UPAYA PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS

PELAYANAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT

(Studi Desa Mangkupadi kec Tanjung Palas Timur)

Diajukan Oleh **: MIRANDA SAHRANI SAINUDDIN**

NPM **: 202251033**

Angkatan Periodek Mahasiswa **: 2022**

Dosen Pembimbing Proposal **: SYAINI, S.Sos, M.I.P**

Praproposal ini sudah diperiksa dan layak untuk diajukan ke tahapan ***SEMINAR PROPOSAL***.

Tanjung Selor, 20 Januari 2026

SYAINI, S.Sos, M.I.P

NIDN.1122049202

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KALTARA

TAHUN 2026

Daftar Isi

BAB I....1
PENDAHULUAN....1
1.1 Latar Belakang....1
1.2. Rumusan Masalah....5
1.3.Tujuan Penelitian....5
1.4.Manfaat Penelitian....6
BAB II....7
TINJAUAN PUSTAKA....7
2.1. Identifikasi/Pembatasan Konsep....7
2.2.Penelitian Terdahulu....8
2.3. Kajian Teoris....10
2.3.1.Pemerintahan Desa....10
2.3.2. Konsep Pelayanan Publik....11
2.3.3.Kualitas Pelayanan Publik....12
2.3.4.Kesejahteraan Masyarakat....12
BAB III....15
METODE PENELITIAN....15
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian....15
3.2. Jenis Penelitian....15
3.3. Data dan Sumber Data....17
3.4. Fokus Penelitian....18
3.5. Teknik Pengumpulan Data....18
3.6.Uji Validitas Data....20
Daftar Pustaka....24

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Desa Mangkupadi yang berada di Kecamatan Tanjung Palas Timur, Kabupaten Bulungan, merupakan salah satu desa yang memiliki tanggung jawab besar dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Pemerintah Desa Mangkupadi berperan langsung dalam memberikan pelayanan administrasi dan pelayanan sosial yang dibutuhkan oleh masyarakat desa. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik yang diberikan menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah desa serta keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan di tingkat desa.

Namun, berdasarkan kondisi empiris di lapangan, kualitas pelayanan Kesejahteraan Masyarakat di Desa Mangkupadi masih belum sepenuhnya optimal. Permasalahan pelayanan kesejahteraan masyarakat di desa mangkupadi masih sering ditemui, khususnya dalam pengelolaan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dan pendistribusian bantuan sosial Program Keluarga Harapan (PKH). Di lapangan, ditemukan kondisi di mana SKTM diberikan kepada masyarakat yang secara ekonomi tergolong mampu. Hal ini menunjukkan adanya kelemahan dalam proses pendataan, verifikasi, dan validasi kondisi sosial ekonomi masyarakat. Ketidaktepatan pemberian SKTM tidak hanya berpotensi menimbulkan kecemburuan sosial, tetapi

juga mengurangi efektivitas program bantuan yang seharusnya diperuntukkan bagi masyarakat kurang mampu.

Selain itu, permasalahan juga muncul dalam pendistribusian bantuan PKH yang disalurkan setiap tiga bulan sekali. Sebagian penerima manfaat mengeluhkan belum diterimanya bantuan pada waktu yang sama, sementara penerima lainnya telah menerima lebih dahulu. Pendistribusian bantuan yang tidak dilakukan secara serentak ini menimbulkan kebingungan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah desa, meskipun keterlambatan tersebut sering kali disebabkan oleh faktor teknis dan administrasi dalam proses penyaluran bantuan.

Permasalahan-permasalahan tersebut mencerminkan bahwa kualitas pelayanan kesejahteraan masyarakat di tingkat desa masih belum sepenuhnya optimal. Ketepatan sasaran bantuan, kejelasan informasi, serta keadilan dalam pelayanan menjadi aspek penting yang perlu mendapat perhatian serius dari pemerintah desa. Apabila permasalahan ini tidak ditangani dengan baik, maka kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa dapat menurun dan tujuan utama program kesejahteraan sosial sulit untuk tercapai.

Secara umum, peran pemerintah desa dalam penyelenggaraan pelayanan kesejahteraan masyarakat telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Undang-undang ini memberikan kewenangan kepada desa untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul, dan adat istiadat setempat. Pemerintah desa berkewajiban untuk menyelenggarakan pemerintahan desa secara efektif, efisien, transparan, dan

akuntabel, termasuk dalam bidang pelayanan sosial dan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah desa juga bertanggung jawab dalam melakukan pendataan masyarakat miskin dan memastikan bahwa program-program kesejahteraan yang diterima masyarakat benar-benar tepat sasaran.

Lebih lanjut, kebijakan mengenai bantuan sosial, termasuk Program Keluarga Harapan (PKH), diatur melalui berbagai Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia. Dalam peraturan tersebut ditegaskan bahwa penyaluran bantuan sosial harus didasarkan pada data yang valid dan terintegrasi, dilakukan secara transparan, serta dapat dipertanggungjawabkan. Pemerintah desa memiliki peran penting sebagai pihak yang membantu proses pendataan, pemutakhiran data, dan penyampaian informasi kepada masyarakat penerima manfaat. Oleh karena itu, lemahnya koordinasi, kurangnya sosialisasi, serta keterbatasan kapasitas aparatur desa dapat berdampak langsung pada kualitas pendistribusian bantuan PKH di tingkat desa.

Permasalahan pelayanan kesejahteraan masyarakat yang terjadi di desa tidak hanya berdampak pada aspek administratif, tetapi juga berdampak sosial. Ketidaktepatan sasaran bantuan dan ketidakadilan dalam pelayanan dapat menimbulkan konflik sosial, kecemburuan antarwarga, serta menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Kepercayaan masyarakat merupakan modal sosial yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Apabila kepercayaan tersebut menurun, maka partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa juga akan melemah, sehingga menghambat proses pembangunan dan pemberdayaan masyarakat secara keseluruhan.

Dalam konteks tersebut, pemerintah desa dituntut untuk melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesejahteraan masyarakat. Upaya tersebut meliputi peningkatan kapasitas dan kompetensi aparatur desa, perbaikan sistem pendataan dan administrasi, peningkatan transparansi informasi terkait prosedur dan jadwal penyaluran bantuan, serta penguatan koordinasi dengan instansi terkait. Selain itu, keterlibatan masyarakat dalam proses pendataan dan pengawasan pelayanan juga menjadi faktor penting dalam mewujudkan pelayanan kesejahteraan yang adil dan tepat sasaran.

Pelayanan kesejahteraan masyarakat merupakan bagian integral dari pelayanan publik yang menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan desa. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya diukur dari kecepatan dan kemudahan pelayanan, tetapi juga dari keadilan, ketepatan sasaran, dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan kesejahteraan masyarakat harus menjadi prioritas pemerintah desa dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan desa yang baik *(good governance)* dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah desa memiliki peran strategis dan tanggung jawab besar dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa Berdasarkan berbagai permasalahan yang terjadi, peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Mangkupadi merupakan kebutuhan yang tidak dapat ditunda. Upaya tersebut menuntut adanya peningkatan kemampuan dan sikap profesional aparatur desa, penataan sistem kerja yang lebih efektif, serta kesungguhan

pemerintah desa dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Saya sebagai Peneliti tertarik melakukan penelitian ini karena saya merasa penelitian tersebut sangat penting dilakukan untuk mengkaji secara mendalam upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesejahteraan masyarakat, khusunya pelayanan Kesra yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran nyata mengenai permasalahan pelayanan kesejahteraan di tingkat desa, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan, serta merumuskan rekomendasi yang dapat dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan bagi pemerintah desa dalam mewujudkan pelayanan kesejahteraan yang lebih efektif, transparan, dan berkeadilan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang tersebut, maka Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana upaya pemerintah desa dalam meningkatkan Kualitas pelayanan kesejahteraan masyarakat?
2. Faktor Apa saja yang menghambat upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas Pelayanan kesejahteraan Masyarakat?

1.3.Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya pemrintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesejahteraan masyarakat?
2. Untuk mengeidentifikasi faktor-faktor yang mendukung upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kesejahteraan Masyarakat?

1.4.Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis:

   Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu administrasi publik, khususnya terkait pelayanan kesejahteraan masyarakat di tingkat desa.Sebagaimana di Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, yang menegaskan peran pemerintah desa dalam memberikan pelayanan yang berkualitas demi peningkatan kesejahteraan masyarakat.

b. Manfaat Praktis

   1) Bagi Pemerintah Desa, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah desa dalam menilai efektivitas pelayanan kesejahteraan masyarakat yang telah dilaksanakan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar dalam menyusun strategi dan kebijakan guna meningkatkan kualitas pelayanan kesejahteraan masyarakat secara lebih optimal.
   2) Bagi Masyarakat, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai bentuk pelayanan kesejahteraan yang disediakan oleh pemerintah desa serta mendorong partisipasi masyarakat dalam proses peningkatan kualitas pelayanan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Identifikasi/Pembatasan Konsep

Pembatasan konsep dalam penelitian ini dimaksudkan agar pembahasan tidak meluas dan tetap terarah sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian ini membatasi kajian pada upaya pemerintah desa, yaitu segala bentuk tindakan, strategi, dan kebijakan yang dilakukan oleh kepala desa beserta perangkat desa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah desa yang dimaksud adalah aparatur desa yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan pelayanan, khususnya pada bidang pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini dibatasi pada persepsi dan pengalaman masyarakat terhadap pelayanan kesejahteraan yang diterima, yang ditinjau dari aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan. Adapun pelayanan kesejahteraan masyarakat dibatasi pada pelayanan administrasi dan pelayanan sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa. Sementara itu, masyarakat yang menjadi fokus penelitian adalah warga desa yang pernah menerima pelayanan kesejahteraan dari pemerintah desa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

2.2.Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan kajian atau telaah terhadap hasil-hasil penelitian lain yang relevan dan mendukung tema penelitian yang sedang dilakukan. Tujuannya adalah untuk memberikan gambaran tentang bagaimana topik yang diteliti telah dibahas sebelumnya, menemukan kesenjangan (gap) yang belum dijelaskan, serta menjadi landsan dalam merumuskan teori, metode, dan arah analisis dalam penelitian ini.

Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi reverensi penelitian sebagai berikut :

Tabel 2.1.

Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan Terdahulu dan Penelitian ini
1	**Mulyadi, M. (2023)** "Akuntabilitas Pemerintah Desa dalam Pelayanan Administrasi Publik"	Masalah: Rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap perangkat desa. Tujuan: Meninjau aspek keterbukaan informasi. Metode: Kualitatif. Temuan: Kepemimpinan kepala desa menentukan	**Perbedaan:** Fokus Mulyadi pada aspek hukum/etika administrasi, penelitian ini pada output kesejahteraan masyarakat. **Persamaan:** Sama-sama meneliti unit kerja pemerintah desa."

		kualitas layanan.,	
2	**Pratama, A. (2022)** "Strategi Pemerintah Desa dalam Pemenuhan Hak Kesejahteraan Sosial Masyarakat"	Masalah: Akses bantuan sosial tidak merata. Tujuan: Analisis strategi distribusi bantuan. Metode: Kualitatif. Temuan: Transparansi data menjadi kunci efektivitas pelayanan.	**Perbedaan:** Pratama fokus pada bantuan sosial (subsidi), sedangkan penelitian ini pada kualitas pelayanan publik secara umum. **Persamaan**: Keduanya meneliti peran pemerintah desa dalam kesejahteraan."
3	**Wahyuni, S. (2016)** **"**Peran Pemerintah Desa dalam Pemberdayaan Perempuan untuk Kesejahteraan Keluarga**"**	Masalah: Kurangnya partisipasi perempuan dalam ekonomi desa. Tujuan: Mengidentifikasi program pemberdayaan. Metode: Studi Kasus. Temuan: Pelatihan keterampilan meningkatkan pendapatan keluarga.	**Perbedaan:** Wahyuni fokus pada satu gender/kelompok, penelitian ini mencakup masyarakat desa secara luas. **Persamaan:** Mengukur indikator kesejahteraan masyarakat."
4	**Sari, D. K. (2020)** "Inovasi Pelayanan Publik Desa Berbasis Digital dalam	Masalah: Lambatnya proses administrasi desa. Tujuan: Evaluasi efektivitas aplikasi desa. Metode: Kualitatif	**Perbedaan:** Sari menitikberatkan pada teknologi informasi *(E-Government),* penelitian ini pada upaya

	Meningkatkan Kesejahteraan"	Deskriptif. Temuan: Digitalisasi mempercepat pelayanan namun terkendala SDM.	manajerial dan fisik. Persamaan: Fokus pada peningkatan kualitas pelayanan masyarakat.
5	**Hidayat, R. (2018)** "Pengelolaan Dana Desa untuk Pembangunan Infrastruktur dan Kesejahteraan Masyarakat"	Masalah: Alokasi dana desa belum menyentuh pemberdayaan. Tujuan: Mengukur dampak dana desa terhadap ekonomi. Metode: Kuantitatif. Temuan: Infrastruktur berpengaruh positif terhadap akses kesejahteraan.	**Perbedaan:** Hidayat menggunakan metode kuantitatif dan fokus pada anggaran, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif (upaya pemerintah). **Persamaan:** Subjek penelitian adalah masyarakat tingkat desa.

2.3. Kajian Teoris

2.3.1.Pemerintahan Desa

Pemerintahan desa merupakan bagian dari sistem pemerintahan nasional yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan pembangunan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan hak asal-usul dan kewenangan

lokal berskala desa. Pemerintah desa bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat, termasuk pelayanan administrasi, sosial, ekonomi, dan pelayanan yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.

Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah desa berfungsi sebagai pelayan masyarakat *(public servant),* pelaksana kebijakan publik, dan fasilitator pembangunan desa. Oleh karena itu, kualitas kinerja pemerintah desa menjadi faktor penentu keberhasilan pembangunan dan kesejahteraan masyarakat desa. Pemerintahan desa yang efektif ditandai dengan kemampuan aparatur desa dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, dan adil.

2.3.2. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik mencakup pelayanan barang, jasa, dan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik bagi masyarakat. Pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada hasil, tetapi juga pada proses pelayanan yang transparan, akuntabel, dan berkeadilan.

Pelayanan publik yang berkualitas harus mampu memberikan kemudahan akses, kepastian waktu, kepastian biaya, serta kejelasan prosedur kepada masyarakat. Apabila pelayanan publik tidak dilaksanakan dengan baik, maka akan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat, menurunnya kepercayaan

terhadap pemerintah, serta menghambat upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat.

2.3.3.Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan ukuran sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik), meliputi ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan, kenyamanan ruang pelayanan, serta kelengkapan fasilitas pendukung.
2. Reliability (Keandalan), yaitu kemampuan aparatur desa dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai dengan prosedur yang berlaku.
3. *Responsiveness (*Daya Tanggap), yaitu kesediaan dan kecepatan aparatur desa dalam membantu masyarakat dan menanggapi keluhan atau kebutuhan pelayanan.
4. *Assurance* (Jaminan), mencakup pengetahuan, kompetensi, serta sikap aparatur desa yang mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat.
5. *Empathy* (Empati), yaitu perhatian dan kepedulian aparatur desa terhadap kondisi dan kebutuhan masyarakat secara individual.

Kelima dimensi tersebut saling berkaitan dan menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik di tingkat desa, khususnya dalam pelayanan yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.

2.3.4.Kesejahteraan Masyarakat

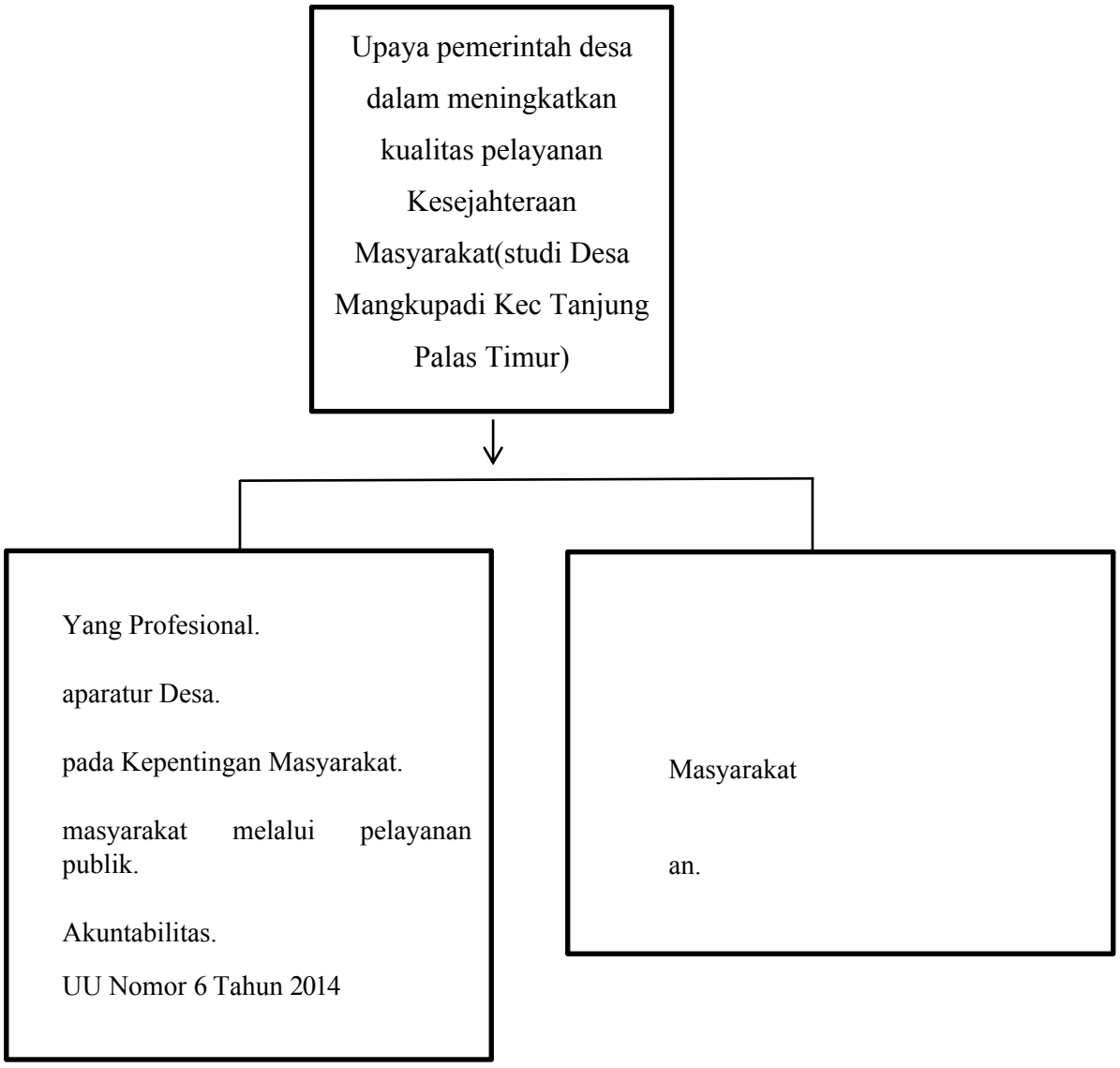
Kesejahteraan masyarakat merupakan kondisi terpenuhinya kebutuhan dasar masyarakat yang meliputi kebutuhan material, sosial, dan spiritual. Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, kesejahteraan sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan hidup yang layak bagi warga negara agar mampu mengembangkan diri dan berperan aktif dalam kehidupan sosial.

Dalam konteks pemerintahan desa, kesejahteraan masyarakat tidak hanya diukur dari aspek ekonomi, tetapi juga dari kemudahan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik, seperti pelayanan administrasi kependudukan, bantuan sosial, pelayanan kesehatan, dan program pemberdayaan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas akan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh.

2.3.5. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini disusun untuk menegaskan bahwa upaya Pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan kesejahteraan masyarakat, yang tercermin melalui penerapan dimensi *SERVQUAL* serta prinsip-prinsip *good governance*, memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini sejalan dengan ketentuan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan sesuai standar, hak atas informasi yang jelas, perlakuan yang adil dan tidak diskriminatif, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai,

penanganan pengaduan, serta penyelesaian sengketa pelayanan. Oleh karen itu, penelitian ini diarahkan untuk mengkaji secara mendalam kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Desa Mangkupadi Kecamatan Tanjung Palas Timur serta kontribusinya terhadap kepuasan masyarakat, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu diperbaiki guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berkualit



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Mangkupadi, yang berada di wilayah administratif Kecamatan Tanjung Palas Timur, Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara. Pemilihan lokasi ini dilakukan secara sengaja *(purposive)* dengan pertimbangan bahwa Kantor Desa Mangkupadi merupakan salah satu instansi pelayanan publik di tingkat desa yang memiliki peran penting dalam menyelenggarakan pelayanan administratif kepada masyarakat, seperti pengurusan surat menyurat, pelayanan identitas penduduk, dan pelayanan sosial lainnya. Selain itu, lokasi ini juga dipilih karena aksesibilitasnya memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data secara langsung melalui observasi dan wawancara dengan aparat desa serta masyarakat penerima layanan.

Adapun waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada bulan Desember tahun 2025. Dalam rentang waktu tersebut, peneliti melakukan berbagai tahapan kegiatan, mulai dari persiapan instrumen penelitian, observasi langsung di kantor desa, wawancara dengan aparat desa dan masyarakat, hingga pengumpulan dokumen yang relevan. Seluruh proses ini dilakukan secara sistematis untuk memperoleh data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Waktu penelitian juga disesuaikan dengan jadwal operasional kantor desa agar tidak mengganggu aktivitas pelayanan kepada masyarakat.

3.2. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam bagaimana kualitas

pelayanan publik dilaksanakan di kantor desa. Pendekatan ini dipilih karena kualitas pelayanan publik merupakan fenomena sosial yang kompleks dan tidak dapat diukur hanya dengan angka, melainkan perlu dijelaskan melalui persepsi, pengalaman, serta interaksi antara aparat desa dan masyarakat. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk menangkap makna di balik perilaku, kebijakan, dan praktik pelayanan yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari masyarakat desa.

Menurut Lexy J. Moleong (2017: 6), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara holistik melalui pengumpulan data yang bersifat deskriptif dan dilakukan dalam kondisi alamiah. Sementara itu, menurut Sugiyono (2016: 9), penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alami, dengan peneliti sebagai instrumen kunci, dan analisis data bersifat induktif. Dalam konteks kualitas pelayanan publik, pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi secara lebih luas dan dalam bagaimana pelayanan publik dirasakan oleh masyarakat desa, termasuk nilai-nilai seperti keadilan, kenyamanan, dan kepercayaan terhadap aparatur desa.

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami dan menggali secara mendalam bagaimana kualitas pelayanan publik dijalankan oleh aparat desa serta bagaimana persepsi dan pengalaman masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan bertujuan menggambarkan realitas sosial sebagaimana adanya, bukan mengukurnya dengan angka.

Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh informasi yang kaya mengenai proses pelayanan, interaksi antara petugas dan masyarakat, serta hambatan-hambatan yang muncul dalam praktik pelayanan publik.

3.3. Data dan Sumber Data

Data dan sumber data dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan upaya pemerintah Desa Mangkupadi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesejahteraan masyarakat. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder.

Data primer diperoleh secara langsung dari lapangan penelitian melalui wawancara dan observasi yang dilakukan di Kantor Desa Mangkupadi. Sumber data primer dalam penelitian ini berasal dari Kepala Desa/Sekretaris Desa, Kepala Seksi Kesejahteraan, serta masyarakat Desa Mangkupadi sebagai penerima pelayanan kesejahteraan. Data primer yang dikumpulkan meliputi informasi mengenai upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas sumber daya aparatur, perbaikan sistem dan prosedur pelayanan, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan, transparansi dan akuntabilitas pelayanan, partisipasi masyarakat, serta kendala yang dihadapi dalam pelayanan kesejahteraan masyarakat.

Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen dan sumber tertulis yang relevan dengan fokus penelitian. Sumber data sekunder dalam penelitian ini meliputi profil Desa Mangkupadi, struktur organisasi dan tugas pokok aparatur desa, *Standar Operasional Prosedur (SOP)* pelayanan, data dan laporan program kesejahteraan masyarakat desa, arsip pelayanan, serta peraturan perundang-undangan

yang berkaitan dengan desa dan pelayanan publik. Selain itu, data sekunder juga diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan sebagai bahan pendukung dan penguat analisis penelitian.

3.4. Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada upaya Pemerintah Desa Mangkupadi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesejahteraan masyarakat, khususnya peran Kepala Desa dan Kasi Kesejahteraan (Kasi Kesra) dalam penyelenggaraan pelayanan seperti penerbitan SKTM, fasilitasi bantuan sosial (PKH dan sejenisnya), serta pelayanan kesejahteraan lainnya yang menjadi kewenangan desa.

Penelitian ini juga memusatkan perhatian pada peran dan kinerja aparatur Pemerintah Desa Mangkupadi, khususnya Kasi Kesra, serta faktor-faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan kesejahteraan, seperti ketersediaan sarana prasarana, kebijakan desa, keterbatasan anggaran, akurasi data penerima manfaat, dan pemahaman masyarakat.

Terakhir, penelitian ini memfokuskan pada respons dan persepsi masyarakat Desa Mangkupadi terhadap pelayanan kesejahteraan yang diberikan, sekaligus mengkaji upaya perbaikan dan strategi yang dilakukan atau direncanakan oleh pemerintah desa agar pelayanan kesejahteraan menjadi lebih efektif, transparan, dan tepat sasaran.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Ketiga teknik ini dipilih untuk memperoleh

data yang relevan, mendalam, dan menyeluruh mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Mangkupadi.

1. Teknik wawancara digunakan sebagai metode utama untuk menggali informasi langsung dari para informan yang memiliki pengalaman atau keterlibatan dalam proses pelayanan publik. Informan dalam penelitian ini terdiri dari perangkat desa seperti Kepala Desa, Sekretaris Desa, petugas pelayanan, serta beberapa masyarakat yang pernah menerima pelayanan.Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, dengan panduan pertanyaan yang disusun sebelumnya namun tetap fleksibel sesuai dengan situasi dan respon informan. Tujuannya adalah untuk mendapatkan gambaran yang lebih dalam mengenai persepsi, kepuasan, dan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa.
2. Teknik observasi dilakukan secara non-partisipatif untuk mengamati langsung proses pelayanan yang berlangsung di Kantor Desa Mangkupadi. Peneliti mencatat berbagai aktivitas pelayanan, mulai dari alur pelayanan, sikap dan perilaku aparatur desa, hingga interaksi mereka dengan masyarakat. Observasi ini bertujuan untuk melihat secara faktual bagaimana pelayanan dilaksanakan, apakah sesuai dengan standar, dan bagaimana kondisi fisik serta sarana-prasarana yang tersedia. Hasil observasi ini digunakan sebagai data pendukung untuk memverifikasi temuan dari hasil wawancara.
3. Teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder yang mendukung hasil wawancara dan observasi. Dokumentasi yang dikumpulkan

meliputi dokumen resmi dari Kantor Desa Mangkupadi, seperti buku agenda pelayanan, laporan tahunan, data jumlah penerima layanan, foto kegiatan pelayanan, serta standar operasional prosedur (SOP) pelayanan. Data dari dokumentasi ini berguna untuk memperkuat analisis dan memberikan informasi administratif yang mendukung hasil penelitian secara keseluruhan.

3.6.Uji Validitas Data

Uji validitas data dalam penelitian ini bertujuan untuk menjamin keabsahan dan kepercayaan data yang diperoleh selama proses penelitian. Karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, maka uji validitas data dilakukan melalui pemeriksaan keabsahan data dengan teknik triangulasi, perpanjangan keikutsertaan, dan ketekunan pengamatan.

Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai sumber, yaitu Kepala Desa, Kepala Seksi Kesejahteraan, serta masyarakat Desa Mangkupadi sebagai penerima pelayanan, guna melihat kesesuaian informasi yang diperoleh.

Selain itu, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, Informasi hasil wawancara diverifikasi melalui hasil pengamatan langsung di Kantor Desa Mangkupadi serta dokumen pendukung, seperti SOP pelayanan dan laporan program kesejahteraan masyarakat.

sedangkan triangulasi waktu dilakukan dengan pengumpulan data pada waktu yang berbeda untuk memperoleh konsistensi data. Perpanjangan keikutsertaan dilakukan agar peneliti dapat memahami kondisi dan proses pelayanan kesejahteraan masyarakat secara lebih mendalam.

sedangkan ketekunan pengamatan dilakukan dengan mengamati secara cermat dan berkesinambungan proses pelayanan di Kantor Desa Mangkupadi. Untuk meningkatkan kepercayaan data.

peneliti juga melakukan member check dengan mengonfirmasi kembali hasil wawancara dan temuan penelitian kepada informan. Melalui penerapan uji validitas data tersebut, diharapkan data yang diperoleh memiliki tingkat keabsahan yang tinggi dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3.7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif, yaitu suatu metode yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi secara sistematis dan faktual sesuai dengan kenyataan di lapangan. Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1. reduksi data dilakukan dengan cara memilah dan menyaring data yang telah diperoleh dari wawancara dan dokumentasi, untuk memfokuskan pada informasi yang relevan dengan permasalahan penelitian, khususnya yang berkaitan dengan dimensi kualitas pelayanan publik seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik.
2. penyajian data dilakukan dengan menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk narasi atau deskripsi, agar dapat memberikan gambaran yang terstruktur dan mudah dipahami. Pada tahap ini, peneliti mengelompokkan

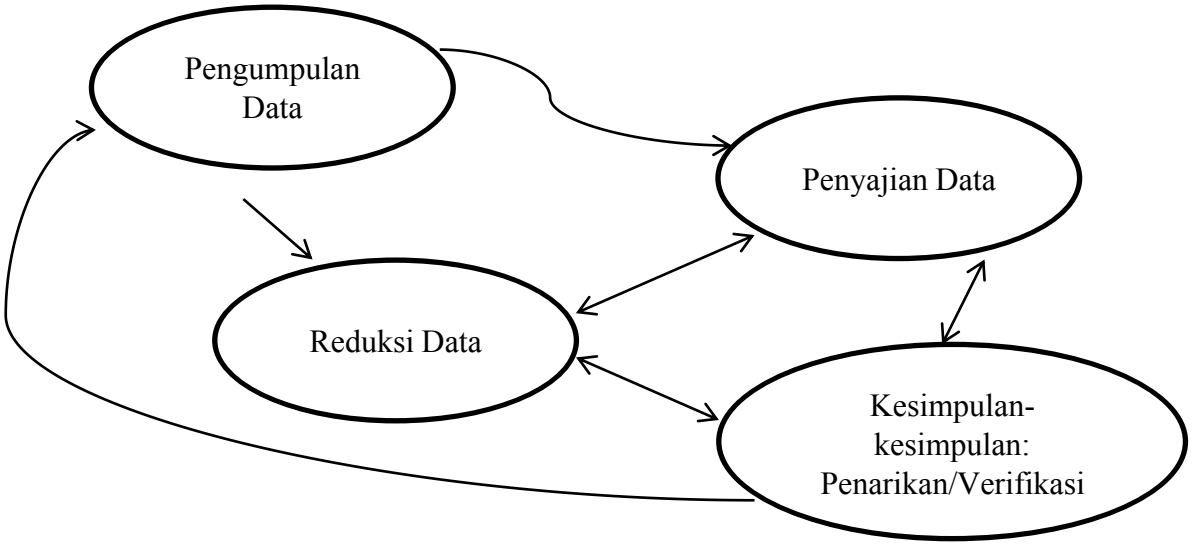
hasil wawancara dan dokumentasi berdasarkan tema-tema tertentu yang sesuai dengan fokus penelitian.

3. penarikan kesimpulan dilakukan setelah data disajikan dan dianalisis secara mendalam. Kesimpulan merupakan hasil dari interpretasi peneliti terhadap temuan-temuan di lapangan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Mangkupadi. Kesimpulan ini dapat bersifat sementara dan dapat mengalami perubahan apabila ditemukan data baru yang lebih kuat selama proses penelitian berlangsung.

Untuk memperjelas model analisis data miles dan hubberman dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 3.1.

Model Interaktif Analisis Data



Sumber: Mattew B. miles dan Michael A. Hubberman, Metode Penelitian Kualitatif, UI Press, Jakarta, 1992.Hal. 20.

Dengan menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif ini, peneliti dapat memberikan gambaran menyeluruh dan mendalam mengenai kondisi nyata pelayanan publik yang ada diKantor Desa Mangkupadi.

Daftar Pustaka

Moleong, Lexy J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Miles, Matthew B., & Huberman, A. Michael. (1992). Analisis Data Kualitatif. Jakarta: UI Press.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1).*

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia. (2008). Total Quality Management. Yogyakarta: Andi.

Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2016). Marketing Management (15th Edition). Pearson Education.

Hasibuan, Malayu S.P. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.

Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia tentang Program Keluarga Harapan (PKH).

Mulyadi, M. (2023). Akuntabilitas Pemerintah Desa dalam Pelayanan Administrasi Publik. Jurnal Administrasi Negara.

Sari, D. K. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Desa Berbasis Digital. Jurnal Ilmu Administrasi Publik.

Pratama, A. (2022). Strategi Pemerintah Desa dalam Pemenuhan Hak Kesejahteraan Sosial. Jurnal Governance.