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat dan memahami semua peraturan yang terkait, terutama di bidang pengambilan keputusan/perusahaan desa dan politik. Karena jika tidak sesuai dengan peraturan, tidak hanya layanan yang dapat menyebabkan penyalahgunaan administrasi, tetapi juga dapat digugat. (Mariani, 2021)

Sesuai dengan peran perangkat desa sebagai lembaga pelayanan yang sangat sentral, hal ini juga harus sesuai dengan pengembangan kompetensi mesin pelayanannya. Hak pengguna jasa atas pelayanan yang berkualitas juga dilaksanakan oleh pegawai yang berkualitas. Tugas untuk membantu masyarakat memahami hak dan kewajibannya sebagai pengguna layanan tampaknya tidak mungkin terlaksana, jika petugas layanan itu sendiri tidak

mengetahui aturan-aturan yang mengatur pelayanan publik.

Desa yang merupakan bagian terkecil dari sistem pemerintahan Indonesia harus mampu mengikuti perkembangan teknologi dan terus meningkatkan kemampuannya dalam mengelola data kependudukan. Pelayanan publik desa Lepadi kecamatan Pajo meliputi semua pelayanan desa seperti administrasi dalam pelayanan masyarakat, menulis surat atau mengirim surat lainnya, seperti misalnya. Pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan umum desa melalui rujukan atau pengiriman surat seperti , Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Hak Rujukan dan surat keterangan lainnya. Jadi tugas desa atau pemerintah desa adalah melayani masyarakat yang ada di desa agar masyarakat lebih mudah tinggal di desa atau menggunakan jasa. Desa memiliki banyak jenis pelayanan publik terutama surat menyurat dan hal-hal lain yang berkaitan dengan masyarakat desa. Di desa tidak bisa melakukan perekaman e-KTP tetapi desa hanya bisa membuat surat rekomendasi, untuk melakukan perekaman e-KTP di Kabupaten Dompu lebih khusus di kantor DUKCAPIL, tapi untuk korespondensi di desa bisa lakukan dan bisa langsung di proses tanpa harus menunggu lama di proses.

Berdasarkan temuan awal menurut Ombudsman RI tahun 2020, dilaporkan permasalahan desa mencapai 286 pengaduan dan pada salah satu wilayah Indonesia untuk disebaran di wilayah Indonesia, sekitar 24

pengaduan sampai pada tahap pemeriksaan, dengan instansi terlapor meliputi pemerintah desa dan BPD. Data tersebut menunjukkan bahwa laporan pelayanan desa terus meningkat selama tiga tahun terakhir. Cakupan layanan yang dilaporkan didominasi oleh layanan administrasi. (Mariani, 2021)

Selain dari permasalahan secara nasional tentang desa di Indonesia ada juga permasalahan serupa yang ada pada di Desa Lepadi, Dari hasil observasi awal peneliti kemudian menemukan berbagai permasalahan bahwa masih banyak masyarakat yang belum paham persyaratan apa saja yang harus dibawa sehingga masyarakat harus bolak balik untuk mengurus persyaratan yang belum lengkap dan berdampak juga pada waktu penyelesaian administrasi yang tidak efektif karena terkendala keterangan persyaratan yang tidak diketahui sebelumnya oleh masyarakat. Selanjutnya terdapat masalah mengenai sebuah pelayanan yang ada di Desa Lepadi seperti kurangnya sarana-prasarana fasilitas yang ada di Desa Lepadi mengenai kurangnya komputer atau laptop, ruangan kerja yang belum cukup memadai dan kurangnya papan informasi.

Kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Desa Lepadi Kecamatan Pajo Kabupaten Dompu masih terkendala oleh beberapa hal sebagai berikut: kurangnya informasi dari desa atau pihak lain tentang persyaratan yang diperlukan untuk melaksanakan perjanjian administrasi. Sarana dan prasarana yang kurang memadai, serta fasilitas operasional, sarana

fisik dan prasarana pendukung lainnya, mengakibatkan durasi Layanan menjadi lebih lama dari waktu yang ditentukan. Sehingga masyarakat membutuhkan banyak waktu untuk penyelesaian proses administrasi di desa.

Melihat dari permasalahan yang telah jelaskan tersebut, penelitian tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan pemerintah Desa dengan Judul **“Anaisis Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan administrasi pada Kantor Desa Lepadi Kecamatan Pajo Kabupaten Dompu”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka peneliti menetapkan rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan administrasi di Desa Lepadi?
2. Bagaimanakah tingkat...Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi Desa Lepadi?
3. Apakah Faktor pendukung dan penghambatt pelayanan administrasii Desa Lepadi?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi di Desa Lepadi.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Desa Lepadi.
- c. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan

administrasi di Desa Lepadi.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis,

Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber yang berharga bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk menyelidiki masalah yang sama.

b. Secara Praktis,

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan serta pemikiran bagi instansi-instansi terkait dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi atau pelayanan publik, Khususnya bagi kantor Desa Lepadi.

c. Secara Akademis,

Melaksanakan penelitian merupakan salah satu komponen wajib untuk memenuhi syarat akademik memperoleh gelar Sarjana (S1) Ilmu Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Ramadani (2018), dengan judul skripsi “Analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada kantor desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar”

Dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada kantor desa.

Dari kesamaan tersebut dapat disimpulkan bahwa sama-sama melakukan survey kepuasan pelayanan desa kepada masyarakat, yang membedakan hanyalah tempat, metode penelitian dan rumusan masalah itu sendiri.

2. Nugrahaini (2019), dengan judul skripsi “kepuasan masyarakat Desa pada pelayanan administrasi di Desa Bakalrejo Kecamatan Susukan Kabupaten Semarang”

Dengan Metode penelitin yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor Desa Bakal Rejo masuk dalam kategori “Baik” dengan kepuasan masyarakat yang tinggi.

Berdasarkan kesamaan tersebut dapat dikatakan bahwa keduanya melakukan survei kepuasan desa terhadap pelayanan desa, yang membedakan hanya lokasi penelitian dan metode penelitian.

3. Roberto.S (2019), dengan judul penelitian Analisis Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Kepala Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang.

Dengan Metode penelitian yaitu metode kualitatif, untuk menganalisis data dengan cara deskripsikan yang telah terkumpul mengungkapkan bahwa kinerja pemerintah Desa Medan Estate dalam memberikan pelayanan publik dapat disimpulkan sudah baik, namun masih ada kekurangan.

Dari persamaan bisa dikatakan sama-sama melakukan penelitian mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan desa dan sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Hanya saja perbedaannya terletak pada lokasi penelitian

4. Susana (2020), dengan judul penelitian Peran Pemerintah Desa dalam Pelayanan administrasi bagi Masyarakat Gampong Lamco Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar.

Dengan metode penelitian yaitu metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pemerintah desa telah

melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik dalam melayani masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan.

Dari persamaan penelitian ini adalah sama-sama melakukan penelitian mengenai pelayanan administrasi Desa, Hanya saja perbedaannya terletak pada lokasi, rumusan masalah dan metode penelitian.

5. Anisa (2018), dengan judul penelitian pengaruh pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Helvetia.

Dengan menggunakan metode penelitian yaitu pendekatan kuantitatif melalui data primer yang diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada masyarakat. Persamaan dalam penelitian ini sama-sama melakukan penelitian mengenai kepuasan masyarakat Desa. Hanya saja perbedaannya terletak pada lokasi dan metode penelitian

B. Konsep Analisis

Menurut kamus Bahasa Indonesia dalam (Barrimi et al., 2013) Analisis yaitu Penyelidikan terhadap suatu peristiwa (tindakan) untuk mengetahui kejadian yang sebenarnya (penyebab) dimana terurainya suatu pokok atau berbagai bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dari makna secara keseluruhan.

Selanjutnya Komaruddin dalam (Barrimi et al., 2013) Pengertian analisis dapat dijelaskan sebagai berikut: Analisis adalah proses kognitif yang

melibatkan dekonstruksi entitas holistik menjadi bagian-bagian penyusunnya. Melalui proses ini, seseorang dapat mengidentifikasi ciri-ciri dari bagian-bagian ini, membedakan keterkaitannya, dan memastikan perannya masing-masing dalam keseluruhan. Berdasarkan pemahaman tersebut di atas, analisis mencakup berbagai komponen kunci, yang meliputi berikut ini:

- 1) Analisis adalah tindakan atau rangkaian tindakan berdasarkan penalaran logis tentang sesuatu yang ingin diketahui.
- 2) Mempelajari bagian pembagian secara rinci dan cermat sehingga apa yang ingin diketahui menjadi gambaran yang utuh dan jelas.
- 3) Ada satuan tujuan yang akan dicapai yaitu pemahaman yang memadai tentang sebuah objek kajian.

Menurut Sugiyono (2015: 335), Analisis adalah kegiatan mencari pola atau cara berpikir dalam rangka pengujian sistematis untuk menentukan bagian-bagian, hubungan antar bagian, dan hubungannya dengan keseluruhan.

C. Pengertian dan Ruang Lingkup Pelayanan Publik

a) Pengertian Pelayanan Publik

Ungkapan "publik" berasal dari kata bahasa Inggris "public" yang berarti "umum", "masyarakat" dan "negara". Kata public sebenarnya berasal dari bahasa Indonesia yang berarti "umum", "banyak" dan

“ramai”. Pelayanan publik adalah semua jenis pelayanan yang disediakan oleh setiap lembaga pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Adapun pengertian pelayanan publik menurut beberapa ahli yaitu:

- 1) Menurut Sinambela Dalam (Han et al., 2019) adalah sebagai "Untuk setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah, ada sekelompok orang yang melakukan segala macam kegiatan dan membawa kepuasan, walaupun hasilnya tidak berhubungan secara fisik dengan produk."
- 2) KEPMENPAN No 63 tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang”.
- 3) Pasal 5 Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik “ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan”. Ruang lingkup tersebut yaitu pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, dan lain sebagainya.

b) Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik menghasilkan penyediaan layanan yang unggul. Dalam konteks khusus ini, kualitas menunjukkan sifat dinamis, beradaptasi dengan keadaan yang berkembang dan kondisi spesifik masyarakat setempat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 63 Tahun 2004 tentang prinsip-prinsip menyeluruh dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mengkategorikan tiga jenis layanan berbeda yang ditawarkan oleh lembaga pemerintah yang beroperasi di bawah badan usaha milik negara (BUMN) atau badan usaha milik daerah, badan usaha (BUMD). Kategorisasi pelayanan publik ditentukan oleh atribut kegiatan dan produk layanan yang dihasilkan, yaitu:

- 1) Pelayanan administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan administrasi lainnya. Pada umumnya produk akhir dibuat dalam bentuk dokumen seperti sertifikat, izin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
- 2) Pelayanan barang adalah Tindakan menyediakan unit layanan atau mengelola produk fisik, yang melibatkan distribusi dan pengiriman produk tersebut langsung ke konsumen atau unit individu dalam sistem tertentu. Kegiatan ini menghasilkan output yang konkret atau

material, seperti tenaga listrik, air olahan, dan fasilitas telekomunikasi.

- 3) Pelayanan jasa adalah Unit pelayanan menyediakan berbagai jenis pelayanan berupa sarana dan prasarana penunjang. Hasil akhirnya adalah layanan yang memberikan keuntungan langsung kepada penerima dan digunakan dalam jangka waktu tertentu. Contoh layanan penting termasuk layanan pos, layanan perbankan, dan layanan kebakaran.

Singkatnya, dapat dinyatakan bahwa pemerintah menawarkan tiga kategori layanan publik yang berbeda kepada masyarakat, yaitu layanan administrasi, layanan barang, dan layanan jasa.

c) Karakteristik Pelayanan

Pada dasarnya karakteristik suatu pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Parasuraman, Zeithaml, & Berry dalam (Setyawan, 2010) mengidentifikasi lima karakteristik yang dipergunakan oleh para masyarakat dalam mengevaluasi kualitas jasa yaitu :

1) Bukti langsung (*tangible*)

Tangible yaitu studi ini mengkaji pengaruh faktor fisik terhadap kepuasan masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan lingkungan fisik. Aspek nyata dari suatu produk atau layanan

cenderung berdampak pada cara masyarakat memandangnya. Lebih lanjut, aspek konkrit ini merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi perilaku konsumen. Faktor berwujud mengacu pada aset fisik seperti fasilitas, peralatan, personel, dan saluran komunikasi.

2) Keandalan (*reliability*)

Reliability yaitu Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu dan memuaskan. Keandalan berkaitan dengan kemampuan instansi untuk menepati janjinya mengenai pengiriman barang atau jasa tepat waktu, menghindari malfungsi, dan kepatuhan terhadap perjanjian harga. Dua komponen utama keandalan adalah konsistensi dalam kinerja dan ketergantungan. Hal ini menunjukkan kemahiran pemerintah dalam memberikan layanan yang tepat sejak awal, memenuhi komitmen dengan tepat dan dapat diandalkan, mengomunikasikan informasi secara efektif, dan menerbitkan tagihan yang tepat.

3) Daya tanggap (*responsiveness*)

Responsiveness yaitu Tingkat kesediaan pegawai untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Contoh faktor terukur dalam konteks ini meliputi durasi waktu, kecepatan penyediaan layanan, ketepatan tindak lanjut masyarakat, dan

kecepatan penyampaian layanan. Dimensi khusus ini menekankan pada kemampuan untuk menjadi perhatian dan tanggap terhadap permintaan layanan, keluhan, dan masalah.

4) Jaminan (*assurance*)

Assurance yaitu perilaku pegawai pelayanan mampu menciptakan rasa percaya pelanggan terhadap instansi dan instansi tersebut dapat mewujudkan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan bisa diartikan bahwa para pegawai harus berperilaku sopan dan menguasai ilmu pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan, untuk dapat menanggapi setiap masalah dan pertanyaan masyarakat. Jaminan inipun mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

5) Empati

Empati dapat diartikan bahwa instansi dapat memahami masalah yang di hadapi pelanggan dan bertindak untuk kepentingan masyarakat serta memberikan perhatian kepada para masyarakat dan memiliki waktu atau jam pelayanan yang nyaman. Empati dalam sebuah pelayanan yaitu, kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggannya.

d) Faktor pendukung dalam pelayanan Publik

Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yang tertata dengan baik. Pelayanan berdampak signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat; Oleh karena itu, rakyat dapat menilai pemerintah. Oleh karena itu, penulis memberikan rangkuman sejumlah faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan publik. (Mulyono, 2017)

- 1) Faktor kesadaran, Saat melakukan tugas yang direkam atau tidak direkam, munculnya kesadaran dapat membuat seseorang ikhlas dan bersungguh-sungguh. Konsekuensinya, jika seorang pegawai memiliki kesadaran, dia akan dapat melaksanakan tugasnya dengan tulus, tekun, dan disiplin.
- 2) Faktor Organisasi, Organisasi tidak dapat dipahami hanya berdasarkan struktur organisasinya, ada pula peraturan dan tata kerja yang harus mampu menghasilkan pelayanan prima. Karena organisasi itu sendiri adalah sebuah mekanisme, maka harus ada fasilitas pendukung yang tujuannya untuk menginisiasi mekanisme tersebut, antara lain sistem, prosedur, dan metode.
- 3) Faktor Aturan, Dalam organisasi kerja, manajemen adalah pembuat aturan, yang menunjukkan bahwa manajemen memiliki otoritas dan mengatur semua aspek organisasi. Aturan yang berpusat pada

manusia menjadi subjek aturan, yaitu mereka yang membuat, melaksanakan, dan mengawasi aturan saat berlaku, sedangkan manusia menjadi objek aturan saat tunduk pada aturan yang berlaku.

- 4) Faktor Pendapatan, Pendapatan adalah penghasilan yang diterima seseorang sebagai imbalan atas energi atau pemikiran yang mereka berikan kepada perusahaan atau organisasi selama periode waktu tertentu. Tentu saja, penghasilan sendiri dapat menutupi kebutuhan hidup yang baik. Penghasilan karyawan, meskipun minimal, mungkin tidak dapat menutupi kebutuhan subsisten, sehingga karyawan mencari penghasilan tambahan melalui penjualan jasa.
- 5) Faktor sarana pelayanan, Sarana pelayanan dipahami sebagai perangkat, alat kerja dan fasilitas lain yang fungsinya harus merupakan sarana utama atau pembantu untuk melakukan pekerjaan dan yang juga memiliki fungsi sosial dengan memberikan manfaat bagi orang-orang yang bekerja dengan organisasi itu sendiri.

Adapun fungsi dari sarana pelayanan tersebut yaitu :

- a. Tingkatkan kecepatan penyelesaian tugas untuk mengoptimalkan pemanfaatan waktu.

- b. Meningkatkan produktivitas melalui penyediaan jasa dan barang.
 - c. Peningkatan kualitas produk telah diamati, dan jaminan kualitas disediakan.
 - d. Penentuan susunan dan ukuran akan menjamin stabilitas tetap terjaga.
 - e. Ini akan mudah dan tidak rumit bagi para pelanggan.
 - f. Merumuskan sarana untuk memberikan hiburan bagi individu yang memiliki kecenderungan terhadap subjek atau aktivitas tertentu.
- 6) Adanya faktor kemampuan dan keterampilan memungkinkan pelaksanaan pekerjaan secara konsisten dan efisien, sehingga memudahkan tercapainya tujuan pemangku kepentingan yang beragam.
- e) Faktor penghambat dalam pelayanan publik
- Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh badan publik menjadi dasar dalam upaya peningkatan kualitas pelayanannya. Adapun faktor yang menghambat kualitas pelayanan, yaitu: (Mulyono, 2017)
- a. Kurangnya otoritas yang diberikan bawahan.
 - b. Birokrasi terkesan lamban dalam menanggapi keluhan konsumen.

- c. Bawahan tidak berani mengambil keputusan kecuali mendapat izin dari atasannya. Petugas sering bertindak kaku serta tidak memberikan jalan keluar yang baik.
- d. Karyawan sering absen selama jam kerja, sehingga sulit dihubungi. Aturan main yang tertutup serta tidak jelas.
- e. Kurang kompeten di bidangnya.
- f. Banyak otoritas dan entitas lain yang terlibat.
- g. Disiplin kerja masih kurang dan jarang bekerja tepat waktu
- h. Tidak ada kesamaan distribusi pelayanan.

f) Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan. Beberapa ahli berpendapat tentang pengertian kualitas pelayanan yaitu:

- 1) Goetsch dan Davis (Diana, 2003:4) menyatakan bahwa kualitas adalah “keadaan dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. apa yang berlaku hari ini mungkin lebih buruk di masa depan.
- 2) Gaspresz (2011:26) menyatakan: “Kualitas memiliki dua definisi, yaitu definisi tradisional dan strategi. Sedangkan kualitas tradisional secara langsung menggambarkan karakteristik produk seperti

efisiensi, keandalan, kemudahan penggunaan, estetika, dll. Mendefinisikan kualitas dari perspektif strategi berarti segalanya mungkin.” Memenuhi kebutuhan pelanggan (jaringan pelanggan).

3) Kasmir (2005 : 15) menyatakan bahwa “pelayanan diberikan sebagai tindakan atau tindakan oleh seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan pelanggan atau pelanggan kepada masyarakat”.

g) Manfaat Kualitas Pelayanan

Tuntutan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi semakin penting. Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Kaitannya dengan pelayanan publik adalah ketika kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

terdapat beberapa manfaat bagi perusahaan yang memiliki kualitas pelayanan yaitu Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005 : 115) yaitu:

1) Kualitas sangat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberi pelanggan insentif khusus untuk membangun hubungan yang saling menguntungkan dan jangka panjang dengan perusahaan.

- 2) Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasar mereka melalui implementasi yang berkualitas tinggi dan berorientasi pelanggan secara eksklusif.
- 3) Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya produksi produk yang berkualitas jauh lebih sedikit daripada biaya tidak memenuhi standar kualitas.

D. Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan pada unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana telah ditetapkan dalam Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 TAHUN 2017 sebagai berikut :

- 1) Persyaratan mengacu pada syarat-syarat yang harus dipenuhi agar pelayanan tertentu dapat dilaksanakan secara efektif, meliputi aspek teknis dan administratif.
- 2) Prosedur pelayanan meliputi sistem, mekanisme, dan prosedur yang dibakukan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan, meliputi penanganan pengaduan.
- 3) Konsep penyelesaian mengacu pada tindakan atau proses menyelesaikan atau menyelesaikan sesuatu. Ini melibatkan pencapaian akhir Waktu

mengacu pada durasi yang diperlukan untuk sepenuhnya melaksanakan keseluruhan prosedur layanan untuk setiap jenis layanan yang berbeda.

- 4) Biaya atau tarif adalah pungutan yang dikenakan kepada penerima jasa dalam rangka pengelolaan dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara. Besaran spesifik dari pungutan ini ditentukan melalui kesepakatan antara operator dan masyarakat.
- 5) Spesifikasi Produk Konsep “Jenis Layanan” mengacu pada hasil layanan yang disampaikan dan diterima berdasarkan kondisi yang telah ditentukan.
- 6) Kompetensi pelaksana mengacu pada kualitas yang harus dimiliki oleh pelaksana, yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- 7) Konsep pelayanan mengacu pada tindakan memberikan bantuan atau melakukan tugas untuk orang lain, seringkali dengan maksud Pemberian pelayanan dipengaruhi oleh sikap petugas terhadap informasi.
- 8) Pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan mencakup pelaksanaan prosedur secara sistematis yang ditujukan untuk menangani dan menanggapi pengaduan secara efektif, serta memfasilitasi tindakan tindak lanjut yang tepat.
- 9) Rekomendasi dan Infrastruktur, rekomendasi mencakup segala sumber daya atau strategi yang dapat digunakan sebagai sarana instrumental

untuk mencapai tujuan dan sasaran tertentu. Infrastruktur mengacu pada kerangka dasar yang memberikan dukungan penting untuk keberhasilan pelaksanaan berbagai proses, seperti yang terkait dengan operasi bisnis, inisiatif pengembangan, dan manajemen proyek. (PERMENPAN, 2017)

Tingkat kepuasan publik berpotensi untuk berkontribusi pada pencapaian indikator kinerja utama yang menandakan pelaksanaan pelayanan publik yang efektif. Signifikansi pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam penyediaan pelayanan kepuasan masyarakat. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hidayat et al. (2021),

Tingkat kepuasan individu ditentukan oleh perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan mereka. Jika kinerja kurang dari hasil yang diharapkan, individu mungkin mengalami rasa kecewa. Jika kinerja selaras dengan hasil yang diharapkan, kemungkinan besar masyarakat akan mengalami tingkat kepuasan yang tinggi. Ekspektasi individu dapat dipengaruhi oleh norma sosial historis, ucapan keluarga, materi promosi, dan tindakan pesaing. Individu yang mengalami rasa kepuasan lebih cenderung menunjukkan loyalitas jangka panjang, menunjukkan kepekaan yang berkurang terhadap fluktuasi harga, dan memberikan umpan balik positif mengenai lembaga publik.

Menurut Lopiyoanda dan Hamdan (2006:155), faktor terpenting yang menentukan kepuasan masyarakat yaitu persepsi kualitas pelayanan jasa. Apabila ditinjau lebih jauh pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan melalui beberapa pendekatan, sebagai berikut :

- 1) Meminimalkan kesenjangan yang terjadi antara pengelola dan masyarakat.
- 2) Organisasi publik mampu membangun komitmen untuk menciptakan visi dalam meningkatkan proses pelayanan bersama.
- 3) Memberikan peluang terhadap masyarakat untuk bias menyampaikan aduan dengan membentuk sistem saran dan kritik.
- 4) Menciptakan pelayanan sehingga tercapai pada harapan dan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan beberapa definisis tersebut, terdapat definisi umum tentang kepuasan, yaitu berkaitan dengan komponen-komponen kepuasan (harapan dan hasil kinerja yang dirasakan). Secara umum, ekspektasi adalah perkiraan atau keyakinan tentang apa yang akan diterima orang ketika mereka membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang dan jasa). Sementara itu, persepsi kinerja adalah persepsi tentang apa yang diterimanya setelah mengkonsumsi produk yang dibeli dan untuk menciptakan kepuasan masyarakat, organisasi publik harus membuat dan mengelola sistem untuk

memperoleh lebih banyak pelanggan dan kemampuan untuk mempertahankan masyarakat.

E. Konsep Pemerintah Desa

a) Pemerintah Desa

Sebutan atau istilah alternatif dapat digunakan untuk merujuk pada pemukiman pedesaan. Kajian ini mengkaji tentang kesatuan masyarakat hukum yang disebut desa, yang memiliki batas wilayah yurisdiksi dan kekuasaan untuk mengatur dan mengawasi kepentingan masyarakat setempat. Pemerintahan tersebut didasarkan pada adat istiadat dan asal-usul setempat yang diakui dan/atau ditetapkan dalam sistem Pemerintahan Nasional dan Kabupaten/Kota Kabupaten. Kerangka peraturan untuk desa didasarkan pada prinsip-prinsip keragaman, partisipasi, otonomi otentik, demokratisasi, dan pemberdayaan masyarakat., hal ini tertuang didalam ketentuan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.

Dengan mengakui otonomi yang dimiliki desa melalui penyelenggaraan pemerintahannya, maka pemerintah atau pemerintah daerah dapat mendelegasikan tugas pemerintahan tertentu untuk dilaksanakan oleh desa tersebut. Berbeda dengan desa genealogis yang dicirikan oleh homogenitas dan nenek moyang yang sama, desa administratif yang terletak di luar batasnya terdiri dari penduduk yang

beragam, termasuk masyarakat yang plural dan heterogen akibat pemekaran desa, transmigrasi, dan faktor lainnya. Dalam hal demikian, otonomi desa diberi kesempatan untuk maju dan berkembang seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan masyarakat sendiri, Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.

Desa dapat mengajukan gugatan publik dan perdata terhadap properti, aset, dan bangunan, dan dapat dituntut dan digugat. Dengan persetujuan BPD, kepala desa memiliki kewenangan untuk menuntut dan mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan. Kota memiliki sumber pembiayaan dalam bentuk pendapatan desa, subsidi negara bagian dan kota, pendapatan pemerintah lainnya, sumbangan pihak ketiga, dan pinjaman desa. Badan desa dibentuk oleh Badan Pertimbangan Desa (BPD) atau badan lain sesuai dengan budaya yang berkembang di desa, yang berfungsi sebagai badan pengatur dan kontrol dalam pelaksanaan pengelolaan desa, seperti produksi dan pelaksanaan. Peraturan Desa, Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa dan Keputusan Desa Kepala Desa.

Lembaga sosial dibentuk di desa, yang sebagai mitra pengurus desa memperkuat masyarakat desa. Kepala desa memiliki tanggung jawab umum kepada warga desa, yang pertanggungjawaban dan tata caranya diteruskan melalui camat kepada bupati. Kepala desa harus memberikan

informasi kepada Dewan Desa tentang laporan tanggung jawabnya dan memberikan informasi kepada masyarakat tentang bidang tanggung jawab utamanya, tetapi harus tetap mengizinkan masyarakat melalui Dewan Desa untuk meminta dan/atau meminta lebih. Informasi tentang masalah tanggung jawab.

Pemerintah desa menganut asas koordinasi, integrasi dan sinkronisasi dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, kepala desa bertanggung jawab kepada penduduk melalui BPD dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada camat yang disusul oleh camat. Kepala desa dapat didukung oleh lembaga sosial desa dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai penanggung jawab utama pembangunan. Sedangkan sekretaris desa, kepala dinas dan kepala desa berada di bawah wewenang dan tanggung jawab kepala desa, sedangkan kepala urusan berada di bawah wewenang dan tanggung jawab sekretaris desa dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya.

Urusan pemerintah yang menjadi kewenangan desa, Menurut Pasal 209 Undang- Undang Nomor 32 Tahun 2004 adalah:

- 1) Urusan pemerintahan saat ini didasarkan pada prinsip-prinsip hak asal usul desa.

- 2) Pelimpahan urusan pemerintahan dari pemerintah kabupaten atau kota ke tingkat desa.
- 3) Desa disertai tugas pembantuan yang dilimpahkan oleh pemerintah pusat, pemerintah provinsi, dan/atau pemerintah daerah pada tingkat kabupaten atau kota, serta urusan pemerintahan lainnya yang diamanatkan undang-undang.

Desa memiliki badan pemerintahan otonom. Pemerintahan desa terdiri dari dua badan utama yaitu Pemerintah Desa yang meliputi Kepala Desa dan Perangkat Desa, dan Badan Permusyawaratan Desa yang biasa disebut BPD. Sebagaimana diatur dalam alinea keenam peraturan pemerintah tahun 2005, pemerintah desa bertugas mengatur dan mengurus urusan masyarakat setempat, serta menjunjung tinggi dan mengakui kepentingan mereka dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sesuai dengan ketentuan Undang-Undang ayat 7 Tahun 2014, Badan Permusyawaratan Desa (BPD) yang disebut juga dengan singkatan namanya adalah suatu lembaga yang merepresentasikan demokrasi dalam penyelenggaraan Pemerintahan Desa, yang merupakan salah satu komponen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Kepala desa dan perangkat desa merupakan komponen integral dari pemerintahan desa yang biasa disebut dengan pemerintahan desa.

b) Peraturan pemerintah Tentang Desa

Peraturan Pemerintah Desa adalah peraturan perundang-undangan yang dibuat oleh BPD bersama Kepala Desa Pemerintah Desa atau yang disebut dengan nama lain adalah Kepala Desa dan Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Adapun Penyelenggaraan Pemerintahan desa, meliputi:

- 1) Pemerintah Desa terdiri dari Kepala Desa dan Perangkat Desa.
- 2) Perangkat Desa terdiri dari Sekretaris Desa dan Perangkat Desa lainnya.
- 3) Perangkat Desa lainnya terdiri atas:
 - a) Sekretaris desa;
 - b) Pelaksanaan teknis lapangan; dan
 - c) Unsur Kewilayahan

Pembentukan dan protokol operasional pemerintah desa ditentukan oleh peraturan khusus desa. Silakan mengacu pada UU No. 6 Tahun 2014 untuk lebih jelasnya. Mengenai definisi yang diberikan di atas, maka topik pembahasannya berkaitan dengan Pemerintahan Desa.

F. Kerangka Berpikir

Gambar 1
Kerangka Bepikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Studi ini menggunakan desain penelitian metode campuran, menggabungkan metodologi penelitian kualitatif dan kuantitatif. Menurut Kurniawan (2018), penelitian metode campuran Sugiyono merupakan pendekatan penelitian empiris yang mengintegrasikan atau menggabungkan metodologi kualitatif dan kuantitatif. Metodologi ini mencakup asumsi filosofis yang mendasari, pemanfaatan metodologi kualitatif dan kuantitatif, dan integrasi kedua pendekatan ini dalam satu penyelidikan penelitian. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dicirikan oleh tingkat kerumitan yang lebih tinggi, karena mencakup lebih dari sekadar pengumpulan dan analisis dua jenis data yang berbeda. Sebaliknya, ini menggabungkan fungsi gabungan dari pendekatan penelitian kualitatif dan kuantitatif, sehingga meningkatkan ketahanan dan kemanjuran upaya penelitian ini secara keseluruhan.

Pemanfaatan pendekatan metode campuran berbeda dengan pemanfaatan berbagai metode. Definisi awal mencakup pemanfaatan beberapa metodologi dalam kerangka penelitian yang menggunakan pendekatan yang berbeda, khususnya kuantitatif dan kualitatif. Interpretasi

kedua menggunakan metode penelitian dalam kerangka pendekatan kuantitatif atau kualitatif.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Desa Lepadi Jalan Lintas Lakey Kecamatan Pajo Kabupaten Dompu. Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan peneliti yaitu kurang lebih 2 bulan, yang terhitung pada bulan November 2022 sampai dengan bulan Januari 2023.

C. Objek dan Responden Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2016) objek penelitian adalah tujuan ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal (variable tertentu) yang objektif, *valid* dan *reliable*.

Data penelitian yang dilakukan, subjek penelitian yang dikaji adalah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi terkait dengan dimensi kualitas pelayanan administrasi, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi dan faktor penghambat dan pendukung pelayanan administrasi. Sedangkan sebagai objek terhadap penelitian ini adalah kantor Desa Lepadi, Kecamatan Pajo, Kabupaten Dompu.

Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah orang atau pelaku yang benar-benar mengetahui dan menguasai masalah serta secara langsung berkepentingan dengan masalah penelitian. Hal ini sangat erat kaitannya dengan faktor kontekstual apabila menggunakan metode penelitian kualitatif,

sehingga dalam hal ini sampel diambil sebanyak-banyaknya dari sumber yang berbeda. Tujuan lain informan adalah untuk menggali informasi yang menjadi dasar dan garis besar teori yang dikembangkan.

Penelitian kualitatif bukanlah tentang jumlah informan, tetapi dapat bergantung pada tepat atau tidaknya pemilihan informan kunci dan pada kompleksitas dari keragaman fenomena sosial yang diteliti. Oleh karena itu, informan yang digunakan dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut (Sugiyono, 2016) mengemukakan bahwa Purposive sampling adalah metode pengambilan sampel yang melibatkan pemilihan sumber data berdasarkan pertimbangan tertentu. Beberapa faktor perlu diperhitungkan, seperti individu yang memiliki pemahaman paling komprehensif tentang harapan kita atau memegang posisi otoritas yang memfasilitasi penyelidikan fenomena sosial yang sedang diperiksa.

Jadi informan pada penelitian ini adalah Kepala Desa Lepadi, Staf pelayanan Desa dan Masyarakat pengguna layanan Administrasi Desa yang dapat memberikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian, tujuan di ambilnya informan ini karena data sudah jenuh atau data telah lengkap dan telah sesuai ini disebabkan karena pelaksanaan pelayanan publik melibatkan peran pegawai dan masyarakat sebagai informan di Desa Lepadi.

1) Kepala Desa Lepadi (1 orang)

- 2) Sekretaris Desa Lepadi (1 orang)
- 3) Staf pelayanan Administarsi (1 Orang)
- 4) Masyarakat pengguna layanan Administrasi Desa (30 orang)

D. Jenis Data Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2016) Sumber data utama dalam penelitian kualitatif mencakup ekspresi verbal dan non-verbal, khususnya data yang berasal dari wawancara dan pertemuan pengalaman lainnya. Data pelengkap juga dikumpulkan dari berbagai sumber tertulis, termasuk namun tidak terbatas pada dokumen resmi, sumber arsip, jurnal ilmiah, dan karya sastra. Dalam konteks ini, para sarjana menggunakan kategori data berikut:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan responden. Data primer bersumber dari informasi yang diteliti oleh pemerintah desa dan pemerintah kota melalui alat pengumpulan data, kuesioner, wawancara dan observasi partisipatif bagi pengguna layanan administrasi atau responden yang diundang.

2. Data sekunder

Istilah "data sekunder" berkaitan dengan data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber utama, biasanya melalui pemanfaatan instrumen pengumpulan data seperti tinjauan pustaka dan dokumentasi, bukan langsung dari unit analisis.

- 1) Profil Desa (Sejarah dan Visi dan Misi
- 2) Berbagai data yang memiliki hubungan dengan pelayanan Administrasi Desa.

E. Prosedur dan Sumber pengumpulan Data.

Menurut Sugiyono dalam (Paramitha, 2019) Teknik pengumpulan data merupakan suatu langkah yang paling strategis dalam melakukan suatu penelitian karena tujuan yang utama peneliti harapkan adalah memperoleh data. Tanpa pengetahuan teknik pengumpulan data, peneliti tidak dapat memperoleh data yang sesuai dengan standar data yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini informasi tentang penelitian diperoleh melalui empat cara, yaitu:

1. Kuesioner/Angket

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data di mana responden disajikan dengan daftar pertanyaan tertulis. Menurut Sugiyono dalam (Prawiyogi et al., 2021), Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data kepada responden yang diajukan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk mendapatkan jawaban. Seperti yang dikatakan Suharsimi dalam Mahendranaralaksana bahwa angket tertutup ialah angket yang disajikan sedemikian rupa sehingga responden hanya perlu memberi tanda centang (√) pada kolom atau tempat yang sesuai. Kuesioner terbuka adalah kuesioner yang disusun sedemikian rupa sehingga responden dapat

mengisinya sesuai dengan keinginan dan keadaannya. Survei hanya digunakan untuk mengukur variabel kepuasan masyarakat.

2. Wawancara

Menurut (Sugiyono, 2016) Wawancara adalah pertemuan antara dua orang di mana informasi dan ide dipertukarkan melalui tanya jawab untuk memahami pentingnya topik tertentu. Teknik wawancara dilakukan disini dengan cara tanya jawab kepada kepala desa Lepad, sekretaris desa Lepad, aparatur pemerintahan dan masyarakat yang menggunakan jasa pemerintah desa.

Tujuan wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi atau data secara lebih dalam mengenai kepuasan masyarakat terhadap sebuah pelayanan administrasi Desa Lepadi.

3. Observasi

Menurut (Sugiyono, 2016) Observasi merupakan salah satu teknik pengolahan data yang memiliki karakteristik khusus dibandingkan dengan teknik lainnya. Untuk itu dilakukan observasi secara langsung melihat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa Lepadi

4. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2016) Dokumentasi berfungsi sebagai media pelestarian kejadian masa lalu. Beragam mode

dokumentasi mencakup wacana tertulis, penggambaran bergambar seperti ilustrasi, dan kontribusi penting yang dibuat oleh individu. Berbagai bentuk dokumentasi tertulis, seperti jurnal pribadi, riwayat hidup, arahan resmi, dan prinsip-prinsip yang mengatur. Rekaman visual, mencakup berbagai media seperti foto, gambar bergerak, sketsa, dan bentuk citra serupa lainnya. Ekspresi artistik mencakup beragam media, termasuk seni visual seperti lukisan dan patung, serta media audiovisual seperti film. Penggunaan penelitian dokumenter berfungsi sebagai alat tambahan untuk metodologi penelitian kualitatif, termasuk observasi dan wawancara.

Investigasi ini menggunakan sarana visual dan auditori untuk mendokumentasikan data penelitian. Secara khusus, gambar fotografi diambil dan wawancara informan direkam dalam format video dan audio.

5. Triangulasi

Menurut (Sugiyono, 2016) Triangulasi adalah metodologi penelitian yang memerlukan penggabungan beberapa teknik pengumpulan data dan sumber data yang sudah ada sebelumnya. Tujuan triangulasi bukan untuk memastikan kebenaran suatu fenomena, melainkan untuk meningkatkan pemahaman peneliti terhadap hasil. Penyelidikan ini menggunakan triangulasi sumber sebagai satu-satunya bentuk triangulasi. Dalam penelitian ini, penggunaan triangulasi sumber

digunakan oleh para peneliti. Triangulasi sumber mengacu pada praktik pengumpulan data dari berbagai sumber dengan menggunakan metodologi yang konsisten, seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (2016). Keabsahan data ditetapkan ketika ada koherensi dan kesesuaian dalam informasi yang diberikan oleh berbagai sumber.

F. Identifikasi Variabel

sesuai dengan rumusan masalah yang telah dijelaskan pada latar belakang, Untuk memudahkan dalam penelitian, maka fokus penelitian analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi pemerintah desa sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan administrasi (x)

Parasuraman, Zeithaml, & Berry dalam (Setyawan, 2010) mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa.

- a. Bukti Langsung
- b. Keandalan
- c. Daya tanggap
- d. Jaminan
- e. Empati

2. Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan administrasi (y)
(PERMENPAN) No. 14 tahun 2017, ada 9 prinsip dan peneliti mengambil ke 9 unsur tersebut antaranya :
 - a. Persyaratan
 - b. Sistem, mekanisme dan prosedur
 - c. Waktu penyelesaian
 - d. Biaya/Tarif
 - e. Produk spesifikasi jenis pelayanam
 - f. Kompetensi pelaksana
 - g. Perilaku penanganan
 - h. Penanganan pengaduan
 - i. Sarana dan prasarana
3. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi

G. Teknik Analisis Data

Prosedur analisis data menurut (Sugiyono, 2016) adalah kegiatan analisis data kualitatif yang bersifat interaktif, berkesinambungan yang dilakukan sampai selesai, sehingga terjadi kejenuhan data. Tugas analisis data meliputi: Penyuntingan dan reduksi data. Data Display (Penyajian Data), Penarikan/Verifikasi Kesimpulan.

(PERMENPAN, 2017) Dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” dari masing-masing faktor pelayanan, ditentukan nilai SKM.

Masing-masing dari sembilan karakteristik pelayanan yang dipertimbangkan dalam Survei Kepuasan Masyarakat diberikan bobot yang sama sesuai dengan rumus berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Metode di bawah ini digunakan untuk menghitung nilai SKM suatu unit layanan dengan menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Temuan penilaian di atas dikonversi menjadi nilai dasar 25 dengan menggunakan rumus di bawah ini untuk memudahkan membaca evaluasi SKM yang berkisar antara 25 hingga 100:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat karakteristik berbeda yang ditunjukkan oleh unit layanan, masuk akal bagi setiap unit layanan individu untuk:

- a. Menambahkan unsur yang di anggap tepat.
- b. Memberikan bobot yang berbeda dalam 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap satu (1).

Hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 1
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Puas
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Puas
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Puas
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Puas

Sumber: Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 TAHUN 2017

1. Data Reduction (Redaksi Data)

Menurut (Sugiyono, 2016) data yang didapatkan dari lapangan cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara cermat dan detail. Reduksi data melibatkan proses memadatkan informasi dengan memilih elemen kunci, memprioritaskan aspek penting, dan selanjutnya mengidentifikasi tema dan pola yang berulang. Proses reduksi data dapat memfasilitasi representasi informasi yang lebih jernih, sehingga mempermudah tugas peneliti dalam melakukan pengumpulan dan pengambilan data selanjutnya. Proses reduksi data difasilitasi melalui penggunaan perangkat elektronik, seperti komputer mini, yang menawarkan dukungan pemrograman untuk komponen tertentu.

2. Data Display (Penyajian Data)

Setelah proses reduksi data selesai, tahap selanjutnya melibatkan penyajian atau visualisasi data. Dalam penelitian kualitatif,

data dapat disajikan melalui berbagai representasi visual seperti tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, dan format serupa. Melalui penyajian data, informasi disusun dan disusun secara sistematis dengan cara yang membangun hubungan, sehingga memudahkan pemahaman. Teks naratif adalah metode utama yang digunakan untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif. Penyajian data disarankan menggunakan berbagai format visual, seperti grafik, matriks, jaringan, dan bagan, selain penjelasan tekstual.

3. Concluding Drawing/ Verication

Istilah "analisis data kualitatif" berkaitan dengan pemeriksaan sistematis dan interpretasi data non-numerik untuk menarik kesimpulan atau memvalidasi temuan. Temuan awal yang disajikan dapat dimodifikasi jika tidak cukup bukti untuk mendukung fase pengumpulan data selanjutnya.

Dari sudut pandang ini, hasil penelitian kualitatif memiliki kapasitas untuk mengatasi rumusan masalah utama, meskipun dengan kendala tertentu. Seperti yang dinyatakan sebelumnya, isu dan artikulasinya dalam penelitian kualitatif bersifat tentatif dan terbuka untuk perbaikan karena peneliti berinteraksi dengan lokasi penelitian.

Menurut (Sugiyono, 2016) berpendapat bahwa dalam penelitian kualitatif, kesimpulan yang ditarik merupakan penemuan-

penemuan baru yang belum pernah didokumentasikan sebelumnya. Penemuan dapat bermanifestasi baik sebagai penggambaran atau diskrisuatu entitas yang sebelumnya tidak jelas, tetapi melalui penyelidikan, menjadi dapat dipahami. Pengungkapan ini juga dapat berbentuk korelasi dugaan atau anggapan, interaktif atau insidental.

