

SKRIPSI
PERSEPSI MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR DESA LONG NAWANG KECAMATAN KAYAN HULU
KABUPATEN MALINAU



DISUSUN OLEH :

SIPAI AGUSTIANA NCAU
NPM : 1963201005

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
SAMARINDA

2026

SKRIPSI
PERSEPSI MASYRAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR DESA LONG NAWANG KECAMATAN KAYAN HULU
KABUPATEN MALINAU



DISUSUN OLEH :

SIPAI AGUSTIANA NCAU
NPM: 1963201005

Skripsi Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
SAMARINDA

2026

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Persepsi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa
Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Malimau

Nama : Sipai Agustiana Ncau

NPM : 1963201005

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

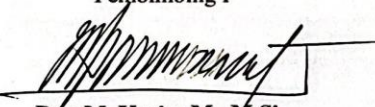
Program Studi : Administrasi Publik

Universitas : Widya Gama Mahakam Samarinda

Samarinda, 11 April 2026

Menyetujui

Pembimbing I


Drs. M. Kasim M., M.Si
NIDK. 8812560018

Pembimbing II


Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si
NIDN. 1121038503



Penguji :

1. Drs. M.Kasim M.,M.Si
2. Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos.,M.Si
3. Ahmad Yani, S.Sos.,M.Si

1. 
2. 
3. 

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sipai Agustiana Ncau

NPM : 1963201005

Judul Skripsi: Persepsi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Malinau

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dalam bentuk Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari peneliti sendiri, baik untuk naskah laporan yang tercantum sebagai bagian dari laporan skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, peneliti mencantumkan sumber secara jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 11 April 2026

Yang membuat pernyataan,




Sipai Agustiana Ncau

NPM 1963201005

RINGKASAN

Sipai Agustiana Ncau, Persepsi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Malinau, di bawah bimbingan Bapak Drs. M. Kasim,.M.Si sebagai dosen pembimbing 1 dan Ibu Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si sebagai dosen pembimbing 2.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat dalam pelayanan publik di Kantor Desa Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Malinau. Fokus penelitian ini mencakup enam indikator penting dalam SOP, yaitu Persepsi masyarakat atas prosedur pelayanan, Persepsi masyarakat atas tanggung jawab atau pekerjaan, Persepsi masyarakat atas kedisiplinan, Persepsi masyarakat atas sikap dan keramahan, Persepsi masyarakat atas ketetapan waktu kerja, Persepsi masyarakat atas sarana dan prasarana yang tersedia. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif menggunakan jenis penelitian survey karena dalam pengumpulan data penulis menghimpun informasi dari para responden menggunakan kuesioner sebagai metode pokok. Analisis data menggunakan analisa Tabel Tunggal yang dilakukan dengan membagi-bagikan variabel penelitian ke dalam kategori-kategori yang dilakukan atas dasar frekuensi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Aparatur Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, karena dalam bekerja sudah berpedoman pada SOP (Standar Operasional Prosedur) dan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh Kepala Desa. Walaupun masih ada sebagian Aparatur Desa yang belum sepenuhnya menaati peraturan seperti tidak datang ke kantor dan pulang tidak sesuai jam kantor. Maka dari itu perlu adanya kesadaran dan tanggung jawab Aparatur Desa dalam tugasnya masing-masing dan mematuhi peraturan yang sudah ditetapkan.

Kata kunci : Persepsi Masyarakat, Pelayanan Publik.

RIWAYAT HIDUP



Sipai Agustiana Ncau, lahir di Long Nawang, pada tanggal 26 Agustus 2000. Merupakan anak kedua dari 4 bersaudara dari Bapak Ncau Langet dan Ibu Sulau Anyit. Pendidikan di mulai pada tahun 2007 di Sekolah Dasar Negeri No.001 Long Nawang dan lulus pada tahun 2013. Kemudian melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Kayan Hulu dan lulus pada tahun 2016. Pada tahun yang sama melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Malinau dan lulus pada tahun 2019. Kemudian di tahun yang sama melanjutkan pendidikan di salah satu Perguruan Tinggi di Kota Samarinda yaitu Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda dengan mengambil program studi Administrasi Publik.

Pada tahun 2022 mengikuti program Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kelurahan Budaya Pampang Kecamatan Samarinda Utara. Kemudian melakukan penelitian ilmiah yaitu skripsi dengan judul Persepsi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Malinau, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata-S (S-1).

Samarinda, 11 April 2026

Yang membuat pernyataan,


Sipai Agustiana Ncau
NPM. 1963201005

KATA PENGANTAR

Shalom, Salam sejahtera dalam Tuhan Yesus Kristus. Dengan memanjatkan Puji dan Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan anugerah-nya, sampai akhirnya Peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan baik. Menyadari sepenuhnya dalam rangka proses penulisan Skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya terutama kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Husaini Usman , M.Pd. M.T selaku Rektor Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mendapatkan pendidikan di Perguruan Tinggi ini.
2. Bapak Godefridus Bali Geroda, S.pd., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah memberikan segala fasilitas selama peneliti menjadi mahasiswa.
3. Bapak Ahmad Yani S. Sos., M. Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah membantu dalam peroses penyusunan Skripsi ini.
4. Bapak Drs.M.Kasim M.,M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan arahan hingga selesainya Skripsi ini.
5. Ibu Trisna Riza Eryani, S.Sos.M.Si sebagai Dosen Pembimbing 11 yang telah memberikan bimbingan dan arahan hingga selesainya Skripsi ini.
6. Bapak Ahmad Yani, S.Sos.,M.Si selaku Dosen Penguji yang telah memberikan bimbingan dan arahan hingga selesainya Skripsi ini.

7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, yang telah berkenan membagi ilmu selama perkuliahan serta pelayanan yang diberikan oleh staf bagi Peneliti hingga boleh menyelesaikan pendidikan dengan baik.
8. Bapak Lukas Bilung selaku kepala Desa Long Nawang serta staf dan jajaran, lembaga-lembaga terkait, Kantor Desa Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Malinau, yang telah memberikan bantuan dalam penelitian ini.
9. Terima Kasih kepada kedua orang tua tercinta, Ayah Ncau Langet dan Ibu Sulau Anyit. Serta ketiga saudara Peneliti, kakak Magda dan Adik Kirin dan Fredi yang telah banyak memberikan dukungan doa dan serta semangat bagi peneliti.
10. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat bagi peneliti dalam proses Skripsi ini.

Dengan berakhirnya peneliti dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini, peneliti berharap apa yang tertuang dalam skripsi ini semoga dapat memberikan manfaat bagi peneliti maupun pembaca skripsi ini.

Samarinda, 11 April 2026

Peneliti,


Sipai Agustiana Ncau
NPM. 1963201005

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	ii
RINGKASAN	iii
RIWAYAT HIDUP.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
 BAB I PENDAHULUAN.....	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
 BAB II TINJAUAN TEORI.....	 11
2.1 Teori Dan Konsep.....	11
2.1.1 Persepsi Masyarakat.....	13
2.1.2 Masyarakat.....	15
2.1.3 Pengertian Pelayanan Publik.....	16
2.1.4 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	18
2.1.5 Kualitas Pelayanan Publik.....	19
2.2 Kerangka Pikir.....	22
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 27
3.1 Jadwal Penelitian	27
3.2 Jenis Penelitian	28
3.3 Lokasi Penelitian	30
3.4 Populasi Dan Sampel	31
3.5 Alat Pengukuran Data	33
3.6 Defenisi Konsepsional.....	34
3.7 Fokus Penelitian.....	35
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.9 Analissis Data.....	41
 BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....	 44
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	44
4.1.1 Kondisi Geografi.....	44
4.1.2 Kependudukan.....	46
4.1.3 Tugas dan Fungsi Kepala Desa.....	47
4.1.4 Visi dan Misi.....	48
4.1.5 Jumlah Penduduk	49
4.1.6 Struktur Organisasi Kantor Desa Long Nawang.....	52

4.1.7 Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik.....	53
4.2 Hasil Penelitian (Penjajian Data)	53
4.2.1 Persepsi Masyarakat Atas Prosedur Pelayanan.....	53
4.2.2 Persepsi Masyarakat Atas Tanggung Jawab Kantor Desa	56
4.2.3 Persepsi Masyarakat Atas Kedisiplinan	59
4.2.4 Persepsi Masyarakat Tentang Kesopanan Dan Keramahan.....	62
4.2.5 Persepsi Masyarakat Ketetapan Waktu Dan Kecepatan Kerja	64
4.2.6 Persepsi Masyarakat Atas Sarana Dan Prasarana Kantor	67
4.2.7 Faktor Pendukung dan Penghambat Persepsi Masyarakat Dalam Pelayanan Di Kantor Desa Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Malinau.....	71
4.3 Pembahasan.....	71
4.3.1 Persepsi Masyarakat Atas Standar Oprasional Pelayanan (SOP) ..	72
4.3.2 Persepsi Masyarakat Atas Tangung Jawab Aparatur	73
4.3.3 Persepsi Masyarakat Atas Kedisiplinan	74
4.3.4 Persepsi Masyarakat Atas Kesopanan Dan Keramahan.....	75
4.3.5 Persepsi Masyarakat Ketepatan Dan Kecepatan Waktu Kerja	76
4.3.6 Persepsi Masyarakat Atas Kondisi Sarana Dan Prasarana.....	77
BAB V PENUTUP.....	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jumlah Kepala Keluarga Desa Long Nawang	33
Tabel 3.2 Klasifikasi Interval Skor Penelitian	44
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Umur.....	50
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencarian.....	50
Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kepercayaan.....	51
Tabel 4.5 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan.....	51
Tabel 4.6 Jumlah Penduduk berdasarkan Kesejahteraan Sosial.....	52
Tabel 4.7 Jumlah Rumah Ibadah.....	51
Tabel 4.9 Jumlah Gedung Sekolah/Kantor Pemerintah.....	52
Tabel 4.11 Persepsi Masyarakat Atas Prosedur Pelayanan.....	54
Tabel 4.12 Persepsi Masyarakat Atas Kesesuaian Pelayanan Administrasi Sop.....	55
Tabel 4.13 Persepsi Masyarakat Atas Tangung Jawab Dan Perkerjaan aparatur	57
Tabel 4.14 Persepsi Masyarakat Atas Tangung Jawab Aparatur Desa.....	58
Tabel 4.15 Persepsi Masyarakat Atas Kedisiplinan Aparatur.....	60
Tabel 4.16 Persepsi Atas Ketaatan Atau Kepatuhan Aparatur.....	61
Tabel 4.17 Persepsi Masyarakat Atas Kesopanaan Aparatur.....	62
Tabel 4.18 Persepsi Masyarakat Atas Keramahan Aparatur.....	63
Tabel 4.19 Persepsi Masyarakat Atas Ketetapan Waktu Kerja Aparatur.....	65
Tabel 4.20 Persepsi Masyarakat Atas Kecepatan Waktu Kerja Aparatur.....	66
Tabel 4.21 Persepsi Masyarakat Atas Sarana Dan Prasarana Kantor.....	69
Tabel 4.22 Persepsi Masyarakat Atas Kondisi Sarana Dan Prasarana.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	23
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Desa Long Nawang.....	52

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan hal yang menjadi tugas dan fungsi utama dari birokrasi pemerintahan, selain dari fungsi pengaturan, pelaksanaan pembangunan dan pemberdayaan. Maka dari itu tentunya dalam praktiknya penyelenggara layanan publik harus dikelola dengan baik dan benar agar dapat memberikan suatu pelayanan publik berkualitas bagi masyarakat. Namun, dalam kenyataan masih terlihat bahwa sebagian masyarakat masih belum puas bahkan merasa kecewa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pemerintahan kepada masyarakat masih perlu di pertanyakan. Artinya tidak dapat di pungkiri bahwa yang menjadi kunci utama yang bisa menyatakan kualitas suatu pelayanan sudah baik adalah pengguna dari layanan atau penerima pelayanan atau masyarakat.

Pelayanan publik sangat erat berkaitan dengan sektor pemerintahan, karena salah satu tanggung jawab pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah mencakup pelayanan administrasi. Hal tersebut beriringan untuk mewujudkan kinerja pelayanan yang baik dalam pemerintahan. Tujuan pelayanan publik didukung dengan

diberlakukannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Penyelenggara pemerintah dalam konteks otonomi daerah diharapkan agar lebih mengutamakan kepentingan masyarakat terutama dalam menyediakan fasilitas publik dan administrasi publik.

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi banyak diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan daerah berjalan dengan efektif dan efisien maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil, dan disamping itu juga sudah menjadi keharusan bagi pemerintah pusat atau pemerintah daerah untuk meningkatkan mekanisme pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta menetapkan pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Saat ini tugas dan tanggung jawab pemerintah semakain kompleks baik didalam kualitas maupun kuantitasnya. Salah satu peran utama berjalannya pemerintahan terhadap masyarakat adalah memberikan pelayanan yang baik dalam

rangka memenuhi kebutuhan masyarakat luas. Bentuk pelayanan yang diberikan pemerintahan tentu saja semakin berkembang dan dinamis.

Tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik yang baik dan memuaskan kepada masyarakat menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Pemerintah harus dapat mengubah pelayanan publik menjadi lebih baik lagi. Potret pelayanan publik seperti ketidakpastian pelayanan, tidak adanya standar pelayanan yang jelas dan mudah dipahami membuat masyarakat memiliki posisi yang lemah ketika berhadapan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Prosedur yang lama dan waktu yang lama dalam proses pelayanan publik juga menjadi permasalahan publik yang sering terjadi.

Untuk mengakses pelayanan, masyarakat harus datang ke suatu instansi pemerintahan tertentu. Hal ini tentunya membuat pelayanan membutuhkan waktu yang lama dan tentunya biaya yang besar. Dengan pelayanan yang masih mengandalkan tatap muka ini juga menjadikan masyarakat harus datang ke suatu instansi lebih dari satu kali ketika syarat dan prosedur belum lengkap.

Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik seharusnya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit

Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa untuk meningkatkan pelayanan publik dilakukan penilaian kinerja unit penyelenggaraan pelayanan publik, untuk itu perlu ditetapkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga Negara Republik Indonesia yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Pada dasarnya pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif.

Kantor Desa Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara telah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Desa Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Malinau diberikan kewenangan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dalam melayani masyarakat. Dalam peningkatan pelayanan yang baik harus didukung oleh perangkat desa yang profesional, tanggung jawab, berkompeten, mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang yang telah diberikan. Perangkat desa dituntut untuk mampu menggunakan teknologi, perangkat desa juga harus memiliki sifat yang ramah, sopan dalam bertutur kata maupun perilakunya terhadap masyarakat.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di Kantor Desa Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Malinau bahwa terdapat permasalahan kualitas pelayanan yaitu kurang disiplinnya Aparatur Desa seperti masuk kerja tidak tepat waktu bahkan ada yang tidak datang ke kantor dan selain itu juga dalam Administrasi Pelayanan masih kurang baik dikarenakan ada sebagian Aparatur Desa tidak berpegang pada SOP, Saranan yang masih kurang memadai seperti komputer, jaringan internet dan tenaga listrik.

Pelayanan administrasi yang berbelit-belit yang akan memperlambat masyarakat dalam mengurus berbagai kebutuhan administratif, adapun penyebab dari pelayanan administrasi yang berbelit-belit yang ada di Kantor Desa Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Malinau yaitu perangkat desa yang tidak ada pada saat masyarakat membutuhkan pelayanan dalam pengurusan surat-menyurat. Hal ini menyebabkan pelayanan administrasi di Kantor Desa Long Nawang berbelit-belit dan mempengaruhi kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Berdasarkan permasalahan yang telah di paparkan di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “ **Persepsi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Malinau**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka sebelum merumuskan masalah, peneliti mencoba menjelaskan definisi dari perumusan masalah. Menurut Lexy J. Moleong (2015:92) bahwa “Masalah adalah lebih dari sekedar pertanyaan dan jelas berbeda dengan tujuan. Masalah adalah suatu keadaan yang bersumber dari hubungan antara dua factor atau lebih yang menghasilkan situasi yang menimbulkan suatu tanda-tandanya dan dengansendirinya memerlukan upaya untuk mencari suatu jawaban”. Menurut Sugiyono (2015:228) menyatakan bahwa “Rumusan masalah merupakan bentuk pertanyaan yang dapat memandu peneliti untuk mengumpulkan data dilapangan, ketika menyusun sebuah rumusan masalah harus memperhatikan teknik perumusan masalah sehingga dalam melaksanakan penelitian tidak mengalami kesalahan atau kegagalan”.

Selanjutnya Menurut Fraenkel & Wallen dikutip Sugiyono (2015:84), “Masalah penelitian merupakan segala sesuatu yang akan diteliti, merupakan kondisi yang akan ditingkatkan, merupakan kesulitan yang akan dieliminasi, dan merupakan pertanyaan yang perlu dicarikan jawabannya”.

Berdasarkan pendapat diatas dapat peneliti simpulkan bahwa Rumusan Masalah adalah bentuk-bentuk pertanyaan yang akan dicari jawabannya sesuai dengan obyek yang akan diteliti. Adapun Rumusan Masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Persepsi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Malinau ?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik di Kantor Desa Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Malinau ?

1.3 Tujuan Penelitian

Suatu pekerjaan yang lepas dari tujuan jadi apapun yang dilakukan akan selalu mempunyai tujuan yang ingin dicapai. Selain itu tujuan dapat memberikan arahan kepada seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Dengan adanya tujuan yang dicapai, maka orang dapat menentukan arah gerak berjalan atau berbuat. Tujuan penelitian pada umumnya adalah suatu pernyataan tentang apa yang ingin diketahui atau apa yang diharapkan merupakan hal yang ingin dilakukan penelitian dalam penelitiannya. Untuk mengarah tujuan penelitian ini peneliti mengutip beberapa pendapat menurut tujuan penelitian.

Menurut Sugiyono (2016:290) “Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menentukan pemahaman luas dan mendalam terhadap situasi sosial yang kompleks, memahami interaksi dalam situasi sosial tersebut sehingga dapat dilakukan hipotesis, pola hubungan yang akhirnya dapat dikembangkan.”

Kemudian Lexy J Moleong (2016:94) “Tujuan suatu penelitian adalah upaya untuk memecahkan masalah”. Sedangkan menurut Sugiyono (2015:290) menyatakan bahwa, “Tujuan penelitian secara umum adalah untuk menemukan, mengembangkan, dan membuktikan pengetahuan”.

Kemudian menurut Sukandarrumidi (2013:111) “ Tujuan penelitian adalah untuk memperoleh suatu yang baru atau asli dalam usaha memecahkan suatu masalah yang setiap saat timbul”.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa Tujuan Penelitian adalah bertujua untuk menemukan, mengembangkan, dan menguji suatu masalah yang dapat timbul dalam masyarakat. Setiap Penelitian yang dilakukan tentu mempunyai sasaran yang hendak dicapai atau yang menjadi tujuan penelitian tentunya jelas diketahui sebelumnya.

Adapun yang menjadi tujuasn penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui Persepsi Masyarakat dalam pelayanan publik Desa Long Nawanag Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Malinau.
2. Untuk mengetahui Faktor Pendukung dan Penghambat pelayanan publik di Kantor Desa Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Malinau.

1.4 Manfaat Penelitian

Pada umumnya setiap penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat kepada peneliti maupun kepada orang lain. Demikian juga dengan penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat baik bagi peneliti maupun bagi pihak-pihak yang memerlukannya. Sebelum peneliti menguraikan manfaat penelitian, terlebih dahulu dipaparkan menurut pendapat menurut para ahli.

Menurut Sugiyono (2014:380) bahwa “Manfaat setiap penelitian diharapkan memiliki manfaat. Manfaat lebih bersifat teoritis dan praktis. Untuk penelitian kualitatif, manfaat lebih bersifat teoritis yaitu untuk pengembangan ilmu, namun juga tidak menolak manfaat praktisnya untuk memecakan masalah. Bila penelitian kualitatif dapat teori, maka akan berguna untuk menjelaskan, memprediksi dan mengendalikan suatu gejala.”

Kemudian menurut Kaelen (2015:235) menjelaskan bahwa “suatu penelitian harus mempunyai manfaat yang jelas bagi kehidupan manusia, baik manfaat secara praktis, prakamatis maupun manfaat secara teoritis dan normative. Oleh karena itu peneliti harus mampu menunjukan manfaat tersebut secara konkrit, dalam hubungannya dengan kehidupan manusia.” Selanjutnya menurut Sugiyono (2015:397) bahwa “Manfaat penelitian bisa bersifat teoritis dan praktis. Penelitian kualitatif lebih bersifat teoritis, yaitu pengembangan ilmu, namun juga tidak menolak manfaat praktisnya.”

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa manfaat penelitian merupakan hasil dari suatu proses maupun suatu usaha yang dirasakan peneliti maupun orang lain. Dengan demikian manfaat tersebut dapat dirasakan secara langsung atau pun secara tidak langsung. Ada pun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Secara Teoritis

- a. Sebagai bahan masukan dan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Ilmu Administrasi Publik
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan ilmu-ilmu sosial terutam yang berkaitan dengan administrasi pelayanan Aparatur Desa dalam menjalankan tugas di Kantor Desa.

2. Secara Praktis

- a. Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran atau bahan masukan bagi Kantor Desa Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Malinau.
- b. Diharapkan dapat menjadi bahan perbandingan dan informasi bagi pihak-pihak yang akan mengadakan penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori dan Konsep

Penelitian sifatnya ilmiah, teori merupakan unsur yang sangat penting sebagai dasar atau berfikir secara ilmiah. Untuk itu perlu peneliti kemukakan maksud dan tujuan adanya teori dan konsep dalam penelitian.

Menurut Sugiyono (2015:54) dalam rangka melakukan suatu penelitian yang bersifat ilmiah, tentulah harus didukung oleh beberapa teori dan konsep yang dianggap sesuai untuk dijadikan sebagai pedoman dan landasan bagi peneliti. Teori sangat penting dalam sebuah penelitian selain sebagai pedoman dalam membahas suatu masalah juga sebagai unsur penting dalam mencari hubungan sebab akibat beberapa variable dalam suatu penelitian.

Menurut Cooper dan Seindler dalam Sugiyono (2015:117) “Teori adalah seperangkat konsep, definisi dan proposisi yang tersusun secara sistematis sehingga dapat digunakan untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena”.

Menurut William Wiersma dalam Sugiyono (2015:117) “Teori adalah generalisasi atau kumpulan generalisasi yang dapat digunakan untuk menjelaskan berbagai fenomena secara sistematis”.

Menurut Sugiyono (2018:53) “Suatu teori adalah konseptualisasi yang umum. Konseptualisasi atau sistem pengertian ini diperoleh melalui jalan yang sistematis. Suatu teori harus dapat diuji kebenarannya, bila tidak, dia bukan suatu teori.”

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas, pengertian teori adalah susunan definisi, konsep, dan dalam menyajikan pandangan yang sistematis dengan menunjukkan hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya dengan tujuan untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena.

Sedangkan konsep merupakan sejumlah ciri yang berkaitan dengan suatu objek dimana konsep diciptakan dengan mengolongkan dan mengelompokan objek-objek tertentu yang mempunyai ciri yang sama.

Menurut Pandu Siyoto dan Muhammad Ali Sodik (2015:12) menyatakan bahwa, konsep adalah unsur penelitian yang terpenting dan merupakan definisi yang dipakai oleh para peneliti untuk menggambarkan secara abstrak suatu fenomena sosial atau fenomena alami.

Menurut Harbani (2012:77) “yang dimaksud dengan konsep adalah abstraksi mengenai fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok, atau individu tertentu. Teori-teori pendukung yang berhubungan dengan penelitian ini”.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa konsep merupakan abstraksi mengenai fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok, atau individu tertentu sehingga dapat dipakai untuk menggambarkan berbagai gejala yang sama.

2.1.1 Persepsi Masyarakat

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indra. Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan. Penginderaan adalah merupakan suatu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat penerima yaitu alat indera. Pada umumnya stimulus tersebut diteruskan oleh saraf ke otak melalui pusat susunan saraf dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi. Stimulus diterima oleh alat indera, kemudian melalui proses persepsi sesuatu yang di indera tersebut menjadi sesuatu yang berarti setelah diorganisasikan dan di interpretasikan.

Melalui persepsi individu dapat menyadari, dapat mengerti tentang keadaan diri individu yang bersangkutan. Persepsi itu merupakan aktivitas yang integrateed, maka seluruh apa yang ada dalam diri individu seperti perasaan, pengalaman, kemampuan berpikir, kerangka acuan dan aspek-aspek lain yang ada dalam diri individu masyarakat akan ikut berperan dalam persepsi tersebut. Berdasarkan atas hal tersebut, dapat dikemukakan bahwa dalam persepsi itu sekalipun stimulusnya sama tetapi karena pengalaman tidak sama, kemampuan berpikir tidak sama, kerangka acuan tidak sama, adanya kemungkinan hasil persepsi antara individu dengan individu yang lain tidak sama.

Faktor-faktor yang berpengaruh pada persepsi adalah faktor internal: perasaan, pengalaman, kemampuan berpikir, motivasi dan kerangka acuan. Sedangkan faktor eksternal adalah: stimulus itu sendiri dan keadaan lingkungan dimana persepsi itu

berlangsung. Kejelasan stimulus akan banyak berpengaruh pada persepsi. Bila stimulus itu berwujud benda-benda bukan manusia, maka ketepatan persepsi lebih terletak pada individu yang mengadakan persepsi karena benda-benda yang dipersepsi tersebut tidak ada usaha untuk mempengaruhi yang mempersepsi.

Menurut pendapat Tampubolon (2015: 63) yang menyatakan bahwa persepsi adalah gambaran seseorang tentang suatu objek yang menjadi fokus permasalahan yang sedang dihadapi. Persepsi digunakan oleh individu yang membuat persepsi, situasi yang terjadi pada saat persepsi itu dirumuskan, serta gangguan-gangguan yang mempengaruhi dalam proses pembentukan persepsi.

Selanjutnya Menurut Sugihartono (2013: 8), persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus. Stimulus itu sendiri merupakan suatu rangsangan dari luar diri manusia. Dengan demikian persepsi merupakan proses untuk menejemahkan atau menginterpretasi stimulus yang masuk dalam alat indra.

Sedangkan Persepsi menurut sudut pandang Gitosudarmo & Sudita (2015: 16), adalah suatu proses memperhatikan dan menyeleksi, mengorganisasikan dan menafsirkan stimulus lingkungan. Proses memperlihatkan dan menyeleksi terjadi karena setiap panca indera yang dimiliki seseorang dihadapkan dengan begitu banyak stimulus lingkungan.

Pengertian persepsi masyarakat dapat disimpulkan adalah tanggapan atau pengetahuan lingkungan dari kumpulan individu-individu yang saling bergaul berinteraksi karena mempunyai nilai-nilai, norma-norma, cara-cara dan prosedur

merupakan kebutuhan bersama berupa suatu sistem adat-istiadat yang bersifat kontinue dan terikat oleh suatu identitas bersama yang diperoleh melalui interpretasi data indera.

2.1.2 Masyarakat

Istilah masyarakat berasal dari bahasa Arab *syaraka* yang berarti (ikut serta dan berpartisipasi). Masyarakat adalah sekumpulan manusia yang saling bergaul, dalam istilah ilmiah adalah saling berintraksi. Suatu kesatuan manusia dapat mempunyai prasarana melalui warga-warganya dapat saling berintraksi. Definisi lain masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berintraksi menurut suatu sistem adat tertentu yang bersifat kontinuitas merupakan kesatuan masyarakat yang memiliki keempat ciri yaitu: intraksi antar warga-warganya, adat istiadat, kontinuitas waktu dan rasa identitas kuat yang mengikat semua warga.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) versi *online*, “Masyarakat adalah sejumlah manusia dalam arti seluas-luasnya dan terikat oleh suatu kebudayaan yang mereka anggap sama, bahasa kelompok orang yang merasa memiliki bahasa Bersama, yang merasa termasuk dalam kelompok itu, atau yang berpegang pada bahasa standar yang sama”

Pengertian masyarakat menurut Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 45 tahun 2017 Tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Masyarakat adalah “Orang Perseorangan warga negara Indonesia, kelompok masyarakat, dan/atau Organisasi Kemasyarakatan.”

Menurut Elly M. Setiadi dan Usman Kolip (2013:7) menyatakan bahwa “Masyarakat merupakan suatu kelompok yang telah bertempat tinggal pada suatu daerah tertentu dalam lingkungan geografi tertentu dan kelompok itu merupakan suatu sistem biofisik”.

Selanjutnya menurut Sulfan dan Mahmud (2018 ; 273) “Masyarakat adalah sekumpulan manusia yang karena tuntutan kebutuhan dan pengaruh keyakinan, pikiran, serta ambisi tertentu dipersatukan dalam kehidupan kolektif. Sistem dan hukum yang terdapat dalam suatu masyarakat mencerminkan perilaku perilaku individu karena individu – individu tersebut terkait dengan hukum dan sistem tersebut”.

Sedangkan menurut Koentjaraningrat (2019:115-118) “Masyarakat merupakan sekumpulan manusia yang hidup bersama, yang telah memiliki tantangan kehidupan, norma-norma, dan adat istiadat yang di taati dalam lingkungannya”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat peneliti simpulkan bahwa masyarakat merupakan sekumpulan manusia (individu) yang bertempat tinggal di wilayah tertentu dimana saling berinteraksi dalam kehidupan sosialnya, berkumpul dan saling ketergantungan antara individu satu dan individu lainnya.

2.1.3 Pengertian pelayanan publik

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani

adalah membantu menyiapkan/mengurus apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan proses. Pelayanan sebagai proses berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Mukarom dan Laksana (2016:41) menyatakan “Pelayananan publik adalah pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.” Selanjutnya menurut Hayat (2017:22) mengatakan “Pelayanan publik adalah pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administrative sebagai bagian dari keperluan masyarakat.”

Sedangkan menurut Kurniawan dalam Mulyadi dkk (2018:39) mengatakan “pelayanan publik dapat di artikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan”.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal (1) ayat (1) menyatakan bahwa “Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga Negara dan penduduk

atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik”. Berdasarkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik :

Maksud dan Tujuan

1. Maksud pedoman umum ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggaraan pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenagannya.
2. Tujuan pedoman umum ini adalah sebagai untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik pemberi maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.1.4 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang kemutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. Keputusan Menteri Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan atau lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya. Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyalurnya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
2. Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

2.1.5 Kualitas pelayanan publik

Berbicara tentang kualitas pelayanan pasti setiap penerima pelayanan tersebut mengharapkan pelayanan yang maksimal yang sesuai dengan ketentuan yang ada. Apalagi kualitas pelayanan publik, seluruh masyarakat pasti mengharapkan pelayanan yang baik dan pelanggan yang sesuai dengan ketentuan dari pemerintah. Kualitas pelayanan merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan menjadi

poin penting dalam menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang baik menjadi barometer bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini juga mengindikasikan kualitas sumber daya manusia yang baik, professional dan bertanggung jawab serta kompeten.

Jika kualitas pelayanan publiknya baik, maka dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pelayanan juga maksimal. Secara umum, penyediaan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap penyelenggara Negara.

Afandi (2018:43) menyatakan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu diperhatikan komponen – komponen pelayanan yaitu sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Selanjutnya Menurut Ibrahim (Hardiansyah, 2018:55) mengatakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Sedangkan menurut Hardiansyah (2018:55) dalam buku Kualitas Pelayanan Publik mengatakan bahwa: “Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.”

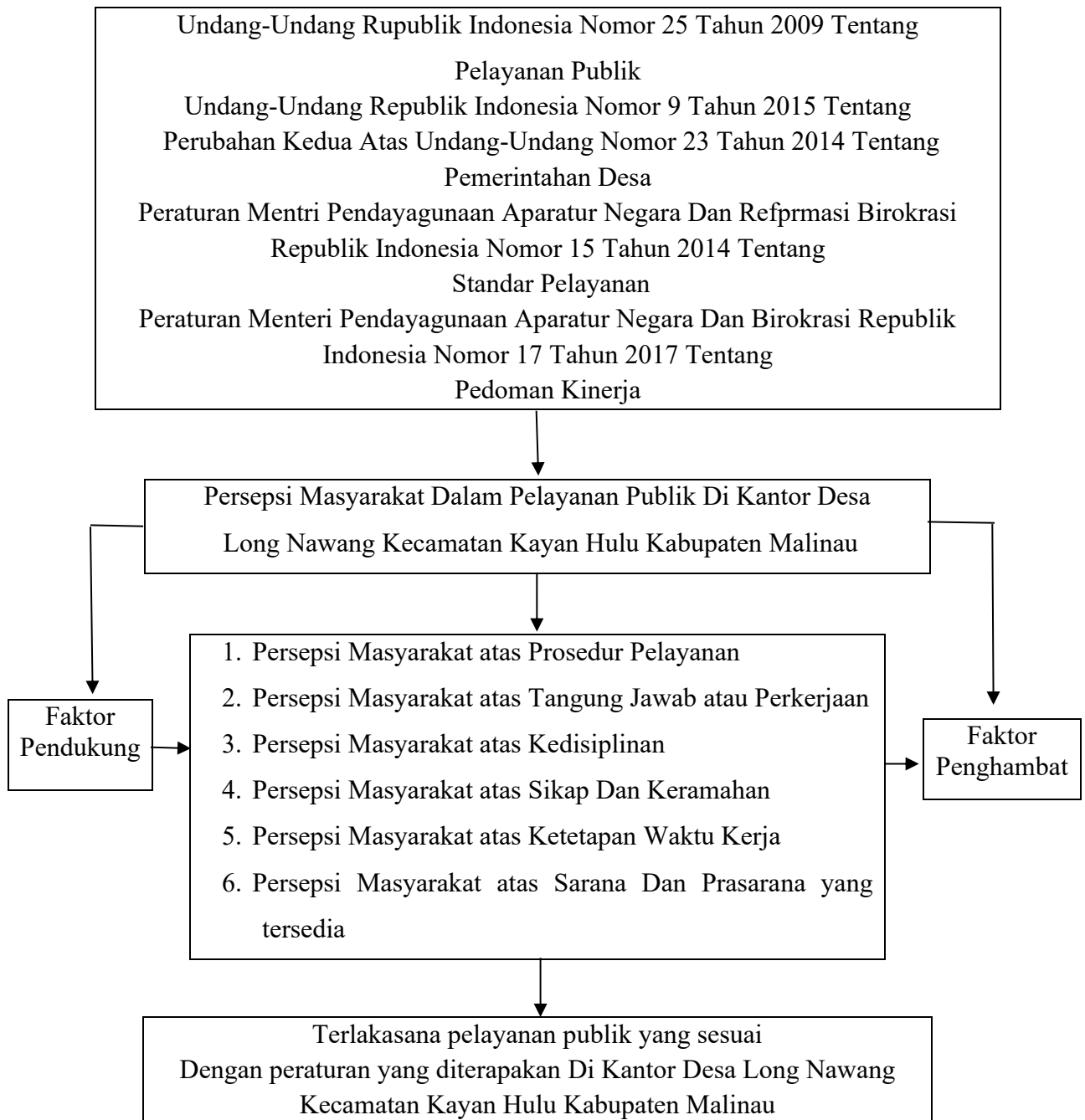
Berdasarkan menurut para ahli diatas mengenai pengertian kualitas pelayanan publik, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan suatu

produk/jasa maupun layanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan/masyarakat tersebut.

2.2 Kerangka Pikir

Kerangka fikir dalam suatu penelitian sangatlah diperlukan bertujuan untuk dasar di dalam sebuah penelitian. Menurut Sugiyono (2015:91) menyatakan bahwa “Kerangka fikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang didefinisikan sebagai masalah yang penting”.

Selanjutnya menurut Sapto Haryoko dalam Sugiyono (2019:95) menyatakan bahwa “Kerangka fikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian hanya membahas sebuah variabel atau lebih secara mandiri” Sedangkan menurut Uma Sekaran dalam Sugiyono (2017:60), mengemukakan bahwa “Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting”. Berdasarkan pendapat diatas Peneliti menyimpulkan bahwa kerangka fikir merupakan penjelasan sementara secara konseptual tentang keterkaitan pada setiap objek permasalahan berdasarkan teori, Maka Peneliti menyusun kerangka fikir sebagai berikut :

Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Sumber : Disusun oleh Peneliti, 2025

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jadwal Penelitian

Pada umumnya suatu kegiatan dilakukan berdasarkan perencanaan, Karena jika adanya perencanaan suatu kegiatan akan berjalan dengan baik atau berjalan dengan sistematis, Salah satu cara untuk memecahkan masalah tersebut adalah dengan jalan melakukan penelitian. Dari hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai faktor penyebab dan akibat yang di timbulkan oleh suatu masalah tersebut. Demikian juga dengan penelitian yang dilakukan peneliti, peneliti mengadakan penelitian karena adanya masalah yang menarik perhatian untuk diteliti, sebagai lokasi penelitian adalah Kantor Desa Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Malinau.

Adapun definisi jadwal penelitian menurut para ahli, Menurut Sugiyono dalam Andi Praswoto (2016:287) Menjelaskan bahwa pada umumnya “Penelitian Kualitatif membutuhkan waktu penelitian yang relative lama, antara enam bulan sampai 24 bulan”.

Kemudian dijelaskan lebih lanjut oleh Busuki dalam Andi Praswoto (2016:284) “Jadwal penelitian akan memudahkan peneliti dalam menentukan tenggat waktu proyek dan membantu untuk menaatinya”. Dan dijelaskan oleh Pohan dalam Andi Praswoto (2016:284) mengatakan “Jadwal penelitian adalah suatu komponen

dalam proposal penelitian yang berisi waktu dan kegiatan selama penelitian, mulai dari persiapan, pelaksanaan sampai pelaporan”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, Disimpulkan bahwa jadwal penelitian merupakan suatu komponen yang berisi waktu dan kegiatan selama penelitian sehingga membuahkan seorang peneliti dalam pelaksanaan suatu penelitian. Dalam penyusunan Skripsi ini peneliti membuat tahapan-tahapan atau jadwal penelitian agar dapat membagi waktu yang sesuai dengan kemampuan peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Observasi telah dilakukan di bulan Juni 2022
2. Pengajuan judul pada tanggal 23 September 2022
3. Penyusunan Proposal pada bulan Oktober 2022 minggu ke 1 (satu)
4. Proses konsultasi proposal pada minggu ke 3 (tiga) dan ke 4 (empat) bulan Oktober 2022
5. Pelaksanaan seminar proposal minggu ke 3 (tiga) bulan April 2024
6. Pelaksanaan seminar hasil minggu 1 (pertama) bulan April 2026
7. Pelaksanaan ujian pendadaran minggu ke 2 (dua) bulan April 2026

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian survey dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menggunakan jenis penelitian survey karena dalam pengumpulan data penulis menghimpun informasi dari para responden menggunakan kuesioner sebagai metode pokok. Sebagaimana yang dikemukakan Masri Sangarimbun (1982:26) bahwa penelitian survey adalah penelitian yang mengambil

sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok”.

Sedangkan metode penelitian kuantitatif digunakan karena penelitian kuantitatif bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variable atau lebih yang bersifat sebab akibat (kausal), menguji teori dan analisa data dengan menggunakan statistik untuk menguji hipotesis. Berdasarkan pendapat diatas, maka jenis penelitian survey dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dilihat dari sisi dan kegunaannya sesuai dengan penelitian yang penulis lakukan, yaitu untuk mengetahui “Persepsi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Malinau”

Pada bagian ini peneliti akan menguraikan beberapa pengertian jenis penelitian dari beberapa pendapat ahli. Sugiyono (2018:36), menyatakan bahwa metode penelitian survei adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan.

Kemudian menurut Rukaesih A. Maolani & Ucu Cahyana (2015: 81), “menjelaskan pengertian penelitian survei yaitu penelitian tentang keadaan saat ini.

Penelitian ini mengukur apa yang ada tanpa bertanya mengapa ada. Dalam pengumpulan datanya, survei menggunakan angket dan wawancara.”

Selanjutnya menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2015: 82) “mengemukakan pendapat bahwa penelitian survei digunakan untuk menghimpun data atau informasi mengenai populasi yang besar menggunakan sampel yang relatif kecil. Penelitian ini digunakan untuk mendapatkan gambaran umum mengenai karakteristik populasi seperti usia, jenis kelamin, suku, pendidikan, agama, pekerjaan, dll.”

Dari pengertian pendapat para ahli diatas peneliti menyimpulkan bahwa penelitian survei adalah metode penelitian yang mengkaji populasi yang besar dengan menggunakan metode sampel yang memiliki tujuan untuk mengetahui perilaku, karakteristik, dan membuat deskripsi serta generalisasi yang ada dalam populasi tersebut.

3.3 Lokasi Penelitian

Delam melakukan penelitian sebelumnya seorang peneliti wajib menentukan lokasi atau tempat yang akan dilaksanakan penelitian. Karena ditetapkannya penelitian mempermudah peneliti untuk mendapatkan data dan gambar umum lokasi pada saat penelitian.

Menurut Wiratna Sujarweni (2014:73) “Lokasi Penelitian adalah Tempat di mana penelitian itu dilakukan”.

Menurut Hamid Darmadi (2011:52) “Lokasi Penelitian adalah tempat dimana proses studi yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung”.

Sedangkan menurut Sugiyono (2017:399) “Lokasi Penelitian merupakan tempat dimana situasi sosial tersebut akan diteliti”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa Lokasi Penelitian merupakan tempat dimana penelitian tersebut dilakukan dengan pertimbangan-pertimbangan yang ditentukan sebelumnya. Maka sesuai dengan judul penelitian ini, lokasi penelitian yang dipilih peneliti adalah di Kantor Desa Long Nawang yang beralamat di Jalan Lah Kule Rt 05 Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara.

3.4 Populasi Dan Sampel

Populasi dan sampel dalam penelitian ini bertujuan untuk mengambil data sebagai dari populasi yaitu sampel, sampel digunakan untuk mewakili populasi yang akan diteliti, dibawah ini beberapa teori menurut para ahli tentang populasi dan sampel.

1. Populasi

Menurut Rachmad Trijono (2015:30-31) menyebutkan bahwa “Populasi adalah keseluruhan unit yang menjadi objek kegiatan statistik baik yang berupa instansi pemerintah, lembaga, organisasi, orang, benda maupun objek lainnya. Sedangkan sampel adalah sebagian unit populasi yang menjadi objek penelitian untuk

memperkirakan karakteristik suatu populasi”. Selanjutnya Sugiyono (2019:145) berpendapat “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.”

Sedangkan Arikunto dalam Ladyant (2013:38) “untuk ancer-ancer, jika subjek kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi dan jika populasinya lebih dari 100 maka diambil 10-15% ataupun lebih.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2014: 62) Sampel adalah suatu himpunan bagian (subset) dari unit populasi.

Selanjutnya menurut Menurut Singarimbun dan Effendy (2002:82), sampel adalah sebagai dari populasi yang memiliki sifat-sifat utama dari populasi dan dijadikan sebagai perwakilan atau repretasi dalam penelitian.

Sedangkan menurut Sugiyono (2016:) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi”.

Adapun dalam penelitian ini sampel dari populasi yang digunakan adalah masyarakat Desa Long Nawang dimana responden di ambil dari masing-masing RT sebanyak 61 orang.

Untuk melihat secara lebih utuh mengenai hal tersebut, berikut penulis paparkan tabel jumlah kepala keluarga (KK) pada masing-masing RT di Desa Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Malinau :

Tabel 3.2 Populasi (Jumlah) Kepala Keluarga (KK) Pada Masing-Masing RT Di Desa Long Nawang Serta Sampel

No	Nama RT	Jumlah Masyarakat (Orang)	Jumlah KK	Sampel (%)	Responden (Orang)
1.	RT 01	206	63	20	13
2.	RT 02	196	53	20	11
3.	RT 03	209	64	20	13
4.	RT 04	173	42	20	8
5.	RT 05	299	82	2	16
Jumlah		1083	304		61

Sumber data : Profil Desa Long Nawang Tahun 2022

3.5 Alat Pengukuran Data

Dalam penelitian ini alat pengukuran data yang digunakan adalah Skala Likert. Menurut Sugiyono (2019:146) “skala rensis likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tetang fenomena sosial.” Kemudian menurut Siregar (2016:138) “skala rensis likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu.”

Selanjutnya menurut Singaribun dan Effendi (2002:111) “skala likert terdiri dari 5 alternatif jawaban, di mana setiap alternatif dapat diberi skor berdasarkan kategori jawaban pada pada kuesioner penelitian.”

Berdasarkan uraian diatas maka penentuan skor dengan menggunakan skala likert adalah sebagai berikut:

1. Untuk jawaban a diberi nilai 5
2. Untuk jawaban b diberi nilai 4
3. Untuk jawaban c diberi nilai 3
4. Untuk jawaban d diberi nilai 2
5. Untuk jawaban e diberi nilai 1

Kemudian untuk menentukan kriteria skor jawaban responden yaitu kriteria skor dikalikan jumlah respondent yang memilih kriteria kemudian dibagi jumlah respondent untuk mendapatkan nilai rata-rata.

3.6 Defenisi Konsepsional

Secara umum konsep dalam suatu penelitian merupakan salah satu unsur yang paling penting, Karena konsep dapat memberikan gambaran tentang penelitian yang akan diteliti. Definisi konsepsional digunakan untuk menghindari penafsiran yang berada tentang variabel penelitian. Konsepsional juga digunakan untuk mendefinisikan pengertian di dalam penelitian, agar tidak mengalami pembiasaan merupakan pengarah atau pedoman yang lebih konkrit sehingga diperlukan definisi oprasional.

Menurut Halilintar Jamiah dan Salasiah (2017:21) Definisi Konsepsional adalah suatu abstraksi dari kejadian yang menjadi sasaran penelitian dan juga memberi batasan tentang luasnya ruang lingkup penelitian.

Selanjutnya Nachmias dalam Uber Silalahi (2012:112) “Konsep merupakan abstraksi tentang fenomena sosial yang dirumuskan melalui generalisasi dari sejumlah karakteristik peristiwa atau keadaan fenomena sosial tertentu”.

Sedangkan Menurut Rianto Adi (2010:29) “Konsepsional adalah konsep atau variabel merupakan abstraksi dari gejala dan fenomena yang akan di teliti”.

Definisi Konsepsional dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami tentang proses pelayanan yang dilakukan oleh Aparatur Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam administrasi pelayanan Aparatur Desa. Yang meliputi, Persepsi Masyarakat atas Prosedur Pelayanan, Persepsi Masyarakat atas Tangung Jawab atau Perkerjaan, Persepsi Masyarakat atas Kedisiplinan, Persepsi Masyarakat atas Sikap dan Keramahan, Persepsi Masyarakat atas Ketetapan Waktu Kerja, Persepsi Masyarakat atas Sarana dan Prasarana yang tersedia. Untuk mewujudkan terlaksananya Pelayanan Aparatur Desa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

3.7 Fokus Penelitian

Fokus penelitian sangat penting agar tidak terjebak oleh banyaknya data yang tidak berhubungan dengan masalah yang ingin diteliti, dengan kata lain fokus

penelitian akan memandu untuk mengarahkan dalam pengumpulan data. Adapun yang menjadi fokus penelitian ini adalah:

Menurut Lexy Moleong (2014:97) menjelaskan bahwa “Fokus penelitian merupakan inti yang didapatkan dari pengalaman penelitian atau melalui pengetahuan yang diperoleh dari studi kepustakaan ilmiah. Selanjutnya Menurut Sugiyono (2015:396), Menjelaskan bahwa “Fokus penelitian merupakan batas masalah”. Sedangkan Menurut Spradley dalam Sugiyono (2020:57) menyatakan bahwa “fokus itu merupakan fenomena domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial”.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa fokus penelitian adalah penentuan masalah utama dalam penelitian ilmiah.

Fokus penelitian yang peneliti gunakan adalah :

Persepsi masyarakat dalam pelayanan Administrasi

- 1) Persepsi Masyarakat atas Prosedur Pelayanan
- 2) Persepsi Masyarakat atas Tangung Jawab atau Perkerjaan
- 3) Persepsi Masyarakat atas Kedisiplinan
- 4) Persepsi Masyarakat atas Sikap dan Keramahan
- 5) Persepsi Masyarakat atas Ketetapan Waktu Kerja
- 6) Persepsi Masyarakat atas Sarana dan Prasarana yang tersedia
- 7) Faktor pendukung dan penghambat Administrasi Pelayanan Aparatur Desa

3.8 Teknik Pengumpulan Data

Data merupakan bahan yang sangat penting digunakan dalam penelitian untuk mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai yaitu pembuktian hipotesis dalam suatu kajian ilmiah agar terbukti kebenarannya, oleh karena itu kualitas data yang didapatkan mempengaruhi hasil penelitian.

Menurut Pendapat Juliansyah Noor (2014:15), “Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian”.

Data yaitu merupakan suatu langka yang sangat penting dalam metode ilmiah karena pada umumnya data yang terkumpul digunakan dalam rangka analisis penelitian, kecuali untuk penelitian eksploratif untuk pengujian hipotesa”.

Selanjutnya Sugiyono berpendapat (2019:228), “Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber dan berbagai cara. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interviem (wawancara), kusioner (angket), observasi (pengamatan) dan gabungan ketiganya”.

Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

- 1) Kuisisioner

Kuisisioner ini merupakan jenis dan sumber data primer yang diperoleh dari responden yang berjumlah 61 orang, yang pernah merasakan pelayanan di kantor desa Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Malinau kuisisioner merupakan cara pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan (angket) atau daftar isian terhadap objek yang diteliti (populasi dan sampel).

2) Observasi

Merupakan cara pengumpulan data dengan melihat langsung lapangan terhadap objek yang akan diteliti (populasi dan sampel).

3) Dokumentasi

Proses ini dilakukan untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk melengkapi data-data penelitian, seperti sejarah berdirinya kantor kepala desa. Data yang diperoleh dari dokumentasi ini berupa laporan yang dapat menambah data yang ada dan lain sebagainya.

3.9 Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan penulis adalah ststistik deskriptif. Dimana penulis menganalisa data primer dari hasil tanggapan atau persepsi masyarakat dalam pelayanan publik di kantor Desa Long Nawang.

Menurut Sugiyono (2013:147) “Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Analisis adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dari jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis”.

Kemudian menurut Ulber Silalahi (2012:331-332) menjelaskan bahwa “Analisis data dilakukan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian atau untuk menguji hipotesis-hipotesis penelitian yang lebih dinyatakan sebelumnya. Analisis data adalah proses penyerhanaan data dan penyajian data dengan mengelompokkan dalam suatu bentuk yang mudah dibaca dan diinterpretasi”.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif, setelah data yang dibutuhkan terkumpul, pengolahan data menggunakan statistika deskriptif. Kemudian data diolah melalui tahap-tahap berikut :

Peneliti akan membuat pertanyaan tentang Persepsi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik, Untuk mengetahui persepsi Masyarakat Desa Long Nawang. Kategori yang dikumpulkan akan diukur dengan skala likert, yaitu setiap jawaban diberi skor mulai dari 1 –5.

Skala likert adalah instrument yang umumnya digunakan untuk menerima responden dalam memberikan respon terhadap beberapa statement dengan menunjukkan apakah dia sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Data yang diperoleh dari hasil penelitian akan dianalisis dengan menggunakan Analisa Tabel Tunggal yang dilakukan dengan membagi-bagikan variabel penelitian ke dalam kategori-kategori yang dilakukan atas dasar frekuensi. Tabel Tunggal merupakan langkah awal dalam menganalisis data yang terdiri dari kolom, yaitu sejumlah frekuensi dan presentase untuk setiap kategori.

Setelah data terkumpul, selanjutnya peneliti akan menganalisa data tersebut dengan menggunakan metode survei kualitatif dengan rumus persentase, yaitu dengan menggunakan angka-angka yang diproses dengan menggunakan rumus presentase dan selanjutnya diperjelas dengan menggunakan kalimat, Dengan menggunakan Rumus yaitu :

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Angka Persentase

F = Frekuensi jawaban responden

N = Jumlah Frekuensi

100 = Bilangan tetap (Anas Sudijono, 2009: 43)

Tabel 3.3 Klasifikasi Skor Penilaian

NO	Skor	Kategori
1	5	Sangat memuaskan
2	4	Memuaskan
3	3	Cukup Memuaskan
4	2	Kurang Memuaskan
5	1	Tidak Memuaskan

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini Penulis menyajikan tentang gambaran umum dan lokasi penelitian melalui Observasi, kuesioner, dan penelitian dokumentasi berupa arsip dari data laporan yang berhubungan dengan penelitian. Kemudian di lanjutkan pembahasan tentang Desa Long Nawang dan gambaran tentang Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Desa Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Malinau.

4.1. Gambaran Umum Tentang Lokasi Penelitian

4.1.1 Kondisi Geografis

Desa Long Nawang terletak di Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Malinau Kalimantan Utara. Berdasarkan dari pemetaan wilayah, Desa Long Nawang merupakan salah satu Desa yang berbatasan langsung dengan Negara tetangga yaitu Malaysia. Adapun jarak antara Desa Long Nawang dengan Malaysia sekitar 45km.

Letak Geografis desa Long Nawang berada di wilayah Timur Kabupaten Malinau, dengan memiliki batas-batas wilayah yang memisahkan dari wilayah lain di sekelilingnya sebagai berikut :

1. Sebelah Selatan bertepatan dengan Desa Long Ampung
2. Sebelah Barat bertepatan dengan Desa Nawang Baru
3. Sebelah Utara bertepatan dengan Desa Long Metun
4. Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Long Payau

Desa Long Nawang pada awal berdirinya, merupakan desa yang mayoritas penduduknya dengan etnis suku Dayak Kenyah (100 %), namun kini sudah mulai beragam suku, karena mulai masuknya etnis lain akibat perkawinan dengan suku bangsa yang lain, walaupun tidak banyak jumlahnya. Desa Long Nawang secara administratif masuk dalam wilayah Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Malinau, Long Nawang adalah 1 dari 5 desa yang ada dalam wilayah Kecamatan Kayan Hulu dan Long Nawang merupakan pusat pemerintahan Apau Kayan sekaligus sebagai ibukota pemerintahan Kayan Hulu. Dengan luas desa seluruhnya 258,560 ha dan terdiri dari 5 (lima) RT.

Desa Long Nawang merupakan ibukota Kecamatan Kayan Hulu, sedangkan jarak tempuh dengan pusat Pemerintah Kabupaten Malinau 300 Km dengan waktu $\pm$ 85 menit melalui pesawat terbang.

Desa Long Nawang terbentuk menurut pemaparan Henoch Merang dan Gun Kila, menyatakan bahwa *“Desa Long Nawang adalah salah satu desa/kampung tertua di Apau Kayan yang terletak di tepi sungai Kayan, tepatnya di depan muara (long) sungai Nawang cabang sungai Kayan, sehingga desa/kampung ini di beri nama Long Nawang”*. Desa/kampung Long Nawang cukup strategis kedudukannya, selain dekat dengan perbatasan serawak Malaysia, juga terletak di tengah-tengah penyebaran komunitas penduduk Apau Kayan dan berada pada ketinggian 575 meter di atas permukaan laut. Dan kawasan tertinggi sungai Kayan atau Apau Kayan terletak di antara pertengahan sungai Kayan sampai penghujung hulu sungai Kayan dan cabang-cabangnya, kemudian melewati hulu sungai Kayan sampai pertengahan

sungai Boh cabang hulu sungai Mahakam. Dataran tinggi sungai Kayan yang terdiri dari pegunungan, bukit-bukit, lembah-lembah dan dataran serta merta dengan ribuan aliran anak sungainya yang merupakan cabang-cabang hulu sungai Kayan termasuk ratusan anak sungai hulu Boh.

Oleh pendahulu suku Kenyah sebagai penghuni daerah Apau Kayan gelombang ketiga, kawasan dataran tinggi hulu sungai Kayan ini diberi nama “Sungai Kayan” yang berarti “Dataran Tinggi Kayan”. Diberi nama “Apau Kayan” ataupun nama “Sungai Kayan” karena penghuninya yang dikenal terdahulu mendiami kawasan ini sebelum suku Kenyah, adalah suku Kayan, sehingga sungainya disebut sungai Kayan dan kawasannya secara keseluruhan disebut Apau Kayan. Apau artinya dataran tinggi.

4.1.2 Kependudukan

Penduduk merupakan pelaku sekaligus sasaran pembangunan sehingga data penduduk merupakan data pokok yang perlu diketahui karakteristiknya (kuantitas, distribusi, komposisi dan kualitas) untuk mengetahui potensi maupun kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan dalam rangka menuju subyek yang berkualitas. Penduduk mempunyai kedudukan yang strategis dalam pembangunan daerah yaitu sebagai subyek pembangunan dan juga sebagai obyek pembangunan. Sebagai subyek pembangunan diharapkan dengan jumlah penduduk yang besar dapat memberikan keuntungan ekonomis diantaranya biaya tenaga kerja yang relatif murah. Sedangkan sebagai obyek pembangunan mengandung arti bahwa segala upaya yang dilakukan sasarannya adalah guna meningkatkan kesejahteraan dan kualitas penduduk.

Jumlah penduduk yang besar jika diikuti dengan kualitas penduduk yang memadai akan merupakan pendorong bagi pertumbuhan ekonomi. Sebaliknya jumlah penduduk yang besar jika diikuti dengan tingkat kualitas yang rendah, menjadikan penduduk tersebut sebagai beban bagi pembangunan.

4.1.3 Tugas Dan Fungsi Kepala Desa

Desa Long Nawang memiliki tugas dan fungsi dalam menjalankan tugas pemerintah sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2015 Tentang Desa Pasal 20 Ayat (1) dan (2), tugas pokok dan fungsi desa adalah:

1. Kepala Desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan Desa, melaksanakan pembangunan Desa, pembinaan masyarakat desa, dan pemberdayaan masyarakat desa.
2. Melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud ayat (1) Kepala Desa berwenang:
 - a) Memimpin penyelenggaraan pemerintah desa
 - b) Mengangkat dan memberhentikan perangkat Desa
 - c) Menetapkan pendapatan dan belanja Desa
 - d) Membina kehidupan masyarakat desa
 - e) Membina ketentraman dan ketertiban masyarakat desa
 - f) Membina meningkatkan perekonomian desa serta mengintegrasikan agar mencapai perekonomian skala produktif untuk sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat desa
 - g) Mengembangkan sumber daya pendapatan desa

- h) Mengusulkan penerima dan pelimpahan sebagai kekayaan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa
- i) Mengembangkan kehidupan sosial budaya masyarakat desa
- j) Memanfaatkan teknologi tepat guna
- k) Mengkoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif
- l) Mewakili desa didalam dan diluar pengadilan menunjuk kuasa hukum untuk mewakili sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan,
- m) Melaksanakan wewenang lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4.1.4 Visi Dan Misi

1) Visi

Visi: Terwujudnya Masyarakat Desa Long Nawang Yang Maju Dalam Infrastruktur dan Pertanian

2) Misi

Misi : Adapun Misi Desa Long Nawang Adalah:

1. Meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat melalui pembangunan secara berkelanjutan dan berkeadilan
2. Mengutamakan peningkatan pelayanan kepada masyarakat
3. Membangun semangat Otonomi Desa yang bermakna bagi kehidupan masyarakat.

4.1.5 Jumlah Penduduk

Berdasarkan perkembangan jumlah Penduduk Desa Long Nawang tahun 2024-2025 menurut data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tercatat sebanyak 1.083 Jiwa.

Informasi data kependudukan merupakan kebutuhan dasar untuk melakukan sebuah perencanaan dalam sebuah masyarakat. Dari data kependudukan tersebut dapat dibuat sebuah proyeksi beberapa tahun kedepan, sehingga perencanaan tidak hanya digunakan untuk kebutuhan sesaat saja namun dapat diimplementasikan dalam jangka waktu tertentu. Proyeksi penduduk tersebut bukan merupakan ramalan, tetapi perhitungan ilmiah yang didasarkan pada asumsi-asumsi tertentu berdasarkan komponen-komponen laju pertumbuhan penduduk.

1. Tingkat Desa dan Kelurahan

Desa/Kelurahan	: Long Nawang
Kecamatan	: Kayan Hulu
Kabupaten/Kota	: Malinau
Provinsi	: Kalimantan Utara
Tahun	: 2024/2025
Luas Wilayah	: 258.560 Hektar

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlahb (Jiwa)
Laki-laki	543
Perempuan	540
TOTAL	1.083

Sumber : Profil Desa (2025)

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Umur

Kelompok Usia	Usia	Jumlah (Jiwa)
Bayi/Balita	0 – 5 tahun	83
Anak-anak	6 – 15 tahun	201
Dewasa	– 56 tahun	737
Lansia	> 56 tahun	62
TOTAL		1.083

Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencarian

Jenis Pekerjaan	Jumlah (Jiwa)
- Petani	386
- PNS	55
- Pedagang	29
- TNI/POLRI	25
TOTAL	495

Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kepercayaan

Agama	Jumlah (Jiwa)
- Protestan	1.023
- Katolik	10
- Islam	50
Total	1.083

Tabel 4.5 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan

Jenis Pendidikan	Jumlah (Jiwa)
- Tamat SD	254
- Tamat SLTP	168
- Tamat SLTA	167
- Diploma	15
- S – 1	150
- S – 2	5
- S – 3	-
TOTAL	759

Tabel 4.6 Jumlah Rumah Ibadah

Nama Gedung/Rumah Ibadah	Jumlah (Unit)
- Gereja	2
- Masjid/Musolah	1

Tabel 4.7 Jumlah Gedung Sekolah/Kantor Pemerintah

Nama Gedung	Jumlah (Unit)
- PAUD/TK	1
- SD	1
- SMP	1
- SMA	1
- Kantor Camat	1
- Kantor Polsek	1
- UPTD Pendidikan	1
- UPTD PUKESMAS	1
- Balai Desa	1

4.1.6 Struktur Organisasi Kantor Desa Long Nawang



Sumber kantor desa long nawang 2024

4.1.7 Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintahan di Indonesia pada umumnya menilai kinerja pelayanan masih belum seperti yang diharapkan, hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat pada Kementrian Menpan seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan.

Dalam kondisi persaingan, dimana masyarakat harus memilih diantara berbagai alternatif pelayanan yang ditawarkan dalam hal ini pelayanan publik di Kantor Desa Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu, kepuasan masyarakat mau tidak mau harus dipenuhi . Untuk dapat memuaskan masyarakat melalui pelayanan administrasi yang diberikan maka setiap organisasi harus mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan aparatur sebab dari hal ini setiap organisasi akan melakukan strategi untuk perbaikan kinerjanya.

4.2 Hasil Penelitian (Penyajian Data)

4.2.1 Persepsi Masyarakat Atas Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil penlitian yang dilakukan penulis mengenai persepsi masyarakat terhadap prosedur pelayanan publik di Kantor Desa Long Nawang Kecamatan Kayan

Hulu menunjukan pada umumnya masyarakat memiliki harapan terhadap pelayanan yang lebih cepat dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan warga. Terlebih juga masyarakat memiliki harapan akan prosedur yang lebih sederhana dan mudah dipahami. Yang dimaksud dengan kesederhanaan ialah yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

Berkaitan dengan hal tersebut ditinjau dari pelayanan administrasi yang diberikan dengan segera berdasarkan hasil penelitian sebagaimana di sajikan pada tabel 1, berikut ini.

Tabel 4.11 Persepsi Masyarakat atas prosedur pelayanan, tentang kejelasan dan standar operasional prosedur (SOP) dalam pelayanan administrasi di kantor desa Long Nawang

No	Jawaban Responden	Skor	Jumlah Jawaban (Σ)	Persentase (%)
1	SOP sangat jelas	5	17	27,87 %
2	SOP jelas	4	30	49,18 %
3	SOP cukup jelas	3	10	16,18 %
4	SOP kurang jelas	2	3	4,92 %
5	SOP tidak jelas	1	1	1,64 %
	JUMLAH		61	100 %

Sumber data : Hasil jawaban responden

Dari data di atas telah menunjukan bahwa jawaban responden tertinggi dari 61 responden memilih jawaban SOP jelas sebanyak 30 orang atau sebanyak 49,18 % dan 17 orang memilih jawaban SOP sangat jelas sebanyak 27,87 %.

Selanjut untuk mengetahui nilai rata-rata dari 61 responden maka diperoleh sebagai

berikut : $\frac{(5 \times 17) + (4 \times 30) + (3 \times 10) + (2 \times 3) + (1 \times 1)}{61} = 3,80$

61

Artinya : penilaian (persepsi) masyarakat tentang standar oprasional prosedur (SOP)

di kantor desa Long Nawang diatas “cukup jelas” karena skor berbeda pada 3,80

Selanjut Pesepsi (penilaian) masyarakat berkaitan dengan kesesuaian pelayanan

Administrasi dengan SOP di kantor Desa Long Nawang di sajikan pada tabel 2

berikut ini.

Tabel 4.12 Persepsi masyarakat atas kesesuaian pelayanan administrasi dengan SOP di kantor Desa Long Nawang

No	Jawaban Respondens	Skor	Jumlah Jawaban (Σ)	Persentase (%)
1	Sangat sesuai	5	5	8,20
2	Sesuai	4	40	65,57
3	Cukup sesuai	3	11	18,03
4	Kurang sesuai	2	5	8,20
5	Tidak sesuai	1	-	-
	Jumlah		61	100%

Sumber data : Hasil jawaban responden

Dari data diatas menunjukan bahwa jawaban responden tertinggi dari 61 responden

memilih jawaban “sesuai” sebanyak 40 responden atau 65,57 % dan 11 responden

atau 18,03% dari total responden memilih cukup sesuai.

Selanjutnya untuk mengetahui nilai rata-rata dari 61 responden maka diperoleh sebagai berikut : $\frac{(5 \times 5) + (4 \times 40) + (3 \times 11) + (2 \times 5)}{61} = 3,73$

61

Artinya : Penilaian (persepsi) masyarakat tentang kesesuaian pelayanan administrasi dengan SOP di kantor desa Long Nawang “cukup sesuai” karena skor berada pada 3,73

4.2.2 Persepsi Masyarakat Atas Tanggung Jawab Atau Perkerjaan Kantor Desa

Undang – Undang Nomor 3 Tahun 2024 Tentang Desa, diberikan kesempatan yang besar untuk mengurus tata pemerintahannya sendiri serta pelaksanaan pembangunan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat desa selain itu pemerintah desa diharapkan untuk lebih mandiri dalam mengelolah pemerintahan dan sumber daya alam yang dimiliki, termasuk didalamnya pengelolaan keuangan dan kekayaan milik desa. Begitu besar peran diterima oleh desa, tentunya disertai dengan tanggung jawab yang besar pula. Oleh karena itu pemerintah desa harus menerapkan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pemerintahannya, dimana semua akhir kegiatan penyelenggaraan pemerintah desa harus dapat bertanggung jawab kepada masyarakat desa sesuai dengan ketentuan mempunyai keperluan ataupun kepentingan. Begitu juga dengan transparansi yang mana mempertanggung jawabkan apa yang dilakukan dengan cara memberikan suatu informasi yang bersangkutan dengan laporan yang secara transparan kepada pihak lain maupun pihak luar.

Hasil penelitian yang telah dilakukan kepada 61 responden telah diperoleh penilaian atas tanggung jawab pelayanan aparatur sebagaimana penyajian tabel 3 berikut ini.

Tabel 4.13 Persepsi masyarakat atas tanggung jawab tugas dan pekerjaan aparatur kantor Desa Long Nawang

No	Jawaban Respondens	Skor	Jumlah Jawaban (Σ)	Persentase (%)
1.	Sangat bertanggung jawab atas tugas dan pekerjaannya.	5	1	1,64 %
2.	Bertanggung jawab atas tugas dan pekerjaannya.	4	20	32,79 %
3.	Cukup bertanggung jawab atas tugas dan pekerjaannya.	3	35	57,38 %
4.	Kurang bertanggung jawab atas tugas dan pekerjaannya	2	5	8,12 %
5	Tidak bertanggung jawab atas tugas dan pekerjaannya	1	-	-
	Jumlah		61	100 %

Sumber data : Hasil jawaban responden

Dari data diatas telah menunjukan bahwa jawaban responden tertinggi dari 61 responden memilih jawaban cukup bertanggung jawab atas tugas dan pekerjaannya sebanyak 35 responden atau 57,38 % dari total jumlah responden dan 20 responden atau 32,79 % memilih bertanggung jawab atas tugas dan pekerjaannya.

Selanjutnya untuk mengetahui nilai rata-rata dari 61 responden maka diperoleh sebagai berikut : $\frac{(5 \times 1) + (4 \times 20) + (3 \times 35) + (2 \times 5)}{61} = 3,28$

61

Artinya : Penilaian (persepsi) masyarakat atas tanggung jawab tugas dan pekerjaan Kantor Desa Long Nawang “cukup bertanggung jawab atas tugas dan Perkerjaannya” karena skor berada pada 3,28.

Selanjutnya akan disajikan tentang tanggung jawab aparatur dalam memberikan pelayanan disajikan pada tabel 4, berikut ini.

Tabel 4.14 Persepsi Masyarakat atas tanggung jawab aparatur Desa Long Nawang dalam Memberikan pelayanan

No	Jawaban Respondens	Skor	Jumlah Jawaban (Σ)	Persentase (%)
1	Sangat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.	5	8	13,11 %
2	Bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.	4	25	40,98 %
3	Cukup bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.	3	25	40,98 %
4	Kurang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.	2	2	3,28 %
5	Tidak bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.	1	1	1,64 %
	Jumlah		61	100 %

Sumber data : Hasil jawaban responden

Dari data diatas telah menunjukan bahwa jawaban responden tertinggi dari 61 responden memilih jawaban bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan

sebanyak 25 responden atau 40,98 % dari total jumlah responden dan 25 responden atau 40,98 % memilih cukup bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.

Selanjutnya untuk mengetahui nilai rata-rata dari 61 responden maka diperoleh sebagai berikut : $\frac{(5 \times 8) + (4 \times 25) + (3 \times 25) + (2 \times 2) + (1 \times 1)}{61} = 3,60$

61

Artinya : penilaian (persepsi) masyarakat atas tanggung jawab aparatur desa Long Nawang dalam memberikan pelayanan “Cukup bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan” karena skor berada pada 3,60.

4.2.3 Persepsi masyarakat atas kedisiplinan

Dalam upaya terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat atas mewujudkan kepercayaan masyarakat pada pemerintah desa adalah untuk terus meningkatkan kesadaran aparatur desa untuk berubah dan memperbaiki diri untuk taat dan patuh pada aturan yang telah dititipkan, baik yang berkaitan ketaatan atau kepatuhan dalam masuk jam kerja maupun pulang kerja. Displin sebagai moral yang harus dimiliki oleh setiap aparatur desa di dalam melayani masyarakat.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan melalui alat atau instrumen (kuesioner) kepada 61 responden, maka telah di peroleh tanggapan dan penilaian atas ketaatan dalam mematuhi waktu kerja oleh aparatur desa Long Nawang, sebagaimana disajikan pada tabel 5 dan tabel 6 tentang ketaatan atau kepatuhan aparatur dalam memakai seragam dan kartu identitas, berikut ini :

Tabel 4.15 Persepsi masyarakat atas kedisiplinan aparatur (datang dan pulang kerja tepat waktu) di kantor Desa Long Nawang

No	Jawaban Respondens	Skor	Jumlah Jawaban (Σ)	Persentase (%)
1.	Sangat tepat waktu datang dan pulang kerja.	5	5	8,20 %
2.	Tepat waktu datang dan pulang kerja.	4	5	8,20 %
3.	Cukup tepat waktu datang dan pulang kerja.	3	41	67,21 %
4.	Kurang tepat waktu datang dan pulang kerja.	2	10	16,39 %
5.	Tidak tepat waktu datang dan pulang kerja.	1	-	-
	Jumlah		61	100 %

Sumber data : Hasil jawaban responden

Dari data diatas telah menunjukkan bahwa responden tertinggi dari 61 responden memilih jawaban cukup tepat waktu datang dan pulang kerja sebanyak 41 responden atau 67,25 % dari total jumlah responden dan 10 responden atau 16,39 % memilih jawaban kurang tepat waktu datang dan pulang kerja.

Selanjutnya untuk mengetahui nilai rata-rata dari 61 responden maka diperoleh sebagai berikut : $\frac{(5 \times 5) + (4 \times 5) + (3 \times 41) + (2 \times 10)}{61} = 3,08$

61

Artinya : Penilaian (persepsi) masyarakat atas kedisiplinan aparatur (datang dan pulang kerja tepat waktu) di kantor Desa Long Nawang “cukup tepat waktu datang dan pulang kerja” karena skor berada pada 3,08

Tabel 4.16 Persepsi masyarakat atas ketaatan atau kepatuhan aparatur dalam memakai seragam dan kartu identitas sesuai aturan di kantor Desa Long Nawang

No	Jawaban Respondens	Skor	Jumlah Jawaban (Σ)	Persentase (%)
1.	Sangat taat dan patuh memakai seragam dan kartu identitas.	5	25	40,98 %
2.	Taat dan patuh memakai seragam dan kartu identitas.	4	25	40,98 %
3.	Cukup taat dan patuh memakai seragam dan kartu identitas.	3	10	16,39 %
4.	Kurang taat dan patuh memakai seragam dan kartu identitas.	2	1	1,64 %
5.	Tidak taat dan patuh memakai seragam dan kartu identitas.	1	-	-
	Jumlah		61	100 %

Sumber data : Hasil jawaban responden

Dari data diatas telah menunjukan bahwa jawaban responden tertinggi dari 61 responden memilih jawaban sangat taat dan patuh memakai seragam dan kartu identitas sebanyak 25 responden atau 40,98 % dari total responden dan 25 responden atau 40,98 % memilih taat dan patuh memakai seragam dan kartu identitas.

Selanjutnya untuk mengetahui nilai rata-rata dari 61 responden maka diperoleh

sebagai berikut : $\frac{(5 \times 25) + (4 \times 25) + (3 \times 10) + (2 \times 1)}{61} = 4,21$

61

Artinya : Penilaian (persepsi) masyarakat atas ketaatan atau kepatuhan aparatur dalam memakai seragam dan kartu identitas aturan di kantor desa Long Nawang “taat dan patuh memakai seragam dan kartu identitas” karena skor berada pada 4,21

4.2.4 Persepsi Masyarakat Tentang Kesopanan dan Keramahan

Kesopanan dan keramahan dapat diartikan dengan penampilan pegawai kantor bersih dan rapih, dan perilaku pegawai ramah dan sopan. Dan adapun indikator dan kesopanan, keramahan antara lain, kepedulian aparat terhadap masalah yang dihadapi masyarakat, komunikasi yang baik antara aparat dengan masyarakat, dan penampilan aparat dalam memberikat pelayanan administrasi.

Berikut ini akan disajikan tentang persepsi masyarakat atas kesopanan dan keramahan aparatur desa Long Nawang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang disajikan pada tabel 7 dan tabel 8, berikut ini :

Tabel 4.17 Persepsi masyarakat atas kesopanan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor Desa Long Nawang

No	Jawaban Respondens	Skor	Jumlah Jawaban (Σ)	Persentase (%)
1	Sangat sopan	5	20	32,79 %
2	Sopan	4	30	49,18 %
3	Cukup sopan	3	10	16,39 %
4	Kurang sopan	2	1	1,64 %

5	Tidak sopan	1	-	-
	Jumlah		61	100%

Sumber data : Hasil jawaban responden

Dari data diatas telah menunjukan bahwa jawaban tertinggi dari 61 responden memilih jawaban sopan sebanyak 30 responden atau 49,18 % dari total responden dan 20 responden atau 32,79 % memilih jawaban sangat sopan.

Selanjutnya untuk mengetahui nilai rata-rata dari 61 responden maka diperoleh sebagai berikut : $\frac{(5 \times 20) + (4 \times 30) + (3 \times 10) + (2 \times 1)}{61} = 4,13$

61

Artinya : Penilaian (persepsi) masyarakat atas kesopanan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor Desa Long Nawang adalah “sopan” karena skor berada pada 4,13

Tabel 4.18 Persepsi masyarakat atas keramahan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor Desa Long Nawang

No	Jawaban Respondens	Skor	Jumlah Jawaban (Σ)	Persentase (%)
1	Sangat ramah	5	20	23,79 %
2	Ramah	4	25	40,98 %
3	Cukup ramah	3	15	24,59 %
4	Kurang ramah	2	1	1,64 %
5	Tidak ramah	1	-	-
	Jumlah		61	100%

Sumber data : Hasil Jawaban responden

Dari data diatas telah menunjukan bahwa jawaban tertinggi dari 61 responden memilih jawaban ramah sebanyak 25 responden atau 40,98 % dari total responden dan 20 responden atau 32,79 % memilih jawaban sangat ramah.

Selanjutnya untuk mengetahui nilai rata-rata dari 61 responden maka diperoleh sebagai berikut : $\frac{(5 \times 20) + (4 \times 25) + (3 \times 15) + (2 \times 1)}{61} = 4,46$

$$61$$

Artinya : Penilaian (persepsi) masyarakat atas keramahan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di desa Long Nawang berdasarkan data diatas adalah “ramah” karena skor berada pada 4,46

4.2.5 Persepsi Masyarakat Atas Ketepatan dan Kecepatan Waktu Kerja

Kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, harus memenuhi prinsip kepastian waktu yakni apakah waktu untuk menyelesaikan urusan sesuai dengan waktu yang telah disajikan. Selain jadwal pelayanan, ketepatan waktu adalah merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan setiap aparatur dalam melayani masyarakat. Ketepatan waktu sangat menentukan efektifitas kerja karena ketepatan waktu sangat erat hubungannya dengan disiplin kerja, sehingga hal ini sangat besar pengaruhnya bagi pegawai sebagai contoh staf akan takut terlambat karena atasan yang datang tepat waktu, sebab staf akan merasa rugi bila terlambat, demikian pula sebaliknya.

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti kepada 61 orang responden, maka telah diperoleh penilaian tentang pelayanan administrasi sebagaimana penyajian tabel 9 dan tabel 10 berikut ini :

Tabel 4.19 Persepsi masyarakat atas ketepatan waktu kerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor Desa Long Nawang

No	Jawaban Respondens	Skor	Jumlah Jawaban (Σ)	Persentase (%)
1.	Sangat tepat waktu dalam memberikan pelayanan.	5	5	8,20 %
2.	Tepat waktu dalam memberikan pelayanan.	4	10	16,39 %
3.	Cukup tepat waktu dalam memberikan pelayanan.	3	41	67,21 %
4.	Kurang tepat waktu dalam memberikan pelayanan.	2	5	8,20 %
5.	Tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan	1	-	0 %
	Jumlah		61	100 %

Sumber data : Hasil jawaban responden

Dari data diatas telah menunjukan bahwa jawaban tertinggi dari 61 responden memilih cukup tepat waktu dalam memberikan pelayanan sebanyak 41 responden atau 67,21 % dari total responden dari 10 responden atau 16,39 % memilih tepat waktu dalam memberikan pelayanan.

Selanjutnya untuk mengetahui nilai rata-rata dari 61 responden maka diperoleh sebagai berikut : $\frac{(5 \times 5) + (4 \times 10) + (3 \times 41) + (2 \times 5)}{61} = 3,24$

61

Artinya : Penilaian (persepsi) masyarakat atas kecepatan waktu kerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor Desa Long Nawang berdasarkan

data diatas adalah “cukup tepat waktu dalam memberikan pelayanan” karena skor berada pada 3,24.

Tabel 4.20 Persepsi masyarakat atas kecepatan waktu kerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor desa Long Nawang

No	Jawaban Respondens	Skor	Jumlah jawaban (Σ)	Persentase (%)
1	Sangat cepat dalam memberikan pelayanan.	5	2	3,28 %
2	Cepat dalam memberikan pelayanan.	4	19	31,15 %
3	Cukup cepat dalam memberikan pelayanan.	3	37	60,65
4	Kurang cepat atau lambat dalam memberikan pelayanan.	2	3	4,92
5	Tidak cepat dalam memberikan pelayanan atau sering tertunda.	1	-	
	Jumlah		61	100 %

Sumber data : Hasil jawaban responden

Dari data diatas telah menunjukan bahwa jawaban tertinggi dari 61 responden memilih cukup cepat dalam memberikan pelayanan sebanyak 37 responden atau 60,65 % dari total responden dan 19 responden atau 31,15 % memilih cepat dalam memberikan pelayanan.

Selanjutnya untuk mengetahui nilai rata-rata dari 61 responden diperoleh sebagai

berikut : $\frac{(5 \times 2) + (4 \times 19) + (3 \times 37) + (2 \times 3)}{61} = 3,33$

Artinya : Penilaian (persepsi) masyarakat atas kecepatan waktu kerja aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor Desa Long Nawang berdasarkan data di atas adalah “cukup cepat dalam memberikan pelayanan” karena skor berada pada 3,33.

4.2.6 Persepsi Masyarakat Atas Sarana dan Prasarana Yang Tersedia

Bukti langsung menyangkut segala sesuatu yang berhubungan dengan fasilitas fisik, keadaannya aparaturnya dan sarana komunikasi. Adapun indikator dan bukti langsung antara lain, peralatan kerja kantor seperti komputer, ruang kantor yang nyaman, dan akses informasi yang memadai. Tangible atau tampilan fisik adalah kesan pertama yang dijumpai oleh setiap pengguna jasa, merupakan salah satu aspek pelayanan yang digunakan sebagai indikator kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor desa Long Nawang, aspek yang dimaksud adalah dimensi fasilitas fisik, peralatan, serta teknologi yang digunakan dalam memberikan pelayanan.

1. Gedung

Dalam upaya memberikan pelayanan administrasi yang dapat memuaskan para pelanggan dalam hal ini masyarakat, maka kondisi gedung merupakan faktor yang turut mempengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu tampilan gedung, pemanfaatan ruang, dan penataan ruangan tampilan fisik yang menjadi bagian penelitian ini.

2. Pemanfaatan Ruang Kantor

Berdasarkan hasil observasi Peneliti menunjukan bahwa pemanfaatan ruangan kantor sudah baik. Hal ini dikarenakan bahwa sebagian gedung sudah bagus sehingga efektif penggunaannya. Dinding gedung dan atap yang sudah bagus sehingga apabila hujan turun maka air tidak dapat masuk ke ruangan. Hal tersebut dapat mempengaruhi kenyamanan dan pelayanan di Kantor Desa Long Nawang.

3. Penataan Gedung

Sesuai pengamatan peneliti, bahwa masih penataan gedung Kantor Desa Long Nawang masih kurang baik. Hal ini disebabkan karena lahan Kantor Desa Long Nawang kurang luas bila dibandingkan dengan Kantor Desa lain yang ada di Kecamatan Kayan Hulu. Kekurangan tersebut diantaranya seperti penataan gedung yang masih kurang menyiapkan ruangan yang luas bagi masyarakat untuk berurusan.

4. Kondisi Ruangan Kerja Pegawai

Kita ketahui bahwa sarana prasarana secara menyeluruh sudah seharusnya dapat kita miliki seiring dengan tuntutan pelayanan masyarakat di era informasi atau era globalisasi sekarang ini, seperti halnya penataan ruang kerja pegawai. Ruang kerja pegawai yang paling utama untuk mendukung proses pelayanan di kantor desa, sehingga dengan dukungan ruangan yang baik mendapatkan hasil yang efektif dan maksimal bagi masyarakat yang berurusan di kantor Desa Long Nawang.

Berdasarkan hasil penelitian maka telah diperoleh tanggapan dan penilaian responden atas sarana dan prasarana kantor desa Long Nawang, disajikan pada tabel 11 dan tabel 12, berikut ini :

Tabel 4.21 Persepsi masyarakat atas sarana dan prasarana kantor seperti (meja, kursi, lemari, komputer, printer, penerang atau lampu, dan kamar kecil) yang memadai di kantor Desa Long Nawang

No	Jawaban Respondens	Skor	Jumlah Jawaban (Σ)	Persentase (%)
1	Sangat memadai	5	3	4,92 %
2	Memadai	4	10	16,39 %
3	Cukup memadai	3	37	60,66 %
4	Kurang memadai	2	10	16,39 %
5	Tidak memadai	1	1	1,64 %
	Jumlah		61	100 %

Sumber data : Hasil jawaban responden

Dari data diatas telah menunjukkan bahwa jawaban responden tertinggi dari 61 responden memilih jawaban cukup memadai sebanyak 37 responden atau 60,66 % dari total responden.

Selanjutnya untuk mengetahui nilai rata-rata dari 61 responden maka diperoleh sebagai berikut: $(5 \times 3) + (4 \times 10) + (3 \times 37) + (2 \times 10) + (1 \times 1) = 3,06$

61

Artinya: Penilaian (persepsi) masyarakat atas sarana dan prasarana kantor seperti (meja, kursi, lemari, komputer, printer, penerangan atau lampu dan kamar kecil) yang memadai karena skor berada pada 3,06

Tabel 4.22 Persepsi masyarakat atas kondisi sarana dan prasarana kantor (seperti, meja, kursi, komputer, printer, penerang atau lampu dan kamar kecil) di kantor Desa Long Nawang

No	Jawaban Respondens	Skor	Jumlah Jawaban (Σ)	Persentase (%)
1	Sebagian besar sarana kondisinya baik dan dapat digunakan	5	5	8,20 %
2	Sebagian sarana dapat digunakan	4	15	24,59 %
3	Sebagian sarana masih dapat digunakan	3	32	52,59 %
4	Sebagian sarana kurang dapat digunakan	2	8	13,11 %
5	Sebagian besar sarana tidak dapat digunakan atau rusak	1	1	1,64 %
	Jumlah	-	61	100 %

Sumber data : hasil jawaban responden

Dari data diatas telah menunjukkan bahwa jawaban tertinggi dari 61 responden memilih jawaban sebagian kecil sarana dapat digunakan sebanyak 32 responden atau 52,46 % dari total responden dari 15 responden atau 24,59 % memilih jawaban sebagai sarana dapat digunakan.

Selanjutnya untuk mengetahui rata-rata nilai dari 61 responden maka diperoleh sebagai berikut : $(5 \times 5) + (4 \times 15) + (3 \times 32) + (2 \times 8) + (1 \times 1) = 3,24$

Artinya: Penilaian (persepsi) masyarakat atas kondisi sarana dan prasarana kantor seperti (meja, kursi, komputer, printer, penerangan atau lampu dan kamar kecil) di

kantor Desa Long Nawang berdasarkan data diatas adalah “sebagian kecil sarana dapat digunakan” karena skor berada pada 3,24

4.2.7 Faktor Pendukung Dan Penghambat Persepsi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Malinau

4.3.1 Faktor Pendukung

Faktor pendukung dalam pelayanan publik di Desa Long Nawang adalah semangat dan moral kerja aparatur yang cukup tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang di dasari oleh keinginan untuk maju dan berkembang, kebersamaan pada aparatur Desa Long Nawang.

4.3.2 Faktor Penghambat

Faktor penghambat dapat di lihat dari kondisi geografis atau letak Desa Long Nawang yang jauh dan terbatasnya akses jalan, sarana dan prasarana pembangunan sehingga menjadi fantor penghambat perkembangan kemajuan Desa Long Nawang.

4.4 Pembahasan

Pada halaman ini akan dilakukan pembahasan berdasarkan hasil penelitian yang telah disajikan pada halaman terdahulu. Penelitian ini dengan judul “Persepsi masyarakat dalam pelayanan publik dikantor desa Long Nawang kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Malinau” yang terdiri 6 (enam) fokus penelitian, yaitu :

1. Persepsi masyarakat atas standar rasional prosedur pelayanan (SOP)
2. Persepsi masyarakat atas tanggung jawab dan pekerjaan

3. Persepsi masyarakat atas kedisiplinan
4. Persepsi masyarakat atas kesopanan dan keramahan
5. Persepsi masyarakat atas ketetapan dan kecepatan waktu kerja

Persepsi masyarakat atas kondisi sarana kerja dan prasarana.

Setiap fokus penelitian dibagi menjadi 2 pertanyaan yang bersifat tertutup (jawaban tersedia) responden hanya memberi tanda silang (x) atas penilaiannya atau dipandang responden paling tepat (setujui) dan setiap jawaban telah disediakan penilaian bobot penilaian (skor) antara 1 sampai 5.

Selanjutnya akan dilakukan pembahasan terhadap hasil penelitian yang telah disajikan pada hasil penelitian dalam bentuk tabel pada halaman terdahulu, dengan pembahasan sebagai berikut :

4.3.1. Persepsi masyarakat atas standar operasional prosedur pelayanan (SOP)

Persepsi (penilaian) masyarakat atas prosedur pelayanan tentang kejelasan standar operasional prosedur (SOP) dalam pelayanan Administrasi di kantor Desa Long Nawang. Pada saat dilakukan perhitungan, maka diperoleh penilaian dari 61 orang (responden) dengan memilih jawaban “SOP jelas” sebanyak 30 orang (responden), dengan 17 orang (responden) memilih jawaban “tepat jelas” , dan 10 orang (responden) memilih jawaban “cukup jelas” dan sisanya memilih jawaban, SOP “kurang jelas” dan “tidak jelas”. Apabila dilihat dari sisi persentase (%), tertinggi berada pada 49,18 % atau SOP jelas. Sedangkan jawaban berkaitan dengan

persepsi masyarakat atas kesesuaian pelayanan Administrasi dengan SOP di kantor Desa Long Nawang yaitu : 40 orang memilih jawaban “sesuai” , 11 orang memilih jawaban “cukup sesuai”, 5 orang memilih jawaban “sangat sesuai” dan 5 orang lagi menjawab “tidak sesuai”. Apabila dilakukan perbandingan persentase (%) maka diperoleh persentase (%) tertinggi atau 65,57 %, kemudian 18,03 % dan masing-masing 8,20 %.

Dari pembahasan yang telah dikemukakan diatas, maka dapat di kemukakan bahwa, persepsi (penilaian) masyarakat atas standar operasional prosedur yang dilihat atau dinilai dari 2 aspek, yaitu tentang kejelasan standar operasional prosedur pelayanan dan kesesuaian pelayanan atau standar operasional prosedur pelayanan, telah dilaksanakan atau di lakukan dengan “jelas” dan sesuai dengan SOP yang ada.

4.3.2 Persepsi masyarakat atas tanggung jawab dan pekerjaan aparatur kantor Desa Long Nawang

Persepsi atau penilaian masyarakat atas tanggung jawab aparatur kantor Desa Long Nawang berdasarkan perhitungan berkaitan dengan tanggung jawab tugas dan pekerjaan aparatur kantor Desa Long Nawang diperoleh dari 61 orang responden dengan memilih jawaban terbanyak (35 orang) dengan persentase 57,38 % pada cukup bertanggung jawab atas tugas dan pekerjaan disusul (20 orang) responden memilih jawaban “bertanggung jawab” atas tugas dan pekerjaan atau 32,79 % sebagaimana tabel 3.

Selanjutnya penilaian masyarakat atas tanggung jawab aparatur Desa Long Nawang dalam memberikan pelayanan, sebagai mana pada tabel 4 yaitu : dari 61 orang (responden) yang memilih jawaban “bertanggung jawab dan cukup bertanggung jawab”, masing-masing 25 orang atau 40,98 % dan selebihnya memilih jawaban sangat bertanggung jawab dan kurang bertanggung jawab hanya 2 dan 1 orang atau 3,28 % dan 1,64 %

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa, persepsi (penilaian) masyarakat atas tanggung jawab pekerjaan dan pelayanan yang diberikan aparatur Desa Long Nawang telah berjalan baik sebagaimana tanggapan masyarakat.

4.3.3 Persepsi masyarakat atas kedisiplinan

Selanjutnya persepsi (penilaian) masyarakat atas kedisiplinan aparatur Desa Long Nawang yang meliputi Kepatuhan atau ketaatan dalam mematuhi jam kerja dan ketaatan dalam memakai seragam kerja, sebagaimana pada tabel 5 dan tabel 6, maka dapat dikemukakan sebagai berikut :

Persepsi (penilaian) masyarakat atas kepatuhan atau ketaatan dalam mematuhi jam kerja di Desa Long Nawang dari 61 orang (responden) telah memilih jawaban “cukup tepat waktu datang dan pulang kerja” sebanyak 41 orang atau 67,21 % sebagian atau 10 orang menilai atau 16,39 % masyarakat aparatur Desa terlambat datang dan pulang lebih cepat sedangkan masing-masing 5 orang memilih jawaban “sangat tepat” dan “tepat” waktu dan pulang kerja.

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa, persepsi (penilaian) masyarakat atas kepatuhan atau ketaatan aparatur dalam mematuhi jam kerja di Desa Long Nawang berada pada skor 3,08 dengan pernyataan lain aparatur dalam berkerja cukup tepat waktu dan pulang kerja.

Selanjutnya dalam persepsi (penilaian) masyarakat atas ketaatan atau kepatuhan aparatur dalam memakai seragam dan kartu identitas, sebagaimana di sajikan pada tabel 6 telah di lakukan perhitungan rata-rata telah diperoleh skor 4,21 atau berada pada skor 4 (taat dan patuh memakai seragam dan kartu identitas). Hal ini dapat dikatakan bahwa, persepsi (penilaian) masyarakat atas ketaatan aparatur dalam memakai seragam dan kartu identitas, ternyata “taat dan patuh” karena berada pada skor 4.

4.3.4 Persepsi masyarakat atas kesopanan dan keramahan

Persepsi atau penilaian masyarakat atas kesopanan dan keramahan aparatur desa dalam memberikan pelayanan yang telah disajikan pada tabel 7 dan 8 berikut dengan perhitungan nilai rata-rata pada 61 orang responden, yaitu sebagai berikut :

Persepsi atau penilaian masyarakat berkaitan kesopanan aparatur desa dalam memberikan pelayanan telah diperoleh nilai rata-rata 4,13 atau berada pada skor 4 dengan rincian pilihan jawaban terbanyak memilih jawaban “sopan” sebanyak 30 responden, disusul pilihan jawaban “sangat sopan” sebanyak 10 orang dan 1 orang memilih jawaban “cukup sopan” dan kurang sopan sedangkan persepsi (penilaian)

masyarakat berkaitan dengan keramahan aparatur desa dalam melayani masyarakat diperoleh nilai rata-rata 4,46 dengan penyebaran jawaban “sangat ramah” sebanyak 20 orang (ramah) sebanyak 25 orang, “cukup ramah” sebanyak 15 orang dan hanya 1 orang.

Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa persepsi (penilaian) masyarakat atas kesopanan maupun keramahan aparatur desa di desa Long Nawang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, ternyata rata-rata sopan dan ramah.

4.3.5 Persepsi masyarakat ketetapan dan kecepatan waktu kerja

Persepsi atau penilaian masyarakat atas ketetapan dan kecepatan waktu kerja aparatur desa Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu dalam berkerja dan melayani masyarakat yang telah disajikan pada tabel 9 dan 10.

Dari hasil perhitungan rata-rata yang diperoleh untuk ketepatan waktu kerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor Desa Long Nawang dengan skor 3,24, yang artinya pelayanan yang diberikan aparatur desa “cukup tepat waktu dalam memberikan pelayanan”. Sedangkan dalam kecepatan waktu kerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor Desa Long Nawang dengan skor 3,33 artinya kecepatan waktu kerja aparatur dapat dikatakan “cukup cepat dalam memberikan pelayanan”.

Dengan demikian maka dapat dikemukakan bahwa, persepsi (penilaian) masyarakat atas ketepatan dan kecepatan waktu kerja aparatur dikantor Desa Long

Nawang dalam memberikan pelayanan, ternyata “cukup tinggi” atau cukup tepat dan cepat dalam berkerja.

4.3.6 Persepsi masyarakat atas kondisi sarana kerja dan prasarana

Persepsi (penilaian) masyarakat atas kondisi sarana kerja seperti komputer, alat tulis kantor, meja kursi dan prasarana lainnya seperti kondisi ruang kerja, toilet, penerangan dan sebagainya. Sebagaimana disajikan pada tabel 11 dan 12 dapat dikemukakan sebagai berikut.

Persepsi (penilaian) masyarakat atas kesedian sarana dan prasarana kantor Desa Long Nawang sesuai dengan perhitungan nilai rata-rata diperoleh berada pada skor 3,06 yang berarti bahwa, peralatan kerja (sarana) dan peralatan pendukung dalam berkerja, juga berada pada skor 3,24 yang berarti kondisi peralatan kerja maupun peralatan pendukung kerja sebagian masih dapat digunakan.

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa persepsi (penilaian) masyarakat atas kondisi sarana kerja dan prasarana pendukung kerja di kantor Desa Long Nawang dapat dikatakan memadai dan masih dapat digunakan.

BAB V

PENUTUPAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kemudian dilanjutkan dengan pembahasan sebagaimana disajikan pada BAB V, maka dapat ditarik kesimpulan secara umum bahwa Persepsi masyarakat dalam pelayanan Publik di kantor Desa Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Malinau, ternyata berjalan baik, sebagaimana tanggapan masyarakat.

Untuk mendukung kesimpulan secara umum tersebut maka akan disajikan sesuai dengan masing-masing fokus penelitian sebagai berikut :

1. Persepsi atau penilaian masyarakat atas prosedur pelayanan yang terdiri dari :
standar oprasional prosedur maupun kesesuaian pelayanan Administrasi dengan standar operasional prosedur telah dilaksanakan dengan baik dan benar oleh aparatur Desa Long Nawang, dengan sekor 3,80 (Sop diatas cukup jelas)
2. Persepsi atau penilaian masyarakat atas tanggung jawab aparatur dalam melaksanakan tugas dan perkerjaannya serta tanggung jawab aparatur Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Long Nawang, juga telah berjalan dengan baik di dukung rasa kesadaran yang cukup tinggi oleh aparatur Desa, dengan skor 3,60 (Cukup bertanggung jawab)

3. Persepsi atau penilaian masyarakat atas kedisiplinan yang meliputi ketaatan atau kepatuhan didalam jam masuk kerja dan pulang kerja serta ketaatan atau kepatuhan aparatur Desa Long Nawang, ternyata cukup tinggi atau cukup patuh (cukup disiplin) dengan skor 3,03 (kurang tepat waktu datang dan pulang kerja)
4. Persepsi masyarakat atas kesopanan dan keramahan yang terdiri dari kesopanan dan keramahan aparatur Desa Long Nawang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan penilaian cukup sopan dan ramah, dengan skor 4,13 (Sangat sopan)
5. Persepsi masyarakat atas ketepatan dan kecepatan waktu kerja aparatur Desa Long Nawang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup tepat dan cepat sesuai keinginan masyarakat, dengan skor 3,24 (tepat waktu dalam memberikan pelayanan)
6. Persepsi masyarakat atas kondisi sarana dan prasarana kantor Desa Long Nawang dipandang dan di nilai masyarakat cukup memadai dan dapat digunakan seperti komputer, printer meja kerja, kondisi ruang kerja, penerangan serta kondisi sarana pendukung lainnya seperti toilet dan sebagainya, dengan skor 3,24 (sebagian kecil sarana dapat digunakan)
7. Selanjutnya dilihat secara umum dari faktor pendukung dalam pelayanan publik di Desa Long Nawang adalah semangat dan moral kerja aparatur yang cukup tinggi didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang di

dasari oleh keinginan untuk maju dan berkembang, kebersamaan pada aparaturnya Desa Long Nawang. Sedangkan dari faktor penghambat dapat dilihat dari kondisi geografis atau letak Desa Long Nawang yang jauh dan terbatasnya akses jalan, sarana dan prasarana pembangunan sehingga menjadi faktor penghambat perkembangan kemajuan Desa Long Nawang.

5.2. Saran

- 5.2.1. Persepsi masyarakat dalam pelayanan publik di kantor Desa Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu yang dilakukan aparaturnya Desa yang saat ini telah berjalan cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu untuk terus dipertahankan dan ditingkatkan melalui pembinaan yang dilakukan oleh kepala Desa maupun pihak Kecamatan dan pemerintah Kabupaten Malinau
- 5.2.2. Peningkatan kapasitas aparaturnya Desa Long Nawang perlu ditingkatkan melalui kegiatan pelatihan, bimbingan teknis secara periodik agar kemampuan aparaturnya Desa terus maju dan berkembang dalam menghadapi berbagai tantangan, perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.
- 5.2.3. Perkembangan dan kemajuan Desa Long Nawang tidak saja dibebankan pada aparaturnya Desa, tetapi semua unsur lembaga pemerintahan desa, seperti Badan Pemerintahan Desa (BPD), Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM), tokoh Pemuda, tokoh Adat dan

tokoh Agama supaya berperan secara aktif menyalankan tugas dan fungsinya masing-masing guna mendukung perkembangan dan kemajuan Desa sebagaimana amanah Undang-Undang No 3 Tahun 2024 tentang Desa.

DAFTAR PUSTAKA

- ALIZAMAR, NASBAHRY COUTO. 2016. Piskolog Persepsi & Desain Informasi; Sebuah Kajian Piskolog Persepsi dan Prinsip Kognitif untuk Kependidikan dan Desain Komunikasi Visual. Yogyakarta. Media Akademik.
- ANDI PRASTOWO. 2016. Metode Penelitian Kualitatif Dalam Persepektif Rancangan Ar-Ruzz.Media
- ARDHIANSYAH, M., SUNTORO, I., & NURMALINSA, Y. (2017). Persepsi Masyarakat terhadap pelayanan publik oleh apartaur desa. *Jurnal kultur demokrasi*,5 (1).
- DIAHLOKA, C., & SHALEH, A. B. (2012). Membangun Kualitas Pelayanan Publik Melalui Peningkatan Etos Kerja Pegawai. *Reformasi*, 3(1).
- ELLY M. SETIANDI DAN USMAN KOLIP, 2013, Pengantar Sosiologi Politik, Penerbit Kencana PRENADAMEDIA Group, Jakarta
- GITOSUDARMO, I. & SUDITA, I. N. (2015). Perilaku Keorganisasian.Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- HARDIANSYAH. 2018. Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi).Yogyakarta: Gava Media
- HARDIYANSYAH. 2015. Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Yogyakarta. Gava Media
- HASJIMZUM, YUSNANI. 2014. “Model Demokrasi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik”. *Jurnal Dinamika Hukum*, Volume 14 No 3 September 2014, haln 445-457
- HAYAT. (2017:22). *Pelayanan Publik*
- KAELEN. 2015, Metodologi Penelitian Kualitatif Bidang Filsafat. Paradigma Yogyakarta
- KURNIAWAN, R. C. (2016). Tantangan kualitas pelayanan publik pada pemerintah daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15-26.
- KURNIAWAN (DALAM MULYADI dkk). *Pelayanan publik*
- LEXY. J MOLEONG. 2011. Metodologi Penelitian-Kualitatif. Penerbit Remaja Rosdakarya. Bandung.
- _____2018, Metodologi Penelitian Kualitatif, Penerbit PT Remajarosd karya.

Bandung.

- _____. 2015 *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi revisi). Bandung: _____.
- _____. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rosdakarya. PT Remaja
- LUTHFI, Asma dan Atika Wijaya. 2011. *Persepsi Masyarakat Sekarang Tentang Konservasi Lingkungan*. Jurnal Komunitas, Vol. 3 No. 1:29-39
- LIJAN POLTAK SINAMBELA, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. PT. Bumi Aksara
- MAOLANI & UCU CAHYANA. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- MAIDIANA, M. (2021). Penelitian survey. *ALACRITY: Journal of Education*, 20-29.
- MUKAROM & LAKSANA. (2016:41). *Pelayanan Publik*
- NANA SYAODIH SUKADINATA. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- NOFIANTI, L. (2017). Ringkasan Buku Metode Penelitian Survey.
- PASARIBUN, V. 2018. Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kepala Desa Sisarahili Kecamatan Sogae'adu Kabupaten Nias. *Publik Reform*, 3.
- PUTRI, ADILLAH. 2018. Analisis Persepsi Pengunjungan Dan Komponen 4A Keparawisataan Di Taman Wisata Alam Puti Kayu Palembang. Diss. POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA,
- PAKAMUNDI, A. (2018). *PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN MAPANE* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO).
- RAMADHAN, F. (2019). PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *JAP: Jurnal ADMINISTRASI PUBLIK*, 2(4), 2252-2262.
- PASOLONG, HARBANI (2012) *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- SUGIYONO, 2014, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta, Bandung.

- _____.2015 Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D Alfabeta Bandung.
- _____.2017, Metode Penelitian Kombinasi Penerbit, Alfabeta, Bandung
- _____.2017 Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Alfabeta Bandung
- _____. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- SYAPRUDIN, S. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP ELEKTRONIK Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan SIPIL KABUPATEN TANAH BUMBU (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- SARI, D. L. (2016). Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Bumi Agung Marga Kecamatan Abung Timur Kabupaten Lampung Utara.
- SUKANDARRUMIDI. 2013. *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis untuk Penelitian Pemula*, Penerbit Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- SUGIHARTONO, dkk. (2013). Psikologi Pendidikan. Yogyakarta: UNY Press
- SULTAN & MAHMUD. (2018:273). *Dinamika Masyarakat*. PT Media Penerbit Indonesia, kota Medan
- TAMPUBOLON, M. P., & LIMBONG, M. (2015). Persepsi Pengembangan Karir Mahasiswa Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia.
- ULBERT SILALAH. 2012. Metode Penelitian Sosial. PT Refika Aditama Bandung

Dokumen

Undang - Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

Undang – Undang No 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Desa

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Birokrasi Republik Indonesia No 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Kinerja

Keputusan Menteri Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD.

Berdasarkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

LAMPIRAN

KUESIONER SURVEI

PERSEPSI MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA LONG NAWANG KECAMATAN KAYAN HULU KABUPATEN MALINAU

DATA RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin :

Pendidikan Terakhir :

Perkerjaan :

1. Saya mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara dapat meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang saya ajukan.
2. Saya menjamin kerahasiaan Bapak/Ibu/Saudara dalam pengisian kuesioner ini.
3. Untuk mengisinya cukup memberikan tanda centang (✓) pada salah satu pilihan jawaban.
4. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, saya ucapkan terima kasih.

1. Persepsi masyarakat atas prosedur pelayanan.

- a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara, Apakah Pemerintah Desa memiliki kejelasan SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam pelayanan administrasi di kantor Desa Long Nawang ?
 1. SOP sangat jelas
 2. SOP jelas
 3. SOP cukup jelas
 4. SOP kurang jelas
 5. SOP tidak jelas

b. Menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara apakah prosedur pelayanan administrasi di kantor Desa Long Nawang sudah sesuai dengan SOP ?

1. Sangat sesuai
2. Sesuai
3. Cukup jelas
4. Kurang jelas
5. Tidak jelas
6. Tidak jelas

2. Persepsi masyarakat atas tanggung jawab tugas dan pekerjaan.

a. Menurut bapak/Ibu/Saudara apakah Aparatur kantor Desa Long Nawang bertanggung jawab atas tugas dan pekerjaannya ?

1. Sangat bertanggung jawab atas tugas dan pekerjaannya
2. Bertanggung jawab atas tugas dan pekerjaannya
3. Kurang bertanggung jawab atas tugas dan pekerjaannya
4. Tidak bertanggung jawab atas tugas dan pekerjaannya
5. Sangat tidak bertanggung jawab atas tugas dan pekerjaannya

b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah Aparatur Desa memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan ?

1. Sangat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
2. Bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
3. Cukup bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
4. Kurang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
5. Tidak bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan

3. Persepsi masyarakat atas kedisiplinan

a. Menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara apakah Aparatur dalam disiplin waktu kerja datang dan pulang tepat waktu ?

1. Sangat tepat waktu
2. Tepat waktu
3. Kurang tepat waktu

4. Tidak tepat waktu
5. Sangat tidak tepat waktu
- b. Menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara apakah Aparatur kantor Desa Long Nawang taat atau patuh memakai seragam dan kartu tanda identitas sesuai dengan aturan ?
 1. Sangat taat atau patuh memakai seragam dan kartu identitas
 2. Taat atau patuh Memakai seragam dan kartu identitas
 3. Cukup atau patuh memakai seragam dan kartu identitas
 4. Kurang memakai seragam dan kartu identitas
 5. Tidak memakai seragam dan kartu identitas

4. Persepsi masyarakat atas kesopanan dan keramahan.

- a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara bagaimana kesopanan Aparatur kantor Desa Long Nawang dalam memberikan pelayanan ?
 1. Sangat sopan
 2. Sopan
 3. Cukup sopan
 4. Kurang sopan
 5. Sangat tidak sopan
- b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara bagaimana keramahan Aparatur Kantor Desa Long Nawang dalam memberikan pelayanan ?
 1. Sangat ramah
 2. Ramah
 3. Cukup ramah
 4. Kurang ramah
 5. Tidak ramah

5. Persepsi masyarakat atas ketetapan dan kecepatan waktu kerja.

- a. Menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara apakah waktu pelaksanaan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah di tetapkan?
 1. Sangat tepat waktu dalam memberikan pelayanan

2. Tepat waktu dalam memberikan pelayanan
 3. Cukup tepat waktu dalam memberikan pelayanan
 4. Kurang tepat waktu dalam memberikan pelayanan
 5. Tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan
- b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara bagaimana kecepatan waktu Aparatur Kantor Desa Long Nawang dalam memberikan pelayanan ?
1. Sangat cepat dalam memberikan pelayanan
 2. Cepat dalam memberikan pelayanan
 3. Cukup cepat dalam memberikan pelayanan
 4. Kurang cepat dalam memberikan pelayanan
 5. Sering tertunda

6. Persepsi masyarakat atas sarana dan prasarana kantor.

- a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara Apakah sarana seperti meja, kursi, lemari, komputer, printer, dan penerangan/Lampu, kamar kecil memadai di kantor Desa Long Nawang ?
1. Sangat memadai
 2. Memadai
 3. Cukup tersedia
 4. Kurang tersedia
 5. Tidak memadai
- b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara Apakah kondisi sarana seperti meja, kursi, lemari, komputer, printer, penerangan/lampu dan kamar kecil tersebut dapat digunakan ?
1. Sebagian besar sarana dapat digunakan
 2. Sebagian sarana dapat digunakan
 3. Sebagian kecil sarana dapat digunakan
 4. Sebagian sarana kurang dapat digunakan
 5. Sebagian besar sarana tidak dapat digunakan atau rusak.

7. Faktor – faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan Publik di kantor Desa Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu.

1. Faktor Pendukung
2. Faktor Penghambat

Gambar 1 Surat Permohonan Pengajuan Judul Skripsi

Perihal : Permohonan Pengajuan Judul Skripsi

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda
Di –
Samarinda

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Sipai Agustiana Ncau
Tempat / Tanggal Lahir : Long Nawang 26 Agustus 2000
NPM : 1963201005
Semester : VII
Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini mengajukan permohonan 3 (tiga) judul Penulisan Skripsi untuk dapat disetujui salah satu judul sebagai berikut :

☒ IMPLEMENTASI PROGRAM BANTUAN LANGSUNG TUNAI DANA DESA (BLT DD) DI DESA LONG NAWANG KECAMATAN KAYAN HULU KABUPATEN MALINAU
(Alasan) : Untuk mengetahui evaluasi program Bantuan Langsung Tunai di Desa Long Nawang, Apakah sudah terlaksana dengan baik atau terdapat penyelewengan di dalamnya.

☐ PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA LONG NAWANG KECAMATAN KAYAN HULU KABUPATEN MALINAU
(Alasan) : Untuk mengetahui profesional pegawai Kantor Desa terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Long Nawang

☒ PERAN KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DALAM PEMBANGUNAN DI DESA LONG NAWANG KECAMATAN KAYAN HULU KABUPATEN MALINAU
(Alasan) : Ingin mengetahui peran Kepala Desa dalam pembangunan Fisik dan non Fisik di Desa Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Malinau

Besar harapan saya, kiranya Bapak/Ibu dapat menyetujui salah satu judul Skripsi yang saya ajukan.
Atas persetujuan dan perhatian Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

Samarinda, 19 Oktober 2022

Menyetujui,
Ka. Prodi Administrasi Publik,

Ahmad Yani, S.Sos., M.Si
NIK-2020.087.279

Pemohon,

Sipai Agustiana Ncau
NPM. 1963201005

Lampiran :

1. Transkrip nilai sementara terbaru (nilai lengkap dari semester 1 s.d. 6) minimal 110 sks tanpa nilai E dengan IPK minimal 2,00.
2. Sertifikat Pengenalan Kehidupan Kampus Mahasiswa Baru (PKKMB) Tingkat Universitas dan Tingkat Fakultas.
3. Kartu Rencana Studi (KRS) sesuai dengan Tahun Akademik berlaku & menempuh skripsi.

Catatan :

Buat Proposal Bab I-III

CS Dipindai dengan CamScanner
~TIDAK MENGHILANGKAN BAGIAN SURAT~

Gambar 2 Surat Penunjukan Sebagai Pembimbing Skripsi



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI BAIK

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
 SK BAN-PT NO: 4616/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/VIII/2022 TANGGAL 19 JULI 2022

Samarinda, 08 Mei 2023

Nomor : 214/UWGM-FISIP/AK/V/2023
 Lamp. : 1 (satu) berkas
 Perihal : **Penunjukan Sebagai Pembimbing Skripsi**

Kepada Yth. :
Bapak Drs. M. Kasim M., M.Si
 Dosen FISIP UWGM Samarinda
 Di-
 Tempat

Dengan ini memberitahukan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut :

Nama : Sipai Agustiana Ncau
 NPM : 1963201005
 Program Studi : Administrasi Publik

Telah mengajukan judul proposal kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan menunjuk Bapak/Ibu :

1. **Drs. M. Kasim M., M.Si** (Sebagai Pembimbing I)
2. **Deandiles Christover, S.IP., M.Si** (Sebagai Pembimbing II)

untuk dapat membimbing penulisan Skripsi Mahasiswa tersebut di atas. Judul tersebut telah disetujui oleh Program Studi dengan matrik penelitian dan kartu konsultasi terlampir.

Judul Skripsi :
"Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Desa Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Malinau"

Bimbingan skripsi ini diharapkan selesai dalam waktu 6 (enam) bulan setelah pemberitahuan surat penunjukan pembimbing skripsi ini.

Apabila selama proses pembimbingan terjadi perubahan terkait dengan skripsi tersebut, mohon segera melaporkan kepada Program Studi.

Demikian, atas kesediaan dan kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.

Ka. Prodi Administrasi Publik,



Yanti S. Sos., M.Si
 NIK 2020.087.279

Telp : (0541) 4121117
 Fax : (0541) 30522
 Email : uwigama@uwgm.ac.id
 Website : uwgm.ac.id

*Kampus Inspirasi
 Kampus Berjuta Prestasi*

Kampus Biru UWGM
 Rektorat – Gedung B
 Jl. K.H. Wahid Hasyim, No 28 Rt.08
 Samarinda 75119

Gambar 3 Surat Penunjukan Sebagai Pembimbing Skripsi



UNIVERSITAS WIDYA LOKA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI BAIK

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
 SK BAN-PT NO: 4616/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/VIII/2022 TANGGAL 19 JULI 2022

Samarinda, 08 Mei 2023

Nomor : 214/UWGM-FISIP/AKV/2023
 Lamp. : 1 (satu) berkas
 Perihal : Penunjukan Sebagai Pembimbing Skripsi

Kepada Yth. :
 Bapak Deandiles Christover, S.IP., M.Si
 Dosen FISIP UWGM Samarinda
 Di-

Tempat

Dengan ini memberitahukan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut :

Nama : Sipai Agustiana Ncau
 NPM : 1963201005
 Program Studi : Administrasi Publik

Telah mengajukan judul proposal kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan menunjuk Bapak/Ibu :

1. Drs. M. Kasim M., M.Si (Sebagai Pembimbing I)
2. Deandiles Christover, S.IP., M.Si (Sebagai Pembimbing II)

untuk dapat membimbing penulisan Skripsi Mahasiswa tersebut di atas. Judul tersebut telah disetujui oleh Program Studi dengan matrik penelitian dan kartu konsultasi terlampir.

Judul Skripsi :

"Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Desa Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Malinau"

Bimbingan skripsi ini diharapkan selesai dalam waktu 6 (enam) bulan setelah pemberitahuan surat penunjukan pembimbing skripsi ini.

Apabila selama proses bimbingan terjadi perubahan terkait dengan skripsi tersebut, mohon segera melaporkan kepada Program Studi.

Demikian, atas kesediaan dan kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.

Kep. Prodi Administrasi Publik,

 Ahmad Yanti S.Sos., M.Si
 NPM. 2020.087.279

Telp : (0541) 4121117
 Fax : (0541) 736572
 Email : uwigama@uwgm.ac.id
 Website : uwgm.ac.id

Kampus Inspirasi
Kampus Berjuta Prestasi!

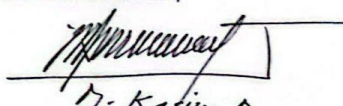
Kampus Biru UWGM
 Rektorat – Gedung B
 Jl. K.H. Wahid Hasyim, No 28 Rt.08
 Samarinda 75119

Gambar 4 Saran-Saran Perbaikan Dari Dosen Pembimbing 1 (Satu) Seminar Perposal

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
FORMULIR SARAN-SARAN PERBAIKAN SEMINAR/SKRIPSI

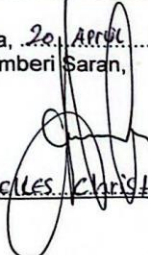
NAMA : *Sipai Agustiana Neau*
 NPM : *196.3201005*
 PROGRAM STUDI : *ADMINISTRASI PUBLIK*
 JUDUL : *Persepsi Masyarakat Desa Pelayanan Publik*
3 Kantor Desa Long Nawang Kec. Kayan Hulu
Kab. Malinau.

NO.	SARAN-SARAN YANG DIPERBAIKI
①	<i>buatkan kuesioner</i>
②	<i>Perbaiki Bab I/1 diperbaiki.</i>

Samarinda, *20 April 2024*
 Dosen Pemberi Saran,

M. Kasim D.

CS Dipindai dengan CamScanner

Gambar 5 Saran-Saran Perbaikan Dari Dosen Pembimbing 2 (Dua) Seminar Perposal

 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK 	
FORMULIR SARAN-SARAN PERBAIKAN SEMINAR/SKRIPSI	
NAMA	: SIPAI Agustiana Ncau
NPM	: 1963201005
PROGRAM STUDI	: ADMINISTRASI PUBLIK
JUDUL	: Persepsi Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Leng Nawang Kecamatan Kuran Hulu Kabupaten Mahakam
NO.	SARAN-SARAN YANG DIPERBAIKI
	- Uraian logo Cover di sesuaikan bukan pedoman - Marka masalah akademik di cover - Nama ahli yg telah ada di lampiran - Fokus perw di telaah kembali
	
Samarinda, 20 April 2021 Dosen Pemberi Saran,  Deandantes Christoker, S.Sos., M.Si	

Gambar 6 Saran-Saran Perbaikan Dari Dosen Penguji Seminar Proposal

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
FORMULIR SARAN-SARAN PERBAIKAN SEMINAR/SKRIPSI

NAMA : Sirci Agustiana Ncau
 NPM : 1963201005
 PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PUBLIK
 JUDUL : Persepsi masyarakat dalam pelayanan publik di Kantor
Dan Lora Nawang Kecamatan Kayan Hulu Klu
Mainau

NO.	SARAN-SARAN YANG DIPERBAIKI
1	Margiya 4-4-3-3.
2	Latar belakang
3	Daftar Pustaka
4	Kerangka Pemicu
5	Definisi
	Kerangka Pemicu

Samarinda, 20 April 2021
 Dosen Pemberi Saran,
Ahmad M. S. Sos., M. Si.

CS Dipindai dengan CamScanner

Gambar 7 Permohonan Pengajuan Perubahan Dosen Pembimbing 2 (Dua)

Perihal : Permohonan Pergantian Dosen Pembimbing Skripsi

Kepada Yth.

Ketua Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda

Di –
 Samarinda

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Sipai Agustiana Ncau
 Tempat / Tanggal Lahir : Long Nawang, 26 Agustus 2000
 NPM : 1963201005
 Semester : XIII
 Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini mengajukan permohonan pergantian Dosen Pembimbing dan Penguji Skripsi;

Nama Dosen Pembimbing/Penguji : **Deandelles Christover, S.IP., M.Si**

Mengusulkan Dosen Pembimbing Skripsi Pengganti yaitu;

Nama Dosen Pembimbing/Penguji : **Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si**

Dengan alasan

*dilis oleh Kaprodi

Besar harapan saya, kiranya Bapak/Ibu dapat menunjuk Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji untuk membimbing penulisan Skripsi saya

Atas perhatian Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

Samarinda, 12 November 2025

Menyetujui,
 Ka. Prodi Administrasi Publik,


Anissa Yati, S.Sos., M.Si
 NPM. 1963201005

Pemohon,


Sipai Agustiana Ncau
 NPM. 1963201005

Lampiran :

1. Surat asli/fhoto copy penunjukan dosen pembimbing 1 dan 2
2. Map Orange Berlabel

+

Gambar 8 Surat Izin Penelitian

UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI BAIK
 SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
 SK BAN-PT NO: 4616/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/VIII/2022 TANGGAL 19 JULI 2022

Samarinda, 02 Oktober 2024

Nomor : 362/UWGM-FISIP/AK/X/2024
 Lampiran : -
 Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth,
 Bapak/Ibu Kepala Desa Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu
 Kabupaten Malinau
 Di-
 Tempat

Dengan Hormat,
 Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu/Saudara, kiranya bersedia menerima mahasiswa/i, dengan identitas sebagai berikut:

Nama : Sipai Agustiana Ncau
 N P M : 1963201005
 Program Studi : Administrasi Publik

Mahasiswa tersebut bermaksud melaksanakan penelitian di Kantor Desa Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Malinau untuk memperoleh informasi dan data-data untuk kepentingan penulisan karya ilmiah berupa Skripsi, dengan judul:

"Persepsi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Malinau"

Berkaitan dengan hal ini, mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, membantu mahasiswa kami memperoleh informasi dan data yang diperlukan.

Demikian, atas perhatian, bantuan dan kerjasama yang baik dalam hal ini disampaikan terima kasih.

S a n,

 H. Abdul Gaffar, SP, MP
 NIP. 19640101980326

:(0541)4121117
 :(0541)736572
 :uwigama@uwgm.ac.id

**Kampus Inspirasi
 Kampus Berjuta Prestasi!**

Kampus Biru UWGM
 Rektorat – Gedung B
 Jl. K.H. Wahid Hasyim, No 28 Rt.08
 Samarinda 75119

Gambar 9 Surat Balasan Dari Kantor Desa Long Nawang



PEMERINTAH KABUPATEN MALINAU
KECAMATAN KAYAN HULU
DESA LONG NAWANG
 Alamat : Jalan Lah Kuleh RT V Desa Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu, Kode Pos 77572

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
 No. : 145/189/KADES-LN/KHU/X/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Lukas Bilung**
 Jabatan : Kepala Desa Long Nawang
 Alamat : RT I, Desa Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu Kab. Malinau

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **Sipai Agustina Neau**
 NIM : 1963201005
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Universitas : Widyagama Mahakam Samarinda
 Jenjang Studi : S – I (Strata Satu)
 Judul Skripsi : ***Peresepsi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu.***
 Mulai Penelitian: Tanggal 14 Oktober 2024

Telah melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul “***Peresepsi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Long Nawang Kecamatan Kayan Hulu***” dan Pemerintah Desa Long Nawang telah memfasilitasi mahasiswa tersebut.

Demikian disampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Long Nawang, 14 Oktober 2024


LUKAS BILUNG


 Dipindai dengan CamScanner

Gambar 10 Kartu Konsultasi Skripsi

UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI BAIK

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
 SK BAN-PT NO: 4616/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/VIII/2022 TANGGAL 19 JULI 2022

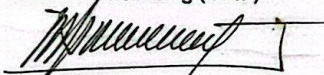
KARTU KONSULTASI SKRIPSI

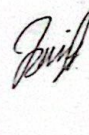
Nama Mahasiswa : SIPA AGUSTIANA NCAU {081351758576}
 NPM : 1963201005
 Program Studi : Administrasi Publik
 Nama Dosen Pembimbing I & II : 1.Drs..M.:KASIM,M.M.Si.....
 2.DEANDUES...CHRISTONER,S.IP.,M.Si

Judul Skripsi :

Pengaruh Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Desa Leng Mawang Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Malinau

Dosen Pembimbing (I/H)


 Drs.:M.:KASIM,M.M.Si

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1.	17/5/ 2023	metode survei		
2.	28/5-23	Perbaiki: ① CLBN ⑥ Fokus Penelitian ② Perumus, masalah ⑦ Metode Penelitian ③ Tambah teori Survei. ④ kerangka Pikir ⑤ DA		
3	10/6-23	- Pelajari tgg Metode Penelitian Survei - perbaiki Metode Penelitian dgn penulisan skripsi		

(Hal.)

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
4	28/8-23	Perbaiki proposal penelitian		
5	21/11-23	Perbaiki : 1. LBR. 2. Dk 3. Populasi & Sample 4. Metode Penelitian survey		
6	4/12-23	Perbaiki : 1. Dk 2. Do		
7	6/12-23	Perbaiki : 1. Alat pengukur Dk. 2. Tabel. 3. Buat Kuesioner		
8	7/12-23	Sehpi Lembar Proposal		
9	14/01-24	Perbaiki KUESIONER		

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
10	18/9-24	Perbaiki Kuesioner		
11	21/9-24	Sehup penelitian lapangan		
12	30/12-24	Perbaiki Draft penelitian		
13	7/5-25	Perbaiki Draft Penelitian		
14	13/12-25	Sehup Revisi Hasil		
15				



UNIVERSITAS WIDYA GAMAMAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI BAIK

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
 SK BAN-PT NO: 4616/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/VIII/2022 TANGGAL 19 JULI 2022

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : SIPAI AGUSTAMA NCAU
 NPM : 1963201005
 Program Studi : Administrasi Publik
 Nama Dosen Pembimbing I & II : 1. DES. M. KASIM M. M. Si
 2. DEANDILES CHRISTOVER S. IP. M. Si

Judul Skripsi :

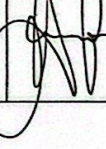
Pengaruh Monev terhadap Pelayanan Publik di Kantor Desa Lora Nawang
 Kecamatan Lora Hulu Kabupaten Malinau

Dosen Pembimbing (I/II)

DEANDILES CHRISTOVER S. IP. M. Si

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
	29/5-23	- Nama & NPM di rapatkan - Cover Tahun 2023. Cover - Perbaiki halaman pengesahan - Perbaiki lembar pernyataan keaslian - Daftar Isi di perbaiki		
		- Perbaiki kalimat typo. - Rumusan masalah dan tujuan penelitian harus sinkron. - Penomoran sub bab pada Bab II di perbaiki		
		- Rumusan masalah no. 2 di perbaiki - Konsistensi penulisan judul gambar/ foto dan sumbernya. - Fokus di perbaiki. Konsul dan Pemb. I - Update jadwal penelitian.		

- Sumber data konsul dan Pemb. I
- Perbaiki gambar analisis data model interlopsi Hal. 1
- Daftar pustaka di perbaiki

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
	3/7-2023	- Perbaiki halaman pengesahan - Perbaiki rumusan masalah - Jargon penelitian - Penelitian sampel masyarakat		
		- Gambar analisis data model interaktif - Daftar pustaka eji rapikan - Perbaiki cover		
	16/11-23	- Perbaiki hal pengesahan - Daftar pustaka urutkan alfabatis.		
	12/12-23	Ace Semika Proposal		
	20/1-24	- Ukuran Logo Cover - Masalah dalam LBN. - Nama ahli yg tak ada dalam daftar.		
	26/9-24	- Fokus penelitian. Ace penelitian Lapangan.		



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI B

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
 SK BAN-PT NO: 2101/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2016 TANGGAL 29 SEPTEMBER 2016

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : SIPAI AGUSTIANA NCAU
 NPM : 1963201005
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Nama Dosen Pembimbing I & II : 1. Drs. M. KASIM, M.M.Si
 2. IISMA WATI, RIZA, ERYANI, S.Sos., M.Si

Judul Skripsi :
Pengaruh Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Long Nawang
Kecamatan Kayan Hulu Kabupaten Mahakam

Dosen Pembimbing (I/II)

IISMA WATI, RIZA, ERYANI, S.Sos., M.Si

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
	2/2-2026	Perbaiki judul tabel Daftar pustaka tidak ada nomor Hal.		
	3/2-2026	-Ade Selimay		

(Hal.)

Gambar 11 Kantor Desa Long Nawang



Sumber: Dokumentasi Penelitian 2024

Gambar 11 Penyerahan Surat Izin Penelitian Kepada Bapak Lukas Bilung Selaku Kepala Desa Long Nawang



Sumber: Dokumentasi Penelitian bersama Bapak Lukas Bilung, 2024

Gambar 12 Bagi Kuesioner Kepada Masyarakat Desa Long Nawang



Sumber: Dokumentasi Penelitian bersama Bapak Paul Seng, 2024



Sumber: Dokumentasi Penelitian bersama ibu Idoq Dis, 2024



Sumber: Dokumentasi Penelitian bersama Ibu Iyam Langet, 2024



Sumber: Dokumentasi Penelitian bersama Ibu Iki, 2024