

**STUDI TENTANG TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR DESA LONG BENTUQ
KECAMATAN BUSANG KABUPATEN KUTAI TIMUR**



OLEH:

RARA ULFA
NPM:2263201064

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
S A M A R I N D A**

2 0 2 5

**STUDI TENTANG TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR DESA LONG BENTUQ
KECAMATAN BUSANG KABUPATEN KUTAI TIMUR**



OLEH:

RARA ULFA
NPM:2263201064

**Skripsi Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
S A M A R I N D A**

2 0 2 5

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Studi Tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi Di Kantor Desa Long Bentuq Kecamatan Busang Kabupaten Kutai Timur

Nama Mahasiswa : Rara Ulfa

NPM : 2263201064

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

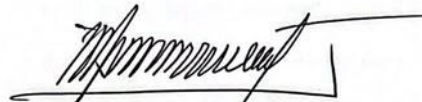
Program Studi : Administrasi Publik

Universitas : Widya Gama Mahakam Samarinda

Samarinda, 11 Mei 2026

Menyetujui

Pembimbing I


Drs. M. Kasim, M., M.Si
NIDN: 8812560018

Pembimbing II


Ahmad Yani, S.Sos., M.Si
NIDN: 1106118701



Godefridus Bali Geroda, S.Pd., M.Pd.
NIK. 2014.087.167

Penguji

1. Drs. M. Kasim M., M. Si
2. Ahmad Yani S.Sos., M.Si
3. Drs. Said Zulkifli, M.Si

1. 
2. 
3. 

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama: Rara Ulfa

NPM: 226320164

Judul Skripsi: Studi Tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Long Bentuq Kecamatan Busang Kabupaten Kutai Timur.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dalam bentuk Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan penerapan asli dari peneliti sendiri, baik unuk naskah laporan maupun kegiatan programing 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 Mei 2026

Yang membuat pernyataan,



Rara Ulfa
NPM 2263201064

RINGKASAN

RARA ULFA, Studi Tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Long Bentuq Kecamatan Sungai Kunjang Kabupaten Kutai Timur dibawah bimbingan Bapak Drs. M. Kasim M., M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Ahmad Yani A.Sos., M.Si selaku pembimbing II

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Long Bentuq Kecamatan Busang Kabupaten Kutai Timur. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya pelayanan publik sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, di mana kualitas pelayanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian terdiri dari Sekertaris Desa sebagai key informan serta masyarakat sebagai informan. Fokus penelitian meliputi empat aspek utama, yaitu SOP pelayanan, ketepatan waktu, transparansi, dan biaya pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Desa Long Bentuq telah memiliki dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan administrasi, sehingga secara internal pelayanan sudah berjalan terarah dan sistematis.

Dari segi ketepatan waktu, pelayanan sudah diupayakan cepat, tetapi dalam praktiknya masih terdapat keterlambatan yang dipengaruhi oleh jumlah aparatur dan banyaknya masyarakat yang dilayani, dalam aspek transparansi dan biaya pelayanan, pada dasarnya pelayanan administrasi tidak dipungut biaya.

Secara keseluruhan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Desa Long Bentuq dapat dikatakan cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam SOP, ketepatan waktu pelayanan, serta transparansi informasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan melalui penyediaan media informasi yang jelas, peningkatan disiplin aparatur, agar lebih efektif.

Kata Kunci: *Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Administrasi, Kantor Desa*

RIWAYAT HIDUP



RARA ULFA lahir di Sembarak Kutai Timur. Provinsi Kalimantan Timur pada tanggal 17 Desember 2003. Penulis lahir dari pasangan Bapak Suriansyah dan Ibu Eka dan merupakan anak terakhir dari dua bersaudara yakni Muhammad Rafli Marwan.

Penulis adalah mahasiswa yang sedang menempuh Pendidikan Sastra 1 di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda Program Studi Administrasi Publik. Penulis memulai Pendidikan formal pada tahun 2009 memulai di SD Negeri 001 Busang dan lulus tahun 2014, kemudian pada tahun 2015 penulis memasuki SMP Negeri 2 Busang dan lulus pada tahun 2018, selanjutnya pada tahun 2018 penulis melanjutkan ke jenjang Pendidikan SMK Teknologi Informasi Airlangga Samarinda dan lulus pada tahun 2021.

Pada Tahun yang berbeda 2022 peneliti melanjutkan Pendidikan di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Publik.

Selanjutnya pengabdian Masyarakat berupa Kuliah Kerja Nyata (KKN) Selama 1 bulan pada bulan Agustus 2025 di Kantor Kelurahan Tenun Samarinda Seberang Kecamatan Samarinda Seberang.

Karena sejatinya kesempurnaan hanya milik Sang Maha Pencipta, maka penulis sangat mengharapkan kritik dan saran mengenai skripsi ini yang dapat disampaikan kepada penulis.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Studi Tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Long Bentuq Kecamatan Busang Kabupaten Kutai Timur”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada program studi yang penulis tempuh.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak keterbatasan yang dimiliki, baik dari segi pengetahuan, pengalaman, maupun kemampuan dalam penulisan ilmiah. Namun berkat bimbingan, arahan, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan dengan baik.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Husaini Usman, M.Pd., M.T. selaku Rektor Universitas yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di perguruan tinggi.
2. Bapak Godefridus Bali Geroda, S.Pd., M.Pd. selaku Plt. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah memberikan dukungan dalam proses akademik selama penulis menempuh pendidikan.

3. Ibu Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan yang senantiasa membantu, memberikan dukungan dan arahan selama studi.
4. Bapak Drs. M. Kasim, M., M.Si selaku Dosen Pembimbing I Skripsi yang bukan hanya membimbing tetapi juga menjadi pengarah, penyemangat, dan motivator yang luar biasa. Terimakasih yang sebesar-besarnya atas kesabaran, perhatian, arahan serta nasihat yang disampaikan dengan tutur kata menenangkan dan tidak pernah menyakiti, sehingga seluruh proses bimbingan dapat dijalani dengan rasa aman dan nyaman. Terima kasih telah mempermudah setiap proses, selalu membuka pintu konsultasi dengan lapang, dan memahami setiap kesulitan yang penulis hadapi. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, serta balsan terbaik untuk setiap kebaikan yang Bapak berikan.
5. Bapak Ahmad Yani, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi sekaligus dosen pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, serta dukungan dalam proses penyusunan karya ilmiah ini. Dalam setiap proses yang tidak selalu mudah, kehadiran dan perhatian Bapak menjadi kekuatan tersendiri bagi penulis untuk terus melangkah dan menyelesaikan penelitian ini. Semoga segala kebaikan dan ketulusan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlipat ganda.
6. Seluruh dosen dan staf administrasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta pelayanan selama penulis menjalani perkuliahan.
7. Kepala Desa Long Bentuq beserta seluruh aparatur desa yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam pelaksanaan penelitian.

8. Teristimewa, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, Ayah Suriansyah dan Ibu Eka, dua sosok yang paling berjasa dalam kehidupan penulis. Meskipun ayah dan ibu tidak berkesempatan menempuh Pendidikan hingga bangku perkuliahan, keduanya selalu mengupayakan agar anak-anaknya dapat menempuh pendidikan setinggi-tingginya. Dengan segala keterbatasan yang ada, Ayah dan Ibu selalu menjadi sumber kekuatan, penguat langkah, dan tempat kembali bagi penulis dalam setiap proses yang dijalani. Setiap cucuran keringat, kerja keras, dan tanggung jawab Ayah dalam menafkahi keluarga menjadi jalan bagi penulis untuk dapat mengeyam Pendidikan hingga tahap ini, sekaligus menjadi teladan tentang arti keteguhan dan tanggung jawab. Ibu senantiasa menghadirkan doa, motivasi, nasihat dan kasih sayang tanpa batas yang terus mengiringi setiap langkah dan ikhtiar penulis dengan kesabaran dan pengorbanan yang tak pernah terhitung. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, umur yang panjang, serta membalas seluruh kebaikan, pengorbanan, keikhlasan Ayah dan Ibu dengan pahala yang berlipat ganda.
9. Terimakasih penulis sampaikan kepada kakak dan istrinya, Muhammad Rafli Marwa S.Pd dan Siti Esvita. Dukungan, perhatian, doa serta semangat yang senantiasa diberikan baik secara moril maupun material, menjadi penyemangat bagi penulis dalam menempuh proses perkuliahan serta menyelesaikan pendidikan dengan sebaik-baiknya.

10. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada keponakan tersayang Zara Elena Yasmine. Kehadiran nya dengan tawa, keceriaan dan kepolosan sering kali menjadi penghibur di tengah proses penyusunan skripsi ini.

11. Keluarga, sahabat, serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.
12. Untuk sahabat teman seperjuangan penulis khususnya Gresia Wella, Maria Dewika Hermanis, William Christian, Nur Layla Ali, Artha, Risqina, Jessica, Putri Regina. Terimakasih atas kebersamaan, dukungan, semangat, serta canda tawa yang menjadi penguat di saat lelah dan hampir menyerah. Setiap momen yang telah dilalui bersama akan selalu menjadi kenangan berharga yang tidak terlupakan.
13. Terima kasih penulis sampaikan kepada Ilham Nur atas dukungan, tenaga, serta semangat yang telah diberikan selama ini. Kehadirannya menjadi salah satu hal yang membantu penulis melewati berbagai proses dengan lebih baik.
14. Untuk diriku, yang mungkin tak pandai menunjukkan perasaan, tapi memilih untuk bertahan, berjalan, dan menyelesaikan apa yang dimulai. Terimakasih sudah kuat dan sudah tidak menyerah, meskipun tidak selalu yakin. Semoga langkah ini menjadi bukti bahwa saya mampu.
- Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Samarinda, 11 Mei 2026



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
RINGKASAN	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
BAB II TINJAUAN TEORI.....	12
2.1 Variabel Penelitian (Teori).....	12
2.1.1 Studi	13
2.1.2 Tingkat.....	14
2.1.3 Kepuasan	15
2.1.4 Kepuasan Masyarakat	16
2.1.5 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	17
2.1.6 Pelayanan	18
2.1.7 Administrasi	19
2.1.8 Pelayanan Administrasi	21
2.1.9 Jenis Pelayanan Administrasi	22

2.1.10 Unsur-unsur Pelayanan Administrasi	24
2.2 Kerangka Pikir	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jadwal Penelitian.....	28
3.2 Jenis Penelitian.....	29
3.3 Lokasi Penelitian	30
3.4 Definisi Konsepsional	31
3.5 Fokus Penelitian	32
3.6 Sumber Data.....	34
3.6.1 Data Primer	35
3.6.2 Data Sekunder	36
3.7 Teknik Pengumpulan Data	37
3.7.1 Observasi.....	38
3.7.2 Wawancara	39
3.7.3 Dokumentasi	40
3.8 Analisis Data	41
3.8.1 Pengumpulan Data	42
3.8.2 Reduksi Data	43
3.8.3 Penyajian Data	44
3.8.4 Penarikan Kesimpulan.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	47
4.1.1 Kondisi Geografis	47
4.1.2 Jumlah Penduduk Desa	50
4.1.3 Sejarah Desa Long Bentuq.....	55
4.1.4 Visi, Misi dan Tujuan Desa Long Bentuq	59
4.2 Penyajian Data Hasil Penelitian	60
4.2.1.1 SOP Pelayanan	60
4.2.1.2 Ketetapan Waktu	64
4.2.1.3 Transparansi	68

4.2.1.4 Biaya Pelayanan	73
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	76
4.3.1.1 SOP Pelayanan	77
4.3.1.2 Ketepatan Waktu	78
4.3.1.3 Transparansi	79
4.3.1.4 Biaya Pelayanan	80
4.3.1 Faktor Penghambat dan Pendukung.....	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	29
Tabel 4.1	50
Tabel 4.2	51
Tabel 4.3	52
Tabel 4.4	52
Tabel 4.5	53

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab negara kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Dalam sistem pemerintahan Indonesia, pelayanan publik menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari upaya mewujudkan tujuan negara sebagaimana tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, khususnya dalam mewujudkan kesejahteraan umum. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah diharapkan mampu menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat secara adil, merata, dan berkesinambungan.

Desa sebagai unit pemerintahan paling bawah memiliki peran yang sangat strategis karena menjadi garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kedudukan desa yang langsung berhadapan dengan masyarakat menjadikan kualitas pelayanan administrasi desa sebagai cerminan kinerja pemerintah secara keseluruhan. Pelayanan administrasi di desa meliputi berbagai kegiatan penting, seperti pembuatan surat keterangan, pengurusan administrasi kependudukan, serta pelayanan administratif lainnya yang berkaitan langsung dengan kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan administrasi desa dituntut untuk dilaksanakan secara tertib, cepat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Secara yuridis, penyelenggaraan pelayanan publik telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Undang-undang ini menekankan pentingnya prinsip kepastian hukum, kesamaan hak, profesionalisme, keterbukaan, serta akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Desa memberikan kewenangan kepada pemerintah desa untuk menyelenggarakan pemerintahan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat desa. Dalam undang-undang tersebut ditegaskan bahwa pemerintah desa berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional dan bertanggung jawab.

Ketentuan ini diperkuat dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa yang mengatur tata kelola administrasi desa agar berjalan secara tertib, efektif, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan adanya regulasi tersebut, pelayanan administrasi desa seharusnya mampu memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat.

Namun demikian, dalam praktiknya penyelenggaraan pelayanan administrasi di tingkat desa masih menghadapi berbagai kendala. Beberapa permasalahan yang kerap dijumpai antara lain proses pelayanan yang memerlukan waktu relatif lama, prosedur yang dirasakan berbelit-belit, serta

kurangnya kejelasan terkait standar pelayanan. Selain itu, masih ditemukan praktik penggunaan jasa pihak ketiga oleh masyarakat dalam mengurus keperluan administrasi, serta adanya permintaan imbalan tertentu oleh oknum aparat desa dalam proses pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang telah ditetapkan.

Permasalahan pelayanan publik tersebut juga ditemukan di Kabupaten Kutai Timur, khususnya di Kecamatan Busang di Desa Long Bentuq. Kabupaten Kutai Timur terdiri dari sejumlah kecamatan dengan karakteristik wilayah yang beragam, salah satunya adalah Kecamatan Busang yang memiliki enam desa. Desa Long Bentuq merupakan salah satu desa yang berada di wilayah Kecamatan Busang dan memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat setempat. Kantor Desa Long Bentuq menjadi pusat aktivitas pelayanan administrasi yang berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat sehari-hari.

Berdasarkan hasil observasi awal di Desa Long Bentuq, ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan ketidakpuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi yang diberikan oleh Kantor Desa Long Bentuq. Permasalahan antara lain:

1. SOP Pelayanan (Standar Operasional Prosedur Pelayanan), hasil pengamatan menunjukkan bahwa masyarakat belum sepenuhnya mengerti tentang pelaksanaan Standar Operasional Prosedur dalam pelayanan administrasi. Hal ini terlihat dari adanya warga yang masih bingung

terhadap langkah-langkah pelayanan dan persyaratan yang harus dipenuhi. Informasi mengenai prosedur pelayanan belum disampaikan secara jelas dan tertulis, sehingga warga kerap harus bertanya berkali-kali kepada petugas atau mengisi ulang berkas yang tidak sesuai. Untuk itu, solusi yang bisa dilakukan adalah dengan memperjelas SOP melalui penyediaan informasi yang tertulis, seperti papan alur pelayanan atau brosur yang mudah dimengerti oleh masyarakat.

2. Ketetapan Waktu, ditemukan bahwa ketetapan waktu penyelesaian pelayanan administrasi belum berjalan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Beberapa proses pelayanan memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan oleh masyarakat, sehingga menyebabkan keluhan dan rasa kurang puas. Hal ini terjadi karena kurangnya kedisiplinan petugas atau kurangnya pengelolaan waktu secara baik. Untuk itu, diperlukan pembinaan dan pengawasan terhadap kedisiplinan kerja para petugas desa agar pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
3. Transparansi, hasil pengamatan menunjukkan bahwa transparansi dalam pelayanan administrasi masih kurang. Informasi mengenai prosedur, waktu pelayanan, dan biaya belum diberikan secara jelas kepada masyarakat. Hal ini menyebabkan masyarakat merasa bingung dan kurang percaya terhadap proses pelayanan yang dilakukan. Oleh karena itu, solusi yang bisa dilakukan adalah meningkatkan transparansi dengan memberikan informasi

secara terbuka dan tertulis, seperti melalui papan pengumuman, media informasi, atau penjelasan langsung dari petugas.

4. Biaya Pelayanan, dari hasil pengamatan masih ada warga yang tidak tahu dengan jelas berapa besar biaya administrasi yang dikenakan. Hal ini terjadi karena belum ada informasi mengenai besarnya biaya pelayanan yang jelas dan tertulis di lingkungan Kantor Desa Long Bentuq. Kondisi ini bisa membuat masyarakat mengira ada biaya tambahan yang tidak seharusnya ada. Untuk menghindari hal tersebut, perlu dilakukan peningkatan transparansi dalam biaya pelayanan dengan menempelkan daftar biaya resmi di tempat pelayanan agar semua warga bisa mengetahui dan memahami dengan jelas.

Kondisi ini berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik. Pelayanan administrasi dikatakan berkualitas apabila mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara tepat, cepat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka akan menimbulkan ketidakpuasan yang dapat berdampak pada rendahnya partisipasi dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi desa perlu didasarkan pada pemahaman yang mendalam mengenai persepsi dan pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan. Berdasarkan kondisi

tersebut, penelitian mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Desa Long Bentuq menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai bagaimana pelayanan administrasi dilaksanakan serta bagaimana masyarakat menilai pelayanan tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah desa dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.

Dengan demikian, penelitian ini difokuskan pada kajian mengenai **“Studi Tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Long Bentuq Kecamatan Busang Kabupaten Kutai Timur”**. Penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan kajian administrasi publik, tetapi juga memberikan manfaat praktis bagi pemerintah desa dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

2.1 Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan hasil dari mengidentifikasi dan membatasi masalah yang telah dilakukan sebelumnya. Dalam rumusan ini terdapat pertanyaan-pertanyaan penelitian yang menunjukkan fokus, arah, dan ruang lingkup kajian. Penyusunan rumusan masalah dilakukan dengan jelas dan spesifik agar penelitian dapat tetap terfokus dan tidak meluas. Dengan begitu, rumusan masalah yang baik dapat membantu peneliti memahami inti dari permasalahan dan menjadi dasar untuk mencapai tujuan penelitian.

Menurut Sugiyono (2018:56) mengatakan “Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicari jawaban melalui pengumpulan data bentuk-bentuk rumusan masalah penelitian ini dikembangkan berdasarkan penelitian menurut Tingkat eksplanasi”.

Selanjutnya menurut Burhan Bungin (2017:55) melihat “Rumusan masalah sebagai langkah untuk memahami masalah penelitian secara konseptual, yang harus menunjukkan hubungan antara fenomena yang diteliti dengan teori yang mendukungnya; masalah yang dirumuskan perlu didasari oleh alasan yang berdasar ilmu (kenyataan sosial, kemutakhiran, dan manfaat yang diperoleh)”.

Kemudian Suharsimi Arikunto (2016:51) mengatakan bahwa perumusan masalah adalah pertanyaan penelitian yang dibuat secara spesifik dan dapat diterapkan, sehingga bisa dijawab melalui proses penelitian.

Berdasarkan menurut para ahli diatas, peneliti dapat menyimpulkan rumusan masalah berperan sebagai arahan utama yang memandu seluruh proses penelitian agar tetap terfokus, teratur, dan mampu memberikan jawaban yang sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Long Bentuq Kecamatan Busang Kabupaten Kutai Timur?

- 2) Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat mengenai pelayanan administrasi di Kantor Desa Long Bentuq Kecamatan Busang Kabupaten Kutai Timur?

3.1 Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan dari penelitian adalah untuk mengenali dan memahami masalah atau fenomena yang sedang diteliti. Selain itu, penelitian juga menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan masalah tersebut dan berusaha menghasilkan temuan yang dapat digunakan. Penelitian bertujuan untuk memberikan rekomendasi atau solusi yang praktis berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan.

Penelitian dapat memperkaya teori dalam bidang yang relevan dan juga menjadi dasar bagi pihak-pihak yang mengambil keputusan. Dengan tujuan yang jelas, penelitian dapat memandu pemilihan metode, cara pengumpulan data, serta cara menginterpretasikan hasilnya, sehingga dapat memberikan kontribusi ilmiah dan manfaat praktis.

Menurut Sugiyono (2016:45) mengatakan bahwa “Tujuan penelitian adalah pernyataan yang menjelaskan apa yang ingin dicapai melalui penelitian tersebut, tujuan ini berfungsi sebagai panduan bagi seluruh proses penelitian agar lebih terorganisasi dan sesuai dengan masalah yang telah ditentukan”.

Selanjutnya menurut Darmadi (2018:121) menyebut bahwa “Tujuan penelitian merupakan sasaran yang ingin dicapai dalam rangka menghasilkan informasi yang akurat mengenai objek yang diteliti. Menurutny, tujuan ini menjadi landasan penting dalam menentukan metode yang tepat, teknik analisis,

serta ruang lingkup penelitian. Ia juga menekankan pentingnya tujuan penelitian yang dapat diuji melalui data atau temuan lapangan”.

Kemudia menurut Nasharullah (2023:111) mengatakan bahwa “Tujuan penelitian bisa mencakup usaha untuk menemukan informasi yang baru, mengenal hubungan antarhal yang dipelajari, menyelesaikan permasalahan yang ada, serta memperkaya teori yang sudah ada”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat Tujuan penelitian merupakan arah utama yang menentukan fokus dan langkah-langkah dalam melakukan penelitian, sehingga hasil yang diperoleh dapat memberikan informasi yang tepat, berguna, dan bisa dipercaya secara ilmiah.

Berdasarkan uraian diatas maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Long Bentuq.
- 2) Untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi.

4.1 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk berkontribusi pada pengetahuan dan praktik dengan mengenali masalah yang ada, memberikan rekomendasi yang bisa diterapkan, serta memperkaya teori yang sudah ada. Diharapkan hal ini dapat membantu dalam membuat keputusan yang lebih baik dan meningkatkan pemahaman terhadap fenomena yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2016:250) menjelaskan bahwa “Manfaat penelitian adalah kemampuan atau peran hasil penelitian dalam mendorong

perkembangan ilmu pengetahuan, meningkatkan praktik kerja profesional, serta membantu menyelesaikan berbagai masalah yang ada di masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan topik penelitian tersebut”.

Selanjutnya Suyanto dan Sutinah (2019:77) menjelaskan bahwa “Manfaat penelitian adalah nilai yang diperoleh dari pengetahuan baru yang ditemukan selama proses penelitian. Pengetahuan ini bisa mengisi celah dalam buku catatan ilmu, memperdalam pemahaman tentang suatu peristiwa sosial, serta memberikan saran yang bisa dipakai untuk meningkatkan keberhasilan kebijakan dan pelayanan umum”.

Kemudian Herdiansyah (2018:112) mengatakan bahwa “Manfaat dari penelitian tersebut adalah hasil berupa pengetahuan dan penerapan praktis yang muncul setelah penelitian tersebut selesai dilakukan”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa Manfaat penelitian adalah hasil nyata yang diperoleh dari proses penelitian, baik berupa perluasan ilmu pengetahuan maupun penerapan praktis, sehingga penelitian tidak hanya memiliki nilai untuk pendidikan saja, tetapi juga memberi manfaat kepada masyarakat serta pihak-pihak yang terkait.

Dengan demikian, hasil penelitian tidak hanya meningkatkan pengetahuan, tetapi juga bisa digunakan oleh masyarakat, lembaga, atau pihak yang terkait.

1.4.1 Manfaat Teoritis

- 1) Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya mengenai kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi desa.
- 2) Memperkaya kajian literatur mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat di tingkat lokal.
- 3) Menjadi acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pelayanan publik di lingkungan pemerintahan desa.

1.4.2 Manfaat Praktis

- 1) Bagi Pemerintah Desa Long Bentuq, hasil penelitian dapat dijadikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.
- 2) Bagi masyarakat, penelitian ini dapat menjadi sarana untuk menyampaikan aspirasi terkait pelayanan publik.
- 3) Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Timur, dapat menjadi referensi dalam merumuskan kebijakan peningkatan pelayanan publik di tingkat desa.
- 4) Bagi peneliti lain, dapat menjadi bahan pertimbangan dan referensi untuk penelitian serupa di lokasi berbeda.

BAB II

TINJAUAN TEORI

2.1 Variabel Penelitian (Teori)

Variabel penelitian sangat penting dalam sebuah penelitian karena menjadi hal yang utama yang diamati, diukur, dan dianalisis. Setiap variabel disusun berdasarkan isu atau masalah yang dibahas serta tujuan yang ingin dicapai. Memahami variabel dengan jelas sangat penting agar pengumpulan dan analisis data bisa dilakukan dengan tepat dan terarah.

Menurut Suryana (2018:39) mengatakan bahwa “Teori adalah dasar ilmu yang terdiri dari beberapa konsep yang saling terkait, yang membantu menjelaskan mengapa suatu peristiwa terjadi. Ia menekankan bahwa teori tidak hanya menjadi dasar, tetapi juga alat untuk menganalisis masalah, serta membantu peneliti dalam menggambarkan isu dan menyusun argumen ilmiah yang masuk akal”.

Selanjutnya menurut Sugiyono (2016:45) menjelaskan bahwa “Variabel penelitian adalah suatu sifat, karakteristik, atau nilai dari seseorang, objek, atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu. Variabel ini ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari agar dapat diperoleh informasi dan kemudian ditarik kesimpulan secara ilmiah.”

Kemudian menurut Kurniawan (2019:88) menjelaskan bahwa “Variabel adalah bagian dari penelitian yang menunjukkan karakteristik atau fenomena yang ingin diteliti. Variabel dibuat agar peneliti dapat mengetahui hubungan

antar bagian penelitian, sehingga hasil yang didapat lebih jelas dan dapat dipercaya”.

Terakhir menurut Firmansyah (2021:70) mengatakan bahwa “Variabel penelitian adalah konsep yang dipilih oleh peneliti karena dianggap penting dalam menghadapi masalah yang sedang diteliti. Variabel ini menjadi dasar bagi peneliti dalam menentukan indikator, membuat alat pengumpulan data, serta menganalisis hasil yang diperoleh”.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli diatas maka disimpulkan bahwa teori dan variabel dalam penelitian memiliki peran penting dalam proses penelitian ilmiah. Teori bertindak sebagai dasar pemahaman yang membantu peneliti dalam memahami, menjelaskan, dan menganalisis fenomena yang diteliti secara logis dan terstruktur. Di sisi lain, variabel penelitian adalah konsep atau ciri yang dipilih dan ditentukan oleh peneliti untuk diteliti karena memiliki hubungan langsung dengan masalah yang dibahas.

2.1.1 Studi

Studi adalah kegiatan ilmiah yang dilakukan dengan cara teratur dan memiliki perencanaan, bertujuan untuk memahami serta menganalisis suatu peristiwa tertentu. Dalam penelitian, studi dilakukan agar bisa memperoleh pemahaman yang jelas dan tidak memihak terhadap isu yang diteliti, sehingga hasil yang diperoleh dapat dipercaya secara akademik.

Menurut Mestika Zed (2018:3), “Studi merupakan serangkaian kegiatan yang berhubungan dengan metode pengumpulan data Pustaka, membaca, mencatat, serta mengelola bahan penelitian”.

Selanjutnya menurut Lexy J Moleong (2021:6) menjelaskan bahwa “Studi merupakan kegiatan sistematis dalam memahami dan menafsirkan data atau fenomena tertentu secara mendalam untuk memperoleh makna yang komprehensif”.

Sementara itu menurut Arikunto (2022:56) menjelaskan bahwa “Studi adalah suatu Upaya sistematis dan metodologis untuk mempelajari sesuatu masalah guna menemukan jawaban atas pertanyaan tertentu melalui penerapan Langkah-langkah ilmiah”.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas dapat peneliti simpulkan bahwa studi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan secara sistematis dan metodologis untuk memahami suatu masalah atau fenomena secara mendalam.

2.1.2 Tingkat

Salah satu gagasan penting dalam penelitian ini adalah konsep tingkat, yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap layanan administrasi. Memahami teori tingkat menurut para ahli sangat penting agar pengukuran tingkat kepuasan masyarakat bisa dilakukan secara benar dan sesuai dengan cara-cara ilmiah.

Menurut Sugiyono (2017:84) menjelaskan bahwa “Tingkat adalah derajat atau level tertentu yang menunjukkan posisi, pencapaian, atau kondisi dari suatu variable yang bisa diukur dan dibandingkan berdasarkan indikator yang sudah ditentukan”.

Selanjutnya menurut Sumadi Suryabrata (2016:67) mengatakan bahwa “Tingkat adalah tingkat pencapaian suatu variable yang dinilai berdasarkan sekelompok ukuran atau kinerja yang sudah ditentukan sebelumnya”.

Kemudian menurut Riduwan (2018:45) mengemukakan bahwa “Tingkat menunjukkan letak suatu variable dalam skala tertentu, yang menjelaskan kondisi rendah, sedang, atau tinggi berdasarkan hasil pengukuran data”.

Berdasarkan pandangan para ahli diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa tingkat adalah cara untuk mengukur sejauh mana pencapaian atau kondisi variabel penelitian berdasarkan indikator yang sudah ditentukan, sehingga memudahkan peneliti dalam menganalisis dan membuat kesimpulan.

2.1.3 Kepuasan

Kepuasan adalah konsep penting dalam mempelajari pelayanan publik karena menunjukkan bagaimana masyarakat menilai kualitas layanan yang mereka terima. Tingkat kepuasan muncul dari perbandingan antara harapan masyarakat dengan realitas pelayanan yang mereka alami. Karena itu, kepuasan bukan hanya sebagai tanda keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi tetapi juga menjadi acuan untuk melihat seberapa baik pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Menurut Hardiansyah (2018:92) mengatakan bahwa “Kepuasan adalah pengalaman pengguna layanan terhadap mutu pelayanan yang dirasakan, setelah dibandingkan dengan harapan mereka semula”.

Selanjutnya menurut Fandy Tjiptono (2019:146) mengatakan bahwa “Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah menilai bagaimana layanan yang diterimanya dibandingkan dengan harapan yang mereka miliki”.

Kemudian menurut Ratminto dan Winarsih (2018:181) mengatakan bahwa “Kepuasan adalah hasil dari penilaian masyarakat terhadap pengalaman menerima pelayanan, baik dalam hal prosedur, waktu, biaya, maupun sikap para petugas”.

Berdasarkan menurut para ahli diatas peneliti dapat menyimpulkan kepuasan merupakan hasil akhir dari pengalaman masyarakat dalam menggunakan pelayanan, yang menunjukkan seberapa jauh pelayanan tersebut mampu memenuhi harapan dan kebutuhan mereka.

2.1.4 Kepuasan Masyarakat

Ada beberapa yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat, bukan hanya untuk mengetahui apakah masyarakat senang dengan pelayanan yang diberikan saat ini, tetapi juga untuk menemukan bentuk pelayanan barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat di masa depan.

Menurut Wilkie dalam Fandy Tjiptono (2016:354) “Kepuasan adalah tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa”.

Sedangkan menurut Sinambela (2017:112) menyatakan “Kepuasan masyarakat adalah kondisi di saat masyarakat merasa bahwa layanan yang diberikan pemerintah sudah memenuhi mereka butuhkan. Ia menekankan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh hasil layanan, tetapi

juga oleh cara pelayanan, sikap ramah petugas, mudah tidaknya akses, serta cepat tidaknya proses pemberian layanan”.

Selanjutnya menurut Ratmino & Winarsih (2018:84) menyatakan bahwa “Kepuasan masyarakat adalah respon positif masyarakat setelah membandingkan kualitas layanan yang diterima dengan standar yang berlaku. Kepuasan ini dinilai dari beberapa indikator, seperti ketepatan waktu, kemudahan prosedur, transparansi, hingga kesesuaian biaya pelayanan”.

Menurut para ahli diatas peneliti dapat menyimpulkan Kepuasan masyarakat adalah perasaan terserah mereka, apakah merasa senang atau tidak senang, setelah mereka mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan, baik dalam prosesnya maupun hasilnya. Semakin baik layanan yang diterima, semakin tinggi juga tingkat kepuasan masyarakat.

2.1.5 Indeks Kepuasan Masyarakat

Indek Kepuasan Masyarakat sesuai dengan PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat adalah hasil dari pengukuran pendapat masyarakat tentang pelayanan yang mereka terima dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Pengukuran ini di lakukan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan masyarakat. Tujuan daeri Indeks Kepuasan Masyarakat menurut PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 adalah untuk mengetahui sejauh mana kinerja setiap unit layanan di instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik secara berkala. Hasil pengukuran ini digunakan sebagai bahan dalam merumuskan kebijakan untuk meningkatkan pelayanan publik.

Selain itu, masyarakat juga dapat memanfaatkan pengukuran ini sebagai acuan dalam mengevaluasi pelayanan yang mereka terima untuk mengetahui sejauh mana kemampuan pelayanan unit yang mereka gunakan dalam memberikan pelayanan. Untuk mengetahui sejauh mana kemampuan pelayanan unit yang mereka gunakan dalam memberikan pelayanan.

Maksud dari Indeks Kepuasan Masyarakat dapat peneliti simpulkan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan berhasil dan juga bisa digunakan untuk melihat bagaimana kinerja instansi tersebut.

2.1.6 Pelayanan

Pelayanan adalah fungsi inti dalam penyelenggaraan administrasi publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Pelayanan tidak hanya dianggap sebagai kegiatan memberikan jasa, tetapi juga merupakan bentuk tanggung jawab aparatur pemerintah dalam menciptakan kesejahteraan dan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik menjadi penanda penting dalam mengevaluasi kinerja instansi pemerintah, terutama di tingkat pemerintahan desa.

Menurut Dwiyanto (2019:33) menjelaskan bahwa “Pelayanan adalah upaya organisasi publik dalam memberikan barang atau jasa yang dibutuhkan masyarakat, dengan tujuan menciptakan kepuasan dan kesejahteraan sosial. Ia menekankan bahwa pelayanan yang baik harus responsif, dapat dipertanggungjawabkan, dan mampu menyelesaikan masalah masyarakat secara efektif”.

Selanjutnya menurut Pasolong (2019:41) menyatakan “Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan administratif masyarakat. Pelayanan yang baik dapat dilihat dari ketertiban dalam prosedur, sikap profesional para petugas, serta sejalan antara harapan masyarakat dengan hasil pelayanan yang mereka terima”.

Sementara itu, menurut Firmansyah (2021:66) mengatakan bahwa “Pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku. Pelayanan yang baik tidak hanya menghasilkan hasil yang benar, tetapi juga membuat masyarakat merasa nyaman dan mendapatkan pengalaman yang positif saat menggunakan layanan tersebut”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, peneliti menyimpulkan Pelayanan merupakan tanggung jawab pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan tepat, cepat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku, sehingga masyarakat tidak hanya mendapatkan hasil yang benar, tetapi juga merasa nyaman dan puas selama proses pelayanan berlangsung.

2.1.7 Administrasi

Adminsitasi merupakan salah satu hal penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena terkait dengan proses pengelolaan kegiatan yang dilakukan secara terencana, teratur, dan sistematis guna mencapai tujuan tertentu. Dalam koneks pemerintahan desa, adminisrasi tidak hanya berfungsi

sebagai kegiatan pencatatan dan pengarsipan tetapi juga sarana pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi berbagai kebutuhan administrasi.

Menurut Sondang P. Siagian (2019:18), mendefinisikan “Administrasi sebagai bentuk kerja sama antarindividu dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama, yang dalam pelayanan publik berarti mengoptimalkan sumber daya manusia dan infrastruktur guna memenuhi kebutuhan masyarakat secara tepat waktu dan berkualitas”.

Selanjutnya menurut M.Thoha (2020:32), menjelaskan “Administrasi sebagai kegiatan pengaturan dan opengkoordinasian elemen organisasi, termasuk manusia dan materi, untuk merealisasikan pelayanan yang memenuhi standart etika dan keadilan sosial”.

Sementara itu menurut Harbani Pasolong (2017:1) menjelaskan bahwa “Admistrasi adalah memahami hubungan antara pemerintah dan masyarakat serta proses manajemen yang digunakan untuk menjalankan tugas-tugas organisasi dengan baik, cepat, dan logis”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat peneliti simpulkan administrasi adalah proses Kerjasama dan pengelolaam berbagai komponen dalam sebuah organisasi, seperti manusia dan sumber daya lainnya yang dilakukan dengan cara yang terencana, terkoordinasi, dan sistematis agar bisa mencapai tujuan bersama, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2.1.8 Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi adalah salah satu jenis pelayanan publik yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan terutama di tingkat pemerintahan desa. Pelayanan administrasi tidak hanya berkaitan dengan proses pengurusan dokumen, tetapi juga mencerminkan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan menjadi salah satu indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Abdullah Sani (2021:60) menegaskan bahwa “Pelayanan Administrasi melibatkan integrasi fungsi organisasi seperti perencanaan, pelaksanaan, dan Pengawasan, yang dalam konteks Indonesia bertujuan untuk mendukung pembangunan nasional melalui layanan yang inklusif dan berkelanjutan”.

Selanjutnya menurut Sondang P. Siagian (2019:25), mendefinisikan “Pelayanan Administrasi sebagai kerja sama antarindividu dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama, Dimana sumber daya manusia dan infrastruktur dikelola untuk menghasilkan layanan yang efektif dan tepat sasaran bagi masyarakat”.

Berdasarkan pendapat para ahli, peneliti menyimpulkan pelayanan administrasi adalah pengelolaan dan koordinasi fungsi organisasi serta sumber daya secara terpadu untuk menghasilkan layanan yang efektif, tepat sasaran, inklusif, dan mendukung Pembangunan masyarakat.

2.1.9 Jenis Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi adalah bagian dari pelayanan publik yang disediakan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan administratif masyarakat. Dalam studi tentang administrasi publik di Indonesia, pelayanan administrasi biasanya dibagi menjadi tiga jenis utama, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Pembagian ini bertujuan agar lebih mudah dipahami mengenai bentuk pelayanan, hasil yang diperoleh, serta peran pelayanan tersebut dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Hardiansyah, 2018:27).

1. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi adalah bagian dari pelayanan publik yang disediakan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan administratif masyarakat. Dalam studi tentang administrasi publik di Indonesia, pelayanan administrasi biasanya dibagi menjadi tiga jenis utama, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Pembagian ini bertujuan agar lebih mudah dipahami mengenai bentuk pelayanan, hasil yang diperoleh, serta peran pelayanan tersebut dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Hardiansyah, 2018:27).

2. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah jenis pelayanan publik yang menghasilkan barang fisik sebagai hasil dari proses pelayanan tersebut. Menurut Dwiyanto (2021:41), pelayanan barang merupakan bentuk layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah dengan cara menyediakan atau mendistribusikan barang

tertentu untuk mendukung kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Barang yang dimaksud bisa berupa alat dan sarana pendukung dalam pelayanan administrasi, seperti formulir, blanko administratif, maupun fasilitas fisik yang digunakan dalam pelayanan. Fungsi pelayanan barang sangat penting dalam memastikan kelancaran pelayanan administratif agar dapat berjalan secara efektif dan efisien.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang memberikan manfaat berupa tindakan atau hasil kerja, bukan berupa dokumen atau barang. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2019:18), pelayanan jasa dalam bidang administrasi publik dilaksanakan melalui berbagai kegiatan seperti memberikan informasi, memberi nasihat, membimbing proses administratif, dan mendampingi masyarakat saat mengurus berbagai urusan administrasi. Kualitas pelayanan jasa sangat bergantung pada kemampuan aparatur, sikap dalam memberikan pelayanan, serta cara berinteraksi antara aparatur dan masyarakat. Hal ini berpengaruh besar terhadap cara masyarakat memandang dan merasa puas terhadap pelayanan administrasi yang diberikan.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti bisa menyimpulkan bahwa pelayanan administrasi terbagi menjadi tiga jenis utama, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Ketiga jenis pelayanan tersebut saling terkait dan tidak bisa dipisahkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan administratif memiliki peran utama, pelayanan barang berfungsi sebagai bantuan, sedangkan pelayanan jasa bertugas

memperkuat kualitas interaksi dalam pelayanan. Klasifikasi ini menjadi dasar teoritis penting untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi, terutama pada lembaga pemerintahan desa.

2.1.10 Unsur-unsur pelayanan administrasi

Pelayanan administrasi sebagai bagian dari pelayanan publik membutuhkan beberapa elemen pendukung agar bisa berjalan dengan baik. Unsur-unsur dalam pelayanan administrasi merupakan bagian pokok yang saling berkaitan dan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Menurut Hardiansyah (2018:31), unsur-unsur pelayanan administrasi meliputi aparatur yang memberikan pelayanan, prosedur dalam memberikan pelayanan, sarana dan prasarana yang digunakan, durasi pelayanan, serta masyarakat sebagai penerima pelayanan. Unsur-unsur tersebut harus dikelola secara terpadu agar tujuan dari pelayanan administrasi bisa tercapai secara efektif dan efisien.

1) Aparatur Pelayanan

Aparatur pelayanan adalah bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi karena mereka langsung bertugas melayani masyarakat. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2019:21), aparatur pelayanan harus memiliki kemampuan, tanggung jawab, dan etika yang baik agar bisa memberikan pelayanan secara profesional. Kemampuan mereka dalam memahami peraturan, menjalankan prosedur, serta bersikap ramah dan adil

sangat memengaruhi cara masyarakat memandang kualitas pelayanan administrasi.

2) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah langkah-langkah atau cara yang harus dilakukan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi. Menurut Hardiansyah (2018:33), prosedur pelayanan harus disusun dengan jelas, sederhana, dan terbuka agar mudah dipahami oleh masyarakat. Jika prosedur tidak jelas atau rumit, maka proses pelayanan akan terganggu dan kepuasan masyarakat akan menurun. Oleh karena itu, penyederhanaan prosedur sangat penting dalam pelayanan administrasi publik.

3) Sarana dan Prasarana Pelayanan

Sarana dan prasarana adalah bagian yang mendukung agar proses pelayanan administrasi berjalan lancar. Menurut Dwiyanto (2021:45), sarana dan prasarana dalam pelayanan mencakup fasilitas fisik, alat kerja, teknologi informasi, serta lingkungan yang nyaman bagi masyarakat. Jika sarana dan prasarana tersedia dengan cukup, maka pekerjaan pegawai lebih efektif dan masyarakat lebih mudah dalam mengakses pelayanan administrasi.

4) Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah hal yang berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan dalam menyelesaikan pelayanan administrasi. Menurut Hardiansyah (2018:35), ketepatan dalam waktu pelayanan menjadi faktor penting karena masyarakat mengharapkan pelayanan yang cepat dan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan. Jika waktu pelayanan tidak tepat, maka bisa

menyebabkan kekecewaan dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan administrasi.

5) Masyarakat sebagai Penerima Pelayanan

Masyarakat sebagai penerima pelayanan adalah bagian yang tidak bisa dipisahkan dari pelayanan administrasi. Menurut Sinambela (2019:142), masyarakat bukan hanya sekadar pengguna layanan, tetapi juga menjadi pihak yang menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi merupakan petunjuk penting dalam menilai apakah penyelenggaraan pelayanan tersebut berhasil atau tidak, serta menjadi bahan evaluasi bagi lembaga pemerintah.

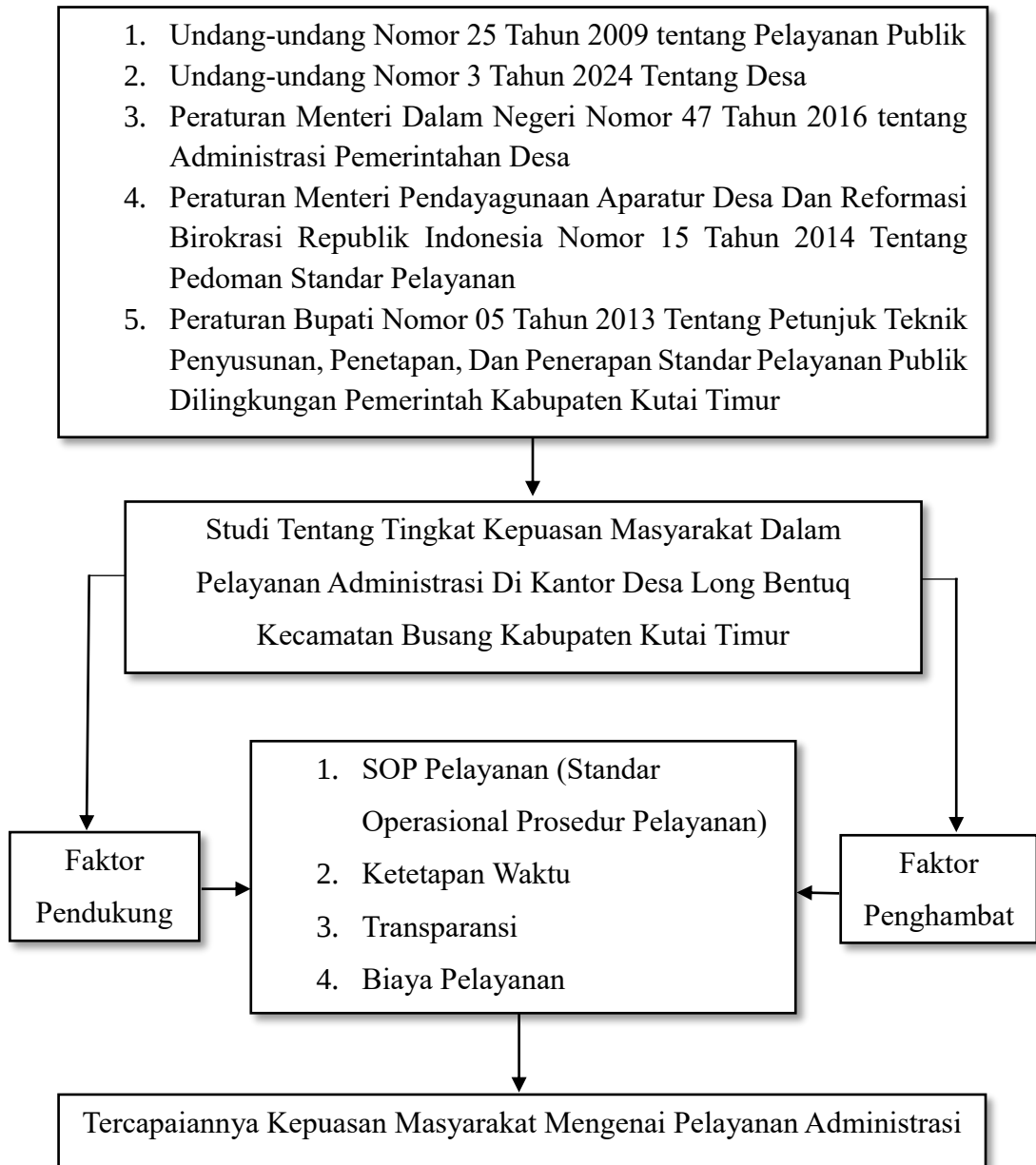
2.2 Kerangka Pikir

Menurut Muhadjir (2018:67) menjelaskan bahwa “Kerangka pikir adalah alur konseptual yang menggambarkan bagaimana suatu masalah penelitian dianalisis berdasarkan teori dan asumsi ilmiah yang relevan”.

Selanjutnya Sugiyono (2017:92) menjelaskan bahwa “Kerangka pikir adalah alur berpikir yang logis, disusun berdasarkan teori dan fakta dari penelitian empiris, untuk menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti”.

Adapun Studi Tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi Di Kantor Desa Long Bentuq Kecamatan Busang Kabupaten Kutai Timur dijelaskan melalui bagan kerangka pikir dibawah ini.

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



Sumber Data: diolah peneliti 2025

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jadwal Penelitian

Pada umumnya suatu kegiatan dilaksanakan berdasarkan suatu perencanaan karena dengan adanya perencanaan, sebuah kegiatan dapat berlangsung dengan efektif atau secara teratur. Sama halnya dengan penelitian ini, peneliti Menyusun rencana melalui jadwal penelitian yang telah ditentukan. Berikut adalah teori-teori yang digunakan oleh peneliti.

Menurut Sugiyono (2017:336) menyebutkan bahwa “Jadwal Penelitian adalah perencanaan sistematis tentang urutan kegiatan penelitian beserta waktu pelaksanaan setiap tahapannya”.

Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto (2018:78) yang menyatakan “Jadwal penelitian berperan sebagai instrument pengendali yang memastikan penelitian berjalan sesuai timeline dengan mempertimbangkan keterkaitan antar tahapan”.

Kemudian menurut Burhan Bungin (2017:92) menyatakan bahwa “Jadwal penelitian adalah alat bantu bagi manajer untuk mengontrol dan mengevaluasi bagaimana penelitian berjalan agar tetap sesuai dengan rencana yang sudah ditentukan. Dengan adanya jadwal yang jelas, setiap tahap dalam penelitian dapat dilakukan secara teratur dan sistematis”.

Berdasarkan menurut para ahli diatas peneliti dapat menyimpulkan jadwal penelitian berperan penting sebagai pedoman waktu yang membantu

penelitian dilaksanakan secara teratur, terarah dan efisien sehingga seluruh proses penelitian dapat diselesaikan sesuai dengan target yang telah ditentukan.

Tabel 3.1

Jadwal Penelitian

NO.	Keterangan	Jadwal Penelitian					
		Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr
1.	Observasi						
2.	Peneliti Mengajukan Judul						
3.	Peneliti Menyusul Proposal						
4.	Melaksanakan Penelitian Lapangan						
5.	Pelaksanaan Seminar Hasil						
6.	Pelaksanaan Pendadaran						

Sumber: disusun oleh peneliti 2025

3.2 Jenis Penelitian

Sesuai dengan judul yang telah ditentukan, peneliti menerapkan pendekatan penelitian kualitatif. Namun sebelumnya, peneliti akan memaparkan beberapa definisi mengenai penelitian kualitatif berdasarkan pendapat para ahli.

Menurut Sugiyono (2019:9) “Penelitian kualitatif adalah metode penelitian berdasarkan pada filsafat postpositivisme dan diterapkan untuk mengkaji keadaan objek yang alami, dimana peneliti berfungsi sebagai alat utama, pengumpulan data dilakukan secara trigulasi (gabungan), analisis data

bersifat induktif, serta hasil penelitian lebih focus pada makna ketimbang generalisasi”.

Sedangkan menurut Lexy J Moleong (2017:6) menyatakan bahwa “Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, Tindakan, dan lainnya, secara holistic dan mendalam”.

Sementara itu menurut Herdiansyah (2019:12) “Penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang berfokus pada pencarian makna dari suatu gejala sosial”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, peneliti menyimpulkan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode yang tepat untuk memahami fenomena sosial secara utuh dan mendalam, karena memungkinkan peneliti menggali pengalaman, pandangan, dan makna yang dirasakan oleh subjek penelitian, sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi yang sebenarnya dan relevan dengan konteks lapangan.

3.3 Lokasi Penelitian

Adapun Lokasi penelitian ialah area di mana penelitian akan dilaksanakan. Namun sebelum itu peneliti akan menjelaskan beberapa definisi mengenai Lokasi penelitian menurut para pakar.

Menurut Burhan Bugin (2019: 62) mengatakan “Lokasi penelitian adalah tempat sosial di mana peneliti bisa melihat langsung fenomena yang ingin diteliti. Fenomena ini bisa terjadi dalam kehidupan sehari-hari, dalam suatu organisasi, atau lembaga tertentu. Saat memilih lokasi penelitian, harus

dipertimbangkan jenis fenomena yang diteliti, tingkat interaksi sosial di sana, serta sejauh mana lokasi itu relevan dengan tujuan penelitian”.

Sedangkan menurut Sugiyono (2015:45) “Lokasi penelitian adalah tempat tertentu Dimana penelitian dilakukan dan harus dipilih berdasarkan pertimbangan seperti kemudahan akses, keterkaitan dengan permasalahan yang diteliti, serta kemampuasn untuk memperoleh data yang tepat dan akurat.

Berdasarkan menurut para ahli diatas, peneliti menyimpulkan bahwa lokasi penelitian bertugas sebagai dasar agar observasi dan pengumpulan data bisa berjalan dengan efektif, sesuai dengan tujuan, dan memberikan informasi yang benar serta relevan.

3.4 Definisi Konsepsional

Definisi Konsepsional adalah uraian tentang makna suatu konsep melalui penggunaan konsep lain yang mencakup penjabaran atau pemahaman terhadap variable penelitian yang didasari oleh beragam teori, konsep, definisi, serta proposisi yang telah dibahas sebelumnya dalam bagian teori dan konsep. Sebelum peneliti memaparkan konsep dalam studi yang dilakukan, penting untuk merujuk pada beberapa pandangan para ahli mengenai definisi konsepsional.

Menurut Sugiyono (2017:55) mengatakan bahwa “Definisi konsepsional adalah definisi yang dibuat secara teori berdasarkan pemikiran yang sudah dirancang, sehingga konsep atau variabel yang diteliti bisa diukur dan diamati dengan jelas”.

Sedangkan menurut Lexy J. Moleong (2018:122) menjelaskan bahwa “Definisi konsepsional adalah penjelasan lebih lanjut tentang suatu konsep atau variabel penelitian yang bersifat teoritis. Definisi ini memudahkan peneliti dalam menentukan indikator serta alat ukur yang digunakan. Dengan adanya definisi konsepsional, peneliti dapat menghubungkan teori-teori dengan praktik penelitian di lapangan”.

Sesuai dengan judul yang peneliti angkat yaitu: Studi Tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Long Bentuq Kecamatan Busang Kabupaten Kutai Timur. Maka definisi konsepsional, penelitian ini mengacu pada tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi yang diberikan oleh aparatur di Kantor Desa Long Bentuq. Kepuasan masyarakat diartikan sebagai penilaian mereka dalam kualitas pelayanan administrasi yang diterima, yang mencerminkan kemampuan aparatur desa dalam memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Adapun definisi konsepsional dalam penelitian ini yaitu: SOP Pelayanan (Standar Operasional Prosedur Pelayanan), Ketetapan Waktu, Transparansi, Biaya Pelayanan.

3.5 Fokus Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus dilakukan dengan memepertimbangkan hasil dari kajian awal, pengalaman, referensi dan masukan dari pembimbingan atau mereka yang dianggap sebagai ahli. Fokus ini bersifat sementara dan akan terus berubah setelah penelitian di lapangan dilakukan.

Menurut Burhan Bungin (2017:56) menyatakan bahwa “Fokus penelitian adalah elemen-elemen spesifik yang ditentukan oleh peneliti sebagai pusat perhatian untuk memahami fenomena yang sedang diteliti. Fokus ini bertujuan untuk mengidentifikasi variable atau gejala yang menjadi sorotan utama sehingga penelitian tetap berada pada jalurnya”.

Sedangkan menurut Lexy J. Moleong (2018:128) menjelaskan bahwa “Fokus penelitian adalah hal atau peristiwa yang paling diperhatikan oleh peneliti dalam penelitian kualitatif fokus ini muncul dari pernyataan masalah dan tujuan penelitian, sehingga proses pengumpulan dan penganalisisan data bisa lebih teratur dan sistematis”.

Kemudian menurut Satori dan Komariah (2017:78) menyatakan bahwa “Fokus penelitian adalah batasan konseptual yang menjelaskan aspek-aspek yang akan diteliti dengan lebih mendalam, serta berfungsi sebagai landasan dalam merancang alat penelitian. Fokus penelitian juga memudahkan peneliti dalam melakukan pengelompokkan data”.

Berdasarkan menurut para ahli diatas, peneliti dapat menyimpulkan fokus penelitian adalah petunjuk utama yang memepertegas batsasan penelitiaan sehingga kegiatan mengumpulkan, menganalisis, dan menyimpulkan dapat dilakukan dengan lebih terarah, efektif, dan tetap ada jalur yang telah ditentukan oleh tujuan penelitian. Berdasarkan uraian diatas maka yang menjadi fokus penelitian ini yaitu:

1. SOP Pelayanan (Standar Operasional Prosedur Pelayanan)
2. Ketetapan Waktu

3. Transparansi
4. Biaya Pelayanan

3.6 Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder.

Menurut dalam kajian Lexy J. Moleong (2018:132) menjelaskan bahwa “Sumber data yang menjadi sumber informasi dalam penelitian kualitatif adalah ucapan dan perilaku, sedangkan dokumen serta barang lainnya berfungsi sebagai sumber informasi pendukung”.

Sedangkan menurut Satrio dan Komariah (2017:92) mengemukakan bahwa “Sumber data diperoleh dari orang, peristiwa, atau dokumen yang memberikan informasi untuk menjelaskan variable atau gejala yang diteliti”.

Kemudian menurut Burhan Bungin (2017:87) mendefinisikan “Sumber data sebagai semua jenis informasi yang dapat mendukung analisis dalam penelitian, baik yang didapatkan dari observasi, wawancara, arsip atau media lainnya”.

Berdasarkan menurut para ahli diatas, dapat peneliti simpulkan bahwa sumber data merupakan bahan utama yang wajib dikumpulkan, baik itu dalam bentuk tindakan, ucapan, dokumen, ataupun hasil dari pengamatan, supaya penelitian dapat berlangsung dengan mendalam dan mengeluarkan hasil yang sah serta bisa dipertanggungjawabkan.

3.6.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2017:225) mengatakan bahwa “Data primer adalah jenis data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumber asli melalui proses pengumpulan di lapangan. untuk mengenali tokoh atau narasumber yang dianggap mampu memberikan data yang relevan”.

Sedangkan menurut Satori dan Komariah (2017:145) mengatakan bahwa “Data primer adalah jenis data yang berasal langsung dari informan yang menjadi subjek penelitian, dan didapatkan melalui metode pengumpulan data yang telah direncanakan secara terstruktur”.

Kemudian menurut Emzir (2016:102) menjelaskan bahwa “Data primer diperoleh secara langsung di lapangan, dan merupakan hasil dari interaksi antara peneliti dengan responden”.

Berdasarkan menurut pendapat ahli diatas peneliti dapat menyimpulkan data primer adalah sumber informasi utama yang penting karena memberikan gambaran yang nyata dan terbaru tentang fenomena yang diteliti, sehingga hasil penelitian menjadi lebih tepat dan bisa dipercaya.

Data primer yang diperoleh dalam penelitian ini langsung melalui wawancara dan pengamatan langsung, dengan tujuan untuk memahami tokoh atau narasumber yang dianggap mampu memberikan data yang tepat dan relevan. Adapun yang menjadi *key informant* dan informan dalam penelitian ini yaitu:

1. Hairani Januar sebagai Sekertaris Desa (*Key Informant*)
2. Sulaiman sebagai masyarakat (Informan)

3. Karmila sebagai masyarakat (Informan)
4. Ana sebagai masyarakat (Informan)
5. Elsa sebagai masyarakat (Informan)

3.6.2 Data Sekunder

Menurut Suharsimi Arikunto (2016:172) menjelaskan bahwa “Data sekunder adalah data yang didapat dari berbagai sumber tertulis yang sudah ada, seperti dokumen resmi atau tidak resmi, yang digunakan untuk melengkapi data utama dalam penelitian”.

Sedangkan menurut Lexy J Moleong (2018:159) menyatakan bahwa “Data sekunder diperoleh melalui studi tentang dokumen dan literatur yang terkait dengan topik penelitian”.

Kemudian menurut Burhan Bungin (2017:121) menegaskan bahwa “Data sekunder dikumpulkan melalui dokumen dan arsip yang sudah tersedia, baik berupa laporan tertulis, peraturan, maupun hasil penelitian sebelumnya”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, peneliti dapat menyimpulkan data sekunder sangat penting karena bisa menjadi bahan pendukung untuk memperkuat hasil analisis penelitian, memberikan penjelasan teoritis dan situasi konteks, serta membantu peneliti memahami fenomena yang diteliti dengan lebih dalam dan menyeluruh.

Data sekunder merujuk pada informasi yang didapat dalam penelitian ini di Desa Long Bentuq Kecamatan Busang oleh peneliti melalui cara yang tidak langsung dengan menggunakan sumber perantara, seperti dokumen, laporan, arsip, serta publikasi yang berkaitan dengan penelitian.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan Langkah paling strategis dalam suatu penelitian, karena sasaran dari penelitian adalah untuk memperoleh data. Tanpa pemahaman mengenai Teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan mampu memperoleh data yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan.

Menurut Sugiyono (2012:224) menjelaskan bahwa “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah memperoleh data yang benar dan cocok dengan permasalahan yang diteliti”.

Sedangkan Burhan Bungin (2017:121), berpendapat bahwa “Teknik pengumpulan data adalah seperangkat metode yang dipakai untuk menjangkau informasi dari informan, situasi sosial, maupun dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian”.

Kemudian menurut Lexy J Moleong (2018:157), menyatakan bahwa “Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif berfokus pada pengumpulan data melalui kata-kata dan tindakan, terutama dengan wawancara mendalam, observasi partisipatif, serta studi dokumen”.

Berdasarkan menurut para pakar diatas, peneliti bisa menyimpulkan bahwa teknik pengumpulan data menjadi pedoman utama dalam mendapatkan informasi yang benar dan mendalam sehingga hasil penelitian bisa menggambarkan fenomena yang diteliti secara tepat dan dapat dipercaya secara ilmiah.

Oleh karena itu, untuk mendapatkan data dan informasi dari lapangan, metode pengumpulan data yang akan diterapkan yaitu:

3.7.1 Observasi

Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap proses pelayanan administrasi di Kantor Desa Long Bentuq, tanpa ikut serta dalam kegiatan tersebut. Observasi ini bertujuan untuk melihat jalannya pelayanan, cara berinteraksi antara petugas dengan masyarakat, serta situasi administrasi yang terjadi. Observasi dilakukan sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan agar data yang diperoleh terstruktur dan sesuai dengan fokus penelitian.

Menurut Lexy J. Moleong (2018:175) menjelaskan bahwa “Observasi adalah kegiatan yang melibatkan fokus perhatian secara teratur dan terarah terhadap fenomena sosial dengan cara mengamati secara langsung”.

Sedangkan Satori dan Komariah (2017:1050) menyebutkan bahwa “Observasi adalah cara mengumpulkan data dengan mengamati objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung agar mendapatkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Kemudian menurut Burhan Bugin (2017:61) mengatakan “Observasi adalah cara mengumpulkan data dengan cara mengamati dan menggunakan indra seperti melihat dan mendengar terhadap fenomena yang terjadi dilapangan secara langsung”.

Berdasarkan menurut para ahli diatas, peneliti dapat menyimpulkan observasi adalah cara mengumpulkan data dengan mengamati sesuatu secara

teratur dan fokus pada fenomena sosial yang terjadi di lapangan baik secara langsung maupun tidak langsung dengan memanfaatkan pancaindra peneliti.

3.7.2 Wawancara

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan para informan untuk memperoleh penjelasan tambahan yang relevan dengan penelitian ini.

Menurut Sugiyono (2017:194) menyatakan bahwa “Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan bertanya dan menjawab langsung kepada responden atau sumber informasi agar dapat mendapatkan informasi yang lebih dalam dan sesuai dengan topik penelitian”.

Sedangkan menurut Lexy J. Moleong (2018:186) menjelaskan bahwa “Wawancara adalah percakapan yang dilakukan dengan tujuan tertentu, yaitu mendapatkan informasi dengan cara tanya jawab antara orang yang melakukan wawancara dan orang yang ditemui.

Kemudian menurut Burhan Bungin (2017:108) mengatakan bahwa “Wawancara adalah cara untuk mencari data dengan berinteraksi secara verbal secara terencana antara peneliti dan orang yang memberikan informasi”.

Berdasarkan menurut para ahli diatas peneliti dapat menyimpulkan wawancara adalah salah satu cara mengumpulkan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung dan terorganisir antara peneliti dengan sumber informasi, dengan maksud untuk mendapatkan informasi yang dalam, tepat, dan sesuai dengan topik penelitian yang dituju.

3.7.3 Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen tertulis, arsip, serta foto kegiatan pelayanan administrasi di Desa Long Bentuq. Data yang didokumentasikan ini bertujuan untuk memperkuat dan memastikan kebenaran data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi, sehingga hasil penelitian menjadi lebih tepat dan akurat.

Menurut Lexy J. Moleong (2018:217) menyatakan bahwa “Dokumentasi adalah bahan yang ditulis atau direkam yang digunakan sebagai sumber informasi untuk memahami apa yang terjadi dalam penelitian”.

Sedangkan Menurut Satori dan Komariah (2017:154) mengatakan bahwa “Dokumentasi adalah cara mengumpulkan data dengan mencari dan memeriksa berbagai dokumen yang berkaitan dengan topik penelitian, seperti dokumen pribadi, dokumen dari lembaga, maupun dokumen yang diterbitkan secara umum”.

Kemudian menurut Sugiyono (2017:329) menyatakan bahwa “Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan informasi dan bukti dalam bentuk tulisan, arsip, dokumen, angka, atau gambar seperti foto yang bisa membantu dalam proses penelitian”.

Berdasarkan menurut para ahli diatas dapat peneliti simpulkan bahwa dokumentasi merupakan salah satu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan, menganalisis, dan memakai berbagai bahan yang tertulis atau tercatat, serta berkaitan dengan topik penelitian.

3.8 Analisis Data

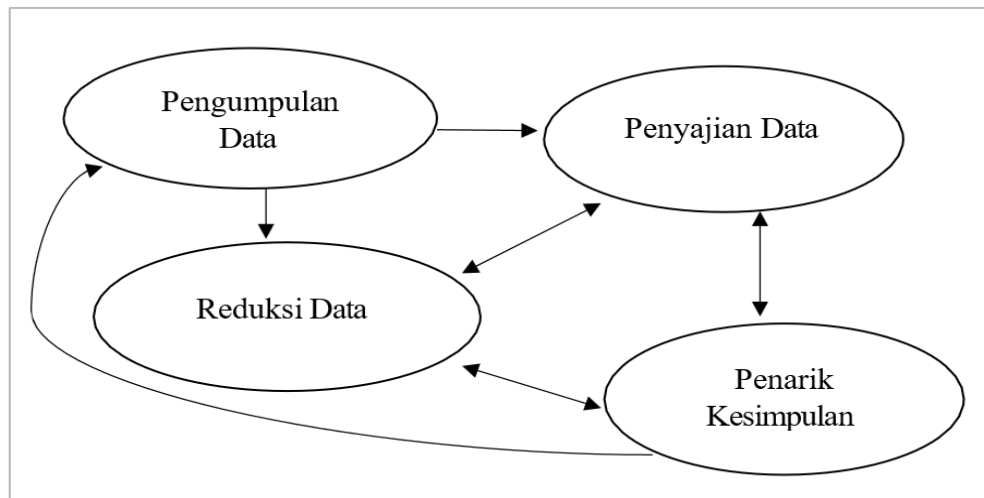
Analisis data adalah cara mengolah, mengatur, dan memahami data yang sudah dikumpulkan agar bisa diubah menjadi informasi yang berguna untuk menjawab pertanyaan penelitian. Tujuan dari analisis data adalah mencari pola, hubungan, serta kesimpulan yang bisa diambil dari penelitian tersebut.

Menurut Sugiyono (2018:246) mengatakan bahwa “ Analisis data dalam penelitian kualitatif mengacu pada model yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yang menyatakan bahwa aktivitas analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus sampai data dianggap jenuh. Proses analisis ini terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/ verifikasi”.

Dalam analisis data ini, peneliti menggunakan pendekatan analisis data berbasis model interaktif. Teknik analisis ini melibatkan empat tahap utama, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil data yang diperoleh di lapangan kemudian dianalisis dengan cara menggali dan menerjemahkan secara mendalam.

Dalam penelitian ini, analisis data menggunakan pendekatan yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Pendekatan ini menyatakan bahwa proses pengolahan data kualitatif dilakukan secara interaktif dan terus-menerus hingga data tidak lagi bisa diperoleh lagi, sehingga dianggap sudah tercapai titik jenuh.

Gambar 3.2 Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman



Sumber: Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2018)

Berikut penjelasan mengenai gambar interaktif yang dikembangkan oleh Matthew B. Miles dan Michael A. Huberman:

3.8.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan beberapa cara, seperti wawancara, pengamatan, pencatatan dokumen, dan studi literatur dan sebagainya. Adapun definisi menurut para ahli tentang pengumpulan data adalah sebagai berikut:

Menurut Sugiyono (2015:82), menjelaskan bahwa “Pengumpulan data adalah proses yang dilakukan secara teratur untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian sehingga bisa menjawab permasalahan yang ditetapkan dan mencapai tujuan penelitian”.

Sedangkan menurut Lexy J. Moleong (2018:157), mengatakan bahwa “Pengumpulan data adalah proses mendapatkan informasi dengan berinteraksi langsung dengan orang yang diteliti atau melalui dokumen yang relevan”.

Kemudian menurut Satori dan Komariah (2017:130), berpendapat bahwa “Pengumpulan data adalah tahap mengumpulkan informasi dari berbagai sumber dengan metode tertentu, seperti wawancara, pengamatan, pengumpulan dokumen, dan kuesioner”.

Berdasarkan menurut para ahli diatas peneliti data menyimpulkan bahwa pengumpulan data adalah proses yang dilakukan secara teratur dan terorganisir untuk mendapatkan informasi yang berkaitan langsung dengan masalah penelitian agar tujuan penelitian dapat tercapai.

3.8.2 Reduksi Data

Reduksi data adalah cara memilih, fokuskan, menyederhanakan, dan menyaring informasi dari hasil penelitian agar lebih mudah dipahami dan dianalisis. Proses ini dilakukan terus-menerus selama penelitian berlangsung. Reduksi data tidak berarti menghilangkan informasi, tetapi lebih menekankan pada pemilihan data yang benar-benar penting dan relevan dengan topik serta tujuan penelitian. Adapun definisi reduksi data menurut para pakar sebagai berikut:

Menurut Sugiyono (2015:247), mengatakan bahwa “Reduksi data adalah proses analisis yang menekankan pada pemilihan dan penyaringan data, memilih data yang relevan dengan topik penelitian, serta mengelompokkan data berdasarkan tema-tema yang muncul.”.

Kemudian menurut Lexy J. Moleong (2018:258) menyebutkan bahwa “Reduksi data adalah proses menyaring, memilih, dan menyederhanakan data agar menjadi lebih terpusat dan terorganisir”.

Selanjutnya menurut Nazir (2015:98) menjelaskan bahwa “Reduksi data adalah kegiatan memilih, memilah, dan menyederhanakan data agar fokus penelitian menjadi lebih jelas”.

Berdasarkan pendapat para ahli peneliti dapat disimpulkan bahwa reduksi data adalah bagian dari proses analisis yang bertujuan untuk memilih, memilah, dan menyederhanakan data penelitian agar lebih fokus dan teratur sesuai dengan tujuan penelitian.

3.8.3 Penyajian Data

Setelah data berhasil dikumpulkan dan dipersiapkan, langkah berikutnya adalah penyajian data tersebut. Hasil dari wawancara, observasi, dan dokumentasi disusun secara teratur sesuai dengan tiga tema utama penelitian yaitu prosedur pelayanan administrasi, hambatan dalam pelayanan, serta tingkat kepuasan masyarakat di Desa Long Bentuq. Hasil wawancara ditulis dalam bentuk narasi yang mengikuti tema, observasi ditampilkan dalam bentuk tabel dan penjelasan, sedangkan dokumen serta foto kegiatan disajikan sebagai bahan pendukung. Dengan penyajian data seperti ini, peneliti lebih mudah mengenali pola-pola tertentu dan bisa digunakan sebagai dasar untuk membuat kesimpulan (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014:11).

Menurut Emzir (2016:148) mengatakan bahwa “Penyajian data adalah cara mengatur dan menampilkan data yang sudah disederhanakan agar lebih gampang dianalisis dan dipahami oleh pembaca”.

Sedangkan menurut Emzir dan Rini (2017:172) mengatakan bahwa “Penyajian data adalah proses mengatur hasil penelitian secara terstruktur,

seperti tabel, diagram, grafik, atau penjelasan berbentuk narasi, agar pembaca bisa mengerti informasi utamanya dengan cepat”.

Berdasarkan menurut para ahli di atas peneliti dapat menyimpulkan penyajian data merupakan bagian yang sangat penting dalam analisis penelitian kualitatif. Tujuannya adalah untuk mengatur dan menampilkan data secara terstruktur agar lebih mudah dipahami dan dianalisis.

3.8.4 Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah tahap terakhir dalam menganalisis data kualitatif, di mana peneliti mulai membuat kesimpulan berdasarkan temuan-temuan yang telah disederhanakan dan disajikan. Proses ini bertujuan untuk menemukan arti, pola, serta hubungan antar data, serta memastikan informasi yang diperoleh sesuai dengan keadaan di lapangan.

Menurut Sugiyono (2019:250), mengatakan “Kesimpulan dari penelitian kualitatif adalah ringkasan hasil yang ditemukan, yang menunjukkan pola, tema, serta hubungan antar fenomena yang diamati. Kesimpulan ini bersifat spesifik dan dalam berdasarkan konteks yang diulas”.

Sedangkan menurut Burhan Bungin (2017:206), mengatakan “Penarikan kesimpulan adalah tahap analisis akhir yang dilakukan untuk merumuskan jawaban atas rumusan masalah penelitian berdasarkan hasil pengolahan dan interpretasi data”.

Kemudian menurut Lexy J. Moleong (2018:248) menyebutkan bahwa “Penarikan kesimpulan adalah proses memberi makna pada data yang telah

dianalisis, sehingga tercapai pemahaman yang utuh terhadap fenomena yang diteliti”.

Berdasarkan menurut para ahli diatas dapat peneliti simpulkan yaitu, penarikan kesimpulan merupakan tahap yang penting untuk menyimpulkan hasil penelitian dan menjawab masalah yang diteliti secara jelas, sehingga temuan yang diperoleh bisa mudah dipahami dan dianggap sah secara ilmiah.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini peneliti akan membahas hasil yang didapat dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti juga akan menjelaskan secara umum tentang data dari Desa Long Bentuq Kecamatan Busang Kabupaten Kutai Timur. Untuk memudahkan pemahaman mengenai tempat pelaksanaan penelitian, peneliti akan menjelaskan secara umum sebagai berikut:

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Kondisi Geografis

Desa Long Bentuq merupakan salah satu desa yang berada di wilayah Kecamatan Busang, Kabupaten Kutai Timur. Sebelum adanya pemekaran wilayah kabupaten pada tahun 1999, Desa Long Bentuq merupakan bagian dari wilayah administrasi Kecamatan Muara Ancalong, Kabupaten Kutai. Namun setelah terjadinya pemekaran wilayah Kabupaten Kutai menjadi tiga kabupaten, yaitu Kabupaten Kutai Kartanegara, Kabupaten Kutai Barat, dan Kabupaten Kutai Timur, maka Desa Long Bentuq secara administratif menjadi bagian dari Kecamatan Busang, Kabupaten Kutai Timur hingga saat ini.

Secara geografis, Desa Long Bentuq berada di kawasan pedalaman yang memiliki karakteristik wilayah yang didominasi oleh kawasan hutan, aliran sungai, serta wilayah perbukitan yang menjadi bagian dari bentang alam Kalimantan Timur.

Kondisi geografis tersebut menjadikan desa ini memiliki lingkungan alam yang masih cukup alami serta memiliki potensi sumber daya alam yang

dapat dimanfaatkan oleh masyarakat setempat untuk menunjang kehidupan sehari-hari.

Keberadaan sungai di wilayah Desa Long Bentuq memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat, baik sebagai sumber air maupun sebagai jalur transportasi tradisional yang sejak dahulu digunakan oleh masyarakat untuk melakukan aktivitas sosial dan ekonomi. Selain itu, kondisi geografis yang relatif jauh dari pusat kota juga mempengaruhi pola kehidupan masyarakat yang sebagian besar masih menggantungkan kegiatan ekonomi pada sektor pertanian, perkebunan, serta pemanfaatan sumber daya alam di sekitar wilayah desa.

Dilihat dari kondisi wilayahnya Desa Long Bentuq juga memiliki karakteristik pemukiman yang tersebar mengikuti alur sungai serta jalur transportasi yang ada di desa tersebut. Pola pemukiman seperti ini umumnya ditemukan pada wilayah pedalaman Kalimantan yang berkembang secara alami mengikuti kondisi geografis dan aksesibilitas wilayah. Kondisi ini secara tidak langsung juga mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah desa, khususnya dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat yang tinggal di berbagai wilayah pemukiman desa.

Desa Long Bentuq juga dihuni oleh masyarakat yang berasal dari berbagai latar belakang etnis. Pada awalnya, penduduk asli desa ini berasal dari masyarakat Dayak Modang. Namun seiring dengan perkembangan wilayah serta masuknya para pedagang dan pekerja dari luar daerah sejak sekitar tahun 1960-an, komposisi penduduk di Desa Long Bentuq menjadi lebih beragam

dengan adanya masyarakat dari berbagai suku seperti Bugis, Kutai, Jawa, Timor, dan beberapa suku lainnya. Keberagaman tersebut menjadikan Desa Long Bentuq sebagai wilayah yang memiliki dinamika sosial yang cukup beragam dalam kehidupan bermasyarakat.

1. Letak dan Batas Wilayah Desa long Bentuq

Desa Long Bentuq merupakan salah satu desa yang berada di wilayah administratif Kecamatan Busang, Kabupaten Kutai Timur, Provinsi Kalimantan Timur. Desa ini terletak di kawasan pedalaman yang memiliki kondisi wilayah yang masih didominasi oleh kawasan hutan, aliran sungai, serta perbukitan yang menjadi ciri khas wilayah pedalaman Kalimantan. Letak geografis tersebut menjadikan Desa Long Bentuq memiliki lingkungan alam yang relatif masih alami serta memiliki potensi sumber daya alam yang cukup besar untuk menunjang kehidupan masyarakat setempat.

Posisi Desa Long Bentuq yang berada cukup jauh dari pusat pemerintahan kabupaten menjadikan desa ini memiliki karakteristik wilayah yang cenderung berkembang secara bertahap mengikuti kondisi geografis serta aksesibilitas wilayah yang tersedia. Kondisi tersebut turut mempengaruhi pola aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat, dimana sebagian besar masyarakat masih menggantungkan kehidupannya pada sektor pertanian, perkebunan, serta pemanfaatan sumber daya alam yang ada di sekitar wilayah desa.

Adapun batas-batas wilayah Desa Long Bentuq adalah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara: berbatasan dengan kawasan sungai.
- b. Sebelah Selatan: berbatasan dengan wilayah Desa long tesak.

- c. Sebelah Timur: berbatasan dengan kawasan hutan dan sungai.
- d. Sebelah Barat: berbatasan dengan wilayah desa rantau sentosa.

2. TOPOGRAFI

Desa Long Bentuq memiliki topografi yang didominasi oleh wilayah perbukitan, dataran rendah di sekitar aliran sungai, serta kawasan hutan yang masih cukup luas.

4.1.2 Jumlah Penduduk Desa

Jumlah penduduk adalah salah satu hal penting yang digunakan untuk mengetahui kondisi penduduk di suatu daerah. Penduduk dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepadatan penduduk, komposisi masyarakat, serta potensi sumber daya manusia yang ada di suatu wilayah.

Desa Long Bentuq memiliki penduduk yang terdiri dari warga yang tinggal di sana secara turun-temurun serta warga yang pindah dan tinggal di wilayah tersebut. Penduduk Desa Long Bentuq tinggal di beberapa area pemukiman yang berada di sekitar wilayah desa. Mayoritas masyarakat bekerja di bidang pertanian, perkebunan, serta kegiatan ekonomi lainnya yang memanfaatkan sumber daya alam yang ada di sekitar desa.

Jumlah penduduk Desa Long Bentuq dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Desa Long Bentuq

Data Penduduk Desa Long Bentuq	
Laki-Laki	521 Orang

Bersambung....

Sambungan

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Desa Long Bentuq

Perempuan	427 Orang
Kepala Keluarga	350 Orang
Jumlah Penduduk Desa Long Bentuq	948 Orang

Sumber Data: Profil Kantor Desa Long Bentuq 2025

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur

NO.	Umur	Jumlah
1.	0-1 Tahun	28 Orang
2.	2-5 Tahun	43 Orang
3.	6-10 Tahun	81 Orang
4.	11-15 Tahun	72 Orang
5.	16-20 Tahun	85 Orang
6.	21-25 Tahun	70 Orang
7.	26-30 Tahun	75 Orang
8.	31-35 Tahun	84 Orang
9.	36-40 Tahun	81 Orang
10.	41-45 Tahun	84 Orang
11.	46-50 Tahun	107 Orang
12.	51-55 Tahun	62 Orang
13.	56-60 Tahun	41 Orang
14.	60 Tahun ke Atas	75 Orang

Sumber Data: Profil Kantor Desa Long Bentuq 2025

Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan

Belum Sekolah	73 Orang
Tamat SD/Sederajat	258 Orang
SD	118 Orang
Lulus SD	166 Orang
SLTP/Sederajat	65 Orang
SLTA/Sederajat	47 Orang
D-1	1 Orang
D-2	-
D-3	-
S-1	29 Orang
S-2	1 Orang
S-3	-

Sumber Data: Profil Kantor Desa Long Bentuq 2025

Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian Pokok

Mata Pencaharian Pokok	
Petani	26 Orang
Buruh Tani	60 Orang
Buruh/Swasta	89 Orang
Pegawai Negeri	15 Orang

Bersambung....

Sambungan

Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian Pokok

Pengrajin	5 Orang
Pedagang	14 Orang
Peternak	303 Orang
Pekebun	239 Orang
Nelayan	6 Orang
Montir	-
Dokter/Bidan	1 Orang

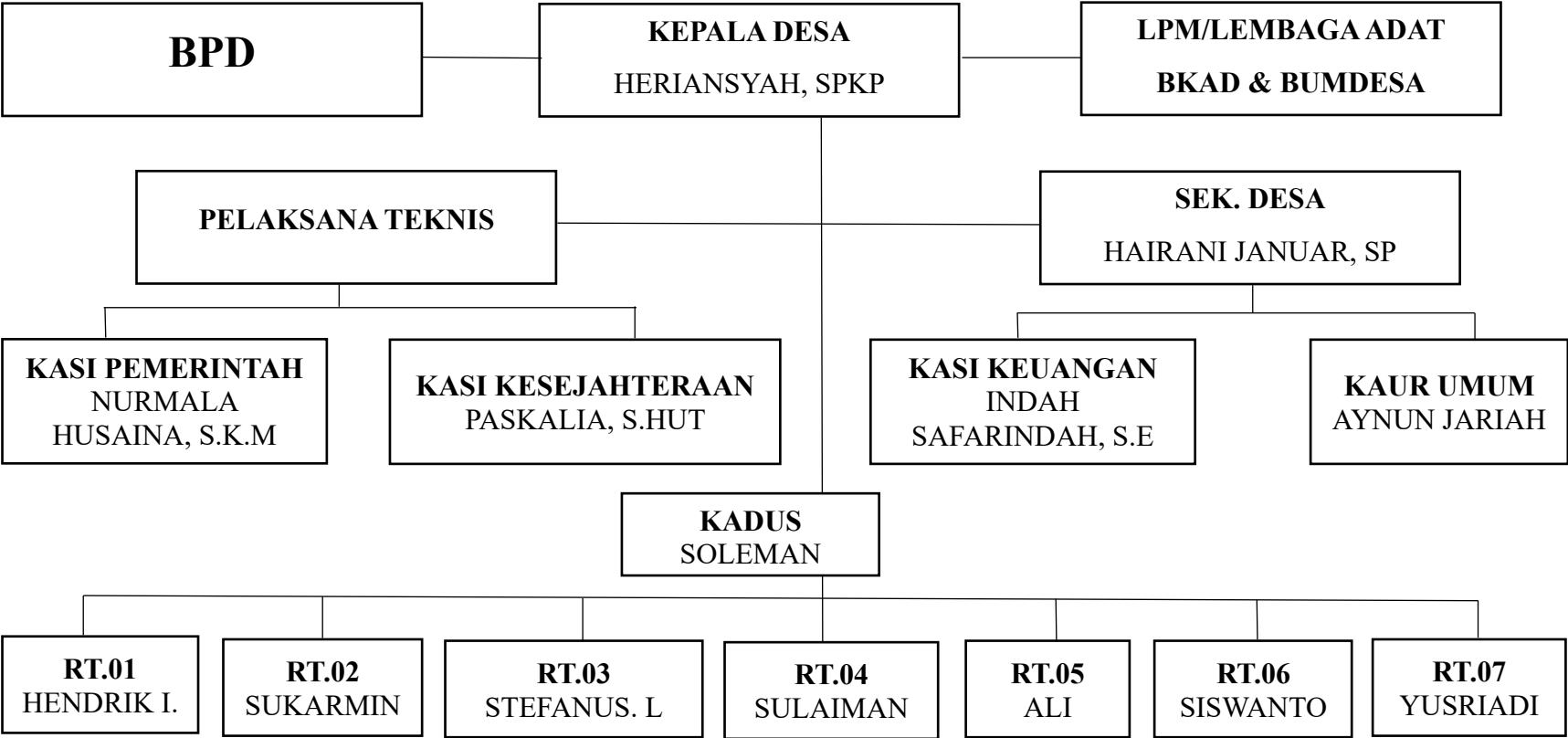
Sumber Data: Profil Kantor Desa Long Bentuq 2025

Tabel 4.5 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama

Penduduk Berdasarkan Agama	
Islam	729 Orang
Kristen	50 Orang
Katholik	169 Orang
Hindu	-
Budha	-

Sumber Data: Profil Kantor Desa Long Bentuq 2025

Gambar 4.3 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Long Bentuq



Sumber Data: Kantor Desa Long Bentuq 2025

4.1.3 Sejarah Desa Long Bentuq

Sejarah Desa Long Bentuq, sebagai sebuah komunitas masyarakat adat yang hidup dan menetap di wilayah Kalimantan, masyarakat adat Long Bentuk juga tidak terlepas dari berbagai dinamika yang terjadi dari masa lampau hingga saat ini. Berdasarkan cerita yang diwariskan secara turuntemurun dari leluhur masyarakat Adat Long Bentuk, migrasi penduduk telah terjadi kira-kira pada awal abad ke-15. Pada abad tersebut, hiduplah sebuah Komunitas Masyarakat Adat yang saat ini dikenal sebagai masyarakat Dayak Modang di wilayah *Gueng Tewaing* (dikenal dengan kampung Tabang, saat ini), dengan nama kampung atau dalam bahasa lokal disebut *mien* yaitu *Pang Kung Gueng Teweng* yang dipimpin oleh *Hejaing Baing Lewing*. Di lokasi tersebut masyarakat adat Long Bentuk yang merupakan Suku Modang hidup dan menetap di tanah *Gueng Tewan*, selain itu juga melakukan kegiatan bercocok tanam seperti membuat ladang, berburu dan berbagai aktifitas lainnya. Sebagai masyarakat adat, seperti halnya masyarakat Suku Dayak lainnya, kehidupan masyarakat adat Long Bentuk dalam kesehariannya sangat erat kaitannya dengan hutan, seperti memanfaatkan buah-buahan hutan, mengambil madu hutan, damar, rotan, sarang walet serta mencari gaharu dan emas.

Dalam kehidupan kesehariannya, Masyarakat Dayak Modang memiliki kepercayaan yang kuat terhadap Roh-Roh (*Animisme*) / Ketika termasuk membuat Upacara Ritual Adat. Pengaruh kepercayaan lokal tersebut yang juga disesuaikan dengan kondisi atau tanda-tanda alam, dalam situasi tertentu juga menjadi penanda bagi masyarakatnya untuk bermigrasi dari suatu tempat

ketempat lain. Kepercayaan inilah yang sering membuat terjadinya Perpindahan kampung (*Mien*) karena pengambilan suatu tempat pemukiman atau kampung harus mencari ketika/ Petunjuk.

Berdasarkan petunjuk-petunjuk tertentu juga berdampak pada usia atau lamanya masyarakat menetap pada sebuah kampung baru, misalnya dari petunjuk yang diperoleh ada yang seusia jagung, dan ada juga seusia *para* (sebuah alat tradisional tempat menyimpan persediaan makanan seperti babi, ikan dan lain-lain disimpan diatas api). Dan apabila usia sebuah kampung dianggap sudah cukup, maka masyarakatnya harus pergi mencari *ketika* (petunjuk) lagi untuk mendapat lokasi perkampungan yang baru. Berdasarkan petunjuk pula, dari lokasi pertama, kemudian terjadi perpindahan kedua dari lokasi perkampungan sebelumnya di *Guang Tewaing*, menuju *Long Wetung* (saat ini dikenal dengan sebutan kampung Senyiur), dibawah kepemimpinan saat itu adalah Het Ding Hejaing yang merupakan anak dari Hejaing Baing Lewing, sehingga perkampungan baru tersebut dinamakan *Mien Long We'toung*. Hingga sekarang, lokasi perkampungan tua tersebut masih dapat ditemui bukti sejarahnya berupa situs tua serta hutan tanaman buah-buahan di daerah Senyiur, tepatnya sekitar Sungai Senyiur (*We'tung*).

Setelah proses migrasi atau perpindahan kedua tersebut, karena adanya petunjuk yang diperoleh, disamping adanya tanda-tanda atau gejala alam yang dipercaya sebagai sebuah petunjuk bagi komunitas masyarakat tersebut, sehingga dari perkampungan di *We'tung*, kemudian mereka bermigrasi lagi dengan menyusuri Sungai *Menwea* yang kemudian akhirnya mendirikan

kampung di wilayah sungai tersebut dengan nama *Mien Long Menwea*. Saat itu, masyarakat adat Modang dipimpin oleh Baw Leung Keleh. Saat Baw Leung Keleh digantikan oleh anaknya yang bernama Hejaing Baw Leung Keleh, terjadi lagi perpindahan dan diyakini sebagai perpindahan keempat, dimana dia memerintahkan pemindahan kampung ke bagian hulu sungai, dan kampung baru tersebut dinamakan *Mien Long Tekau*. Saat terjadi pergantian kepemimpinan yang sebelumnya dipegang oleh Hejaing Baw Leung Keleh kepada Beit Eng Yaeng, *Mien Long Tekau* akhirnya berpindah ke arah hulu Sungai *Menwea*, tepatnya di wilayah yang dikenal dengan sebutan *Long Letea'* dan perpindahan tersebut merupakan perpindahan kelima pada masa itu. Dari *Long Letea'*, seiring dengan pergantian pemimpin dari Beit Eng Yaeng kepada Liah Jiw Lung, masyarakat berpindah lagi ke Mein Long Keng dan pada lokasi tersebut saat ini berdiri kampung Long Pejeng.

Sementara itu, sekitar abad ke-18, terjadi lagi perpindahan kampung, ke bagian hilir *Mein Long Tekung* yang dipimpin oleh Lenget Lung Hela'. Lenget Lung Hela' inilah yang diangkat oleh Sultan Kutai menjadi saudara muda, karena Sultan Kutai menghargai pembelaan dan kesetiaan yang sangat tinggi dari masyarakat Modang terhadap Kesultanan Kutai termasuk dalam mempertahankan kesultanan. Oleh karena itu, selanjutnya Lenget Lung Hela' ini diberi gelar Raja Dindak. Setelah pemberian gelar seperti tersebut diatas oleh Sultan Kutai, kemudian Sultan memberikan kekuasaan penuh kepada Rakyat Modang yang dipimpin Raja Dindak ini berupa wilayah, yaitu dari *Lebaung Tellen* / Muara Siran sampai ke Sungai Menitis. Pemberian kuasa

terhadap wilayah tersebut didasari atas sejarah masyarakat Dayak Modang sebelumnya terkait dengan penguasaan pemukiman masyarakat Modang mulai dari kepala Sungai Atan sampai ke kepala Sungai Hengen.

Sebagai contoh seperti nama-nama *Mein Diaq Hengaq Men Dea* di kepala Sungai Atan yang letaknya berbatasan dengan Tabang, dimana Rajanya waktu itu *Delai Deung Melaing* (manusia setengah dewa). Adapun berdasarkan kepercayaan masyarakat, perkampungan ini diperkirakan telah ada sejak abad ke 14 dan *Mein Suin Leing Long Bea'*, yang dipimpin oleh *Raja Dom Liah Lejiu* mengalami bencana karena tenggelamnya kampung tersebut dan berubah menjadi Danau karna kutukan dewa dan letaknya berada dibagian hulu Sungai Atan. Sedangkan perkampungan yang terletak di Kepala Hengen adalah *Mein Diaq Leseq* dengan dipimpin oleh *Raja Ding Daom Maak*. Adanya perubahan situasi dan kondisi pada masa lalu, juga tetap berpengaruh kuat terhadap kepercayaan masyarakat setempat, termasuk didalamnya adanya tanda-tanda alam yang akhirnya menyebabkan terjadinya perpindahan kampung. Setelah perpindahan ketujuh yang sebelumnya di *Mein Long Tekung*, kemudian masyarakat dipimpin oleh *Eng Yaing* anak dari *lenget Lung Helag* masyarakat akhirnya berpindah key *Mein Ding Jiua Bag*.

Pada tahun 1918, terjadi perpindahan besar-besaran, dimana masyarakat kampung terbagi menjadi dua kelompok besar, yang akhirnya membangun dua kampung baru, yaitu kampung yang terletak di *Leleing Bengeun* dibawah pimpinan Siang Liah dan di Long Bentuk yang dipimpin oleh *Gah Lung Tehean*. Sebelum adanya pemekaran wilayah kabupaten pada tahun 1999, Desa Long

Bentuk merupakan wilayah desa yang masuk dalam Kecamatan Muara Ancalong, Kabupaten Kutai. Tetapi sejak penetapan pemekaran kabupaten Kutai menjadi 3 kabupaten, yaitu Kabupaten Kutai Kertanegara, Kutai Barat dan Kutai Timur, maka Desa Long Bentuk secara definitif berada dalam wilayah administrasi Kecamatan Busang, Kabupaten Kutai Timur. Penduduk asli Desa Long Bentuk berasal dari Etnis Masyarakat Dayak Modang, sementara dengan adanya perkembangan terutama masuknya pada pedagang dari luar serta para pekerja perusahaan sejak tahun 1960-an, terjadi perubahan komposisi penduduk, sehingga penduduk desa saat ini berasal dari beberapa etnis, diantaranya Timor, Bugis, Kutai, Jawa, dan lain-lain.

4.1.4 Visi, Misi dan Tujuan Desa Long Bentuk

Visi: Terwujudnya Tata Kelola Pemerintahan Desa Yang Baik Guna Mewujudkan Desa Long Bentuk Yang Adil, Makmur, Sejahtera Dan Bermartabat. Seiring Meningkatnya Ekonomi, Maka Infrastruktur Dalam Pembangunan Akan Berjalan.

Misi:

1. Mewujudkan pemerintah dan pemerintahan desa long bentuk yang jujur, adil, dan bermartabat dengan pengambilan keputusan yang cepat dan tepat.
2. Mewujudkan pemerintahan desa yang tertib, aman, lancar dan transparatif.
3. Mewujudkan sarana prasarana yang memadai.

4. Mengupayakan Pembangunan infrastruktur yang struktural dengan semaksimal mungkin sesuai dengan peraturan yang ada

4.2 Penyajian Data Hasil Penelitian

4.2.1 Studi Tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan

Administrasi di Kantor Desa Long Buntu Kecamatan Busang Kabupaten Kutai Timur

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Desa Long Buntu, peneliti melakukan pengumpulan data melalui wawancara langsung dengan *key informant* dan informan yang telah ditentukan. Wawancara ini dilakukan guna memperoleh informasi yang sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.

Melalui wawancara yang dilakukan, peneliti menggali pendapat dan pengalaman masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Data yang diperoleh kemudian disusun secara sistematis berdasarkan indikator penelitian agar memudahkan dalam proses analisis.

Berikut ini merupakan hasil wawancara dengan *key informant* dan informan mengenai tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Long Buntu.

4.2.1.1 SOP Pelayanan (Standar Operasional Prosedur Pelayanan)

- a. Menurut Bapak/Ibu. Apakah kantor desa long buntu memiliki SOP Pelayanan?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan Bapak Hairani Januar selaku Sekretaris Desa sebagai *key informant* mengatakan bahwa:

“Kalau untuk pelayanan di kantor desa sebenarnya sudah ada prosedurnya. Kami sebagai aparat desa sudah memahami alur pelayanan tersebut. Namun memang untuk informasi tertulis seperti papan informasi atau sejenisnya masih belum sepenuhnya tersedia”. (Wawancara, 7 Februari 2026).

Selanjutnya hasil wawancara peneliti lakukan dengan Bapak Sulaiman selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa:

“Informasi mengenai prosedur pelayanan biasanya hanya disampaikan secara langsung oleh aparat desa ketika masyarakat datang mengurus administrasi, ini seringkali menimbulkan kebingungan bagi masyarakat karena tidak adanya papan informasi yang menjelaskan alur pelayanan secara jelas”. (Wawancara 9 februari 2026).

Kemudian dengan Ibu Karmila selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Prosedur pelayanan administrasi di Kantor Desa Long Bentuq belum tersedia secara tertulis atau tidak dipasang dalam bentuk papan informasi yang dapat dibaca oleh masyarakat”. (Wawancara 10 februari 2026).

Lalu dengan Ibu Ana selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Tidak terdapat prosedur pelayanan yang tertulis, aparat desa biasanya memberikan arahan secara langsung kepada masyarakat mengenai proses pelayanan yang harus dilakukan”. (Wawancara 10 februari 2026).

Dan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu Elsa selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Informasi mengenai prosedur pelayanan belum tersedia secara jelas di kantor desa, sehingga masyarakat harus menanyakan langsung kepada aparatur desa ketika ingin mengurus administrasi tertentu”. (Wawamcara 11 Februari 2026).

- b. Menurut Bapak/Ibu. Apakah masyarakat memahami prosedur pelayanan secara jelas?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan Bapak Hairani Januar selaku Sekretaris Desa sebagai *key informant* mengatakan bahwa:

“Sebagian masyarakat sudah tahu cara kerja pelayanan tersebut, terutama mereka yang sering mengurus urusan administrasi di kantor desa. Namun masih terdapat masyarakat yang belum sepenuhnya memahami prosedur tersebut, sehingga perlu dijelaskan kembali oleh aparatur desa”. (Wawancara, 7 Februari 2026).

Selanjutnya hasil wawancara peneliti lakukan dengan Bapak Sulaiman selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Aparatur desa akan menjelaskan terlebih dahulu mengenai persyaratan yang harus dilengkapi serta tahapan pelayanan yang harus dilakukan oleh masyarakat”. (Wawamcara 9 februari 2026).

Selanjutnya dengan Ibu Karmila selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Cukup jelas tergantung dari penyampaian yang diberikan oleh petugas pelayanan”. (Wawancara 10 februari 2026).

Kemudian wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu Ana selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Biasanya ketika mengurus administrasi di kantor desa, aparat desa biasanya memberikan penjelasan mengenai persyaratan yang harus dipenuhi sebelum proses pelayanan dilakukan”. (Wawancara 10 februari 2026).

Lalu hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu Elsa selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Cukup jelas penyampaian yang diberikan oleh aparat dalam memberikan pelayanan kepada saya saat pengurusan berkas”. (Wawancara 11 Februari 2026).

c. Bagaimana proses pelayanan yang dilakukan oleh aparat desa?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan Bapak Hairani Januar selaku Sekretaris Desa sebagai *key informant* mengatakan bahwa: “Proses pelayanan dilakukan dengan menerima berkas dari masyarakat, kemudian memeriksa kelengkapan dokumen, dan selanjutnya diproses sesuai dengan jenis pelayanan administrasi yang dibutuhkan”. (Wawancara, 7 Februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan Bapak Sulaiman selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa:

“Proses pelayanan yang diberikan oleh aparat desa selama ini sudah cukup jelas bagi masyarakat yang datang mengurus administrasi, aparat desa biasanya memberikan arahan kepada masyarakat mengenai dokumen yang harus disiapkan serta langkah-

langkah yang harus dilakukan dalam proses pelayanan administrasi”. (Wawancara 9 februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan Ibu Karmila selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Berdasarkan pengalamannya ketika mengurus administrasi di kantor desa, pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa sudah cukup jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat”. (Wawancara 10 februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu Ana selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa sudah cukup jelas dalam penyampaian nya mengenai berkas yang diperlukan”. (Wawancara 10 februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu Elsa selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Pelayanan yang diberikan sudah cukup jelas kepada saya saat saya melakukan pemberkasan”. (Wawancara 11 Februari 2026).

4.2.1.2 Ketepatan Waktu

- a. Menurut Bapak/Ibu. Apakah penyelesaian pelayanan administrasi di Kantor Desa Long Bentuq telah dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan Bapak Hairani Januar selaku Sekretaris Desa sebagai key informan mengatakan bahwa:

“Pelaksanaan pelayanan administrasi aparaturnya desa pada dasarnya berupaya menyelesaikan setiap pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Namun dalam kondisi tertentu proses pelayanan terkadang memerlukan waktu tambahan, misalnya apabila terdapat dokumen yang belum lengkap atau adanya beberapa pelayanan administrasi yang harus diselesaikan secara bersamaan.”. (Wawancara, 7 Februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan Bapak Sulaiman selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Dalam penyelesaian pelayanan administrasi masih sering terjadi penundaan”. (Wawancara 9 februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan Ibu Karmila selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Penyelesaian pelayanan terkadang mengalami penundaan apabila masyarakat tidak menanyakan kembali mengenai berkas yang sedang diproses”. (Wawancara 10 februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu Ana selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Dalam beberapa kesempatan pelayanan administrasi yang diurus belum dapat diselesaikan tepat waktu sesuai dengan yang diharapkan”. (Wawancara 10 februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu Elsa selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Pelayanan administrasi yang diurus belum sepenuhnya dapat diselesaikan tepat waktu”. (Wawancara 11 Februari 2026).

- b. Menurut Bapak/Ibu. Apakah keterlambatan dalam penyelesaian pelayanan administrasi pernah menimbulkan keluhan dari masyarakat?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan Bapak Hairani Januar selaku Sekretaris Desa sebagai key informan mengatakan bahwa: “Dalam beberapa kondisi keterlambatan dalam penyelesaian pelayanan administrasi memang pernah menimbulkan keluhan dari masyarakat.”. (Wawancara 7 Februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan Bapak Sulaiman selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Keterlambatan dalam penyelesaian pelayanan administrasi sering menimbulkan keluhan dari masyarakat, terutama apabila pelayanan tersebut mengalami penundaan dalam proses penyelesaiannya”. (Wawamcara 9 februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan Ibu Karmila selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Iya sering kali masyarakat mengeluh karena pekerjaan yang masih menunda - nunda”. (Wawancara 10 februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu Ana selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Keterlambatan pelayanan administrasi dapat menimbulkan keluhan, terutama apabila masyarakat membutuhkan dokumen tersebut dalam waktu yang cepat untuk keperluan tertentu”. (Wawancara 10 februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu Elsa selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Iya keterlambatan dalam penyelesaian pelayanan administrasi memang menimbulkan keluhan masyarakat”. (Wawamcara 11 Februari 2026).

- c. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh aparatur desa agar pelayanan administrasi dapat diselesaikan tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan Bapak Hairani Januar selaku Sekretaris Desa sebagai key informan mengatakan bahwa:

“Aparatur desa terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi agar dapat diselesaikan tepat waktu. Upaya tersebut dilakukan dengan meningkatkan kedisiplinan aparatur desa dalam bekerja, melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan dokumen sejak awal proses pelayanan, serta melakukan pembagian tugas antar aparatur desa agar proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien”. (Wawancara, 7 Februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan Bapak Sulaiman selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Pelayanan administrasi di kantor desa sebenarnya sudah cukup baik, namun masih perlu peningkatan terutama dalam hal kedisiplinan aparatur desa dalam menjalankan tugasnya”. (Wawamcara 9 februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan Ibu Karmila selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan

bahwa: “Pelayanan administrasi di kantor desa masih perlu ditingkatkan agar dapat berjalan lebih baik dan sesuai dengan prosedur yang berlaku”. (Wawancara 10 februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu Ana selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Upaya yang bisa dilakukan untuk meningkatkan ketepatan waktu pelayanan adalah dengan meningkatkan kedisiplinan aparatur desa dalam menjalankan tugasnya”. (Wawancara 10 februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu Elsa selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Peningkatan kedisiplinan aparatur desa merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan agar pelayanan administrasi dapat diselesaikan dengan lebih cepat”. (Wawancara 11 Februari 2026).

4.2.1.3 Transparansi

- a. Menurut Bapak/Ibu, apakah pelayanan administrasi di Kantor Desa Long Bentuq telah dilaksanakan secara terbuka dan transparan kepada masyarakat?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan Bapak Hairani Januar selaku Sekretaris Desa sebagai key informan mengatakan bahwa:

“Pemerintah desa pada dasarnya telah berupaya menyampaikan informasi mengenai prosedur pelayanan administrasi kepada masyarakat secara terbuka. Informasi tersebut biasanya disampaikan secara langsung kepada masyarakat ketika mereka datang ke kantor desa untuk mengurus administrasi, serta melalui penjelasan dari

aparatur desa mengenai persyaratan dan tahapan yang harus dipenuhi dalam proses pelayanan.”. (Wawancara, 7 Februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan Bapak Sulaiman selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa:

“Pelayanan administrasi di kantor desa belum sepenuhnya dilaksanakan secara transparan, karena informasi mengenai pelayanan masih lebih banyak disampaikan secara lisan oleh aparatur desa dan belum tersedia dalam bentuk media informasi tertulis seperti papan pengumuman atau banner yang dapat dibaca langsung oleh masyarakat”. (Wawamcara 9 februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan Ibu Karmila selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “pelayanan administrasi di kantor desa belum sepenuhnya transparan karena masyarakat belum memperoleh informasi yang jelas mengenai proses pelayanan yang diberikan”. (Wawancara 10 februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu Ana selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Belum trasnparan karena saya pernah mengurus surat bantuan waktu yang diberikan tidak jelas sehingga membuat saya harus bertanya berulang-ulang”. (wawancara 10 februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu Elsa selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Bahwa pelayanan administrasi di kantor desa menurut pengalamannya belum sepenuhnya transparan, khususnya terkait dengan

kejelasan waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat”. (Wawancara 11 Februari 2026).

- b. Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi terkait prosedur, persyaratan, dan waktu pelayanan telah disampaikan kepada masyarakat dengan jelas dan mudah dipahami?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan Bapak Hairani Januar selaku Sekretaris Desa sebagai key informan mengatakan bahwa:

“Informasi terkait prosedur pelayanan, persyaratan dokumen, serta waktu pelayanan pada dasarnya telah disampaikan kepada masyarakat oleh aparatur desa. Informasi tersebut biasanya diberikan secara langsung kepada masyarakat ketika mereka datang untuk mengurus administrasi di kantor desa”. (Wawancara, 7 Februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan Bapak Sulaiman selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa:

“Informasi mengenai pelayanan administrasi sebenarnya sudah cukup jelas ketika dijelaskan secara langsung oleh aparatur desa tetapi karena informasi tersebut belum tersedia dalam bentuk tertulis, masyarakat sering kali harus menanyakan kembali informasi yang sama kepada aparatur desa”. (Wawancara 9 februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan Ibu Karmila selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Informasi mengenai prosedur pelayanan yang diberikan masih belum sepenuhnya jelas sehingga masyarakat terkadang masih merasa

kebingungan dalam memahami proses pelayanan yang harus dilakukan”.
(wawancara 10 februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu Ana selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Informasi mengenai pelayanan administrasi belum sepenuhnya dapat dipahami oleh masyarakat karena belum disampaikan secara rinci mengenai prosedur serta waktu penyelesaian pelayanan”. (Wawancara 10 februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu Elsa selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Belum dipahami karena tidak ada prosedur yang jelas”.
(Wawancara 11 Februari 2026).

- c. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan transparansi pelayanan administrasi di Kantor Desa Long Bentuq?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan Bapak Hairani Januar selaku Sekretaris Desa sebagai key informan mengatakan bahwa:

“Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan transparansi pelayanan administrasi adalah dengan menyediakan media informasi yang jelas bagi masyarakat. Media informasi itu bisa berupa papan pengumuman atau papan informasi yang berisi mengenai prosedur pelayanan, dokumen yang dibutuhkan, serta estimasi waktu penyelesaian pelayanan sehingga masyarakat dapat memahami informasi tersebut secara lebih mudah”. (Wawancara, 7 Februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan Bapak Sulaiman selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa:

“Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan transparansi pelayanan adalah dengan menyediakan papan pengumuman yang memuat informasi mengenai pelayanan administrasi sehingga masyarakat tidak perlu lagi menanyakan informasi yang sama secara berulang-ulang kepada aparat desa”. (Wawancara 9 februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan Ibu Karmila selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Pelayanan administrasi seharusnya disampaikan kepada masyarakat dengan lebih jelas agar masyarakat dapat memahami proses pelayanan yang diberikan tanpa mengalami kebingungan”. (Wawancara 10 februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu Ana selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Harus lebih ditingkatkan lagi karena belum jelas akan waktu yang diberikan serta pesyaratannya”. (Wawancara 10 februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu Elsa selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Transparansi pelayanan masih perlu ditingkatkan terutama terkait dengan kejelasan waktu pelayanan serta persyaratan dokumen yang harus dipenuhi oleh masyarakat”. (Wawancara 11 Februari 2026).

4.2.1.4 Biaya Pelayanan

- a. Menurut Bapak/Ibu. Apakah masyarakat sudah mengetahui dengan jelas apakah ada biaya dalam pengurusan pelayanan administrasi?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan Bapak Hairani Januar selaku Sekretaris Desa sebagai key informan mengatakan bahwa: “Pelayanan administrasi di Kantor Desa Long Bentuq tidak memerlukan biaya dan beberapa masyarakat sudah mengetahui informasi tersebut”. (Wawancara 7 Februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan Bapak Sulaiman selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Selama mengurus berbagai keperluan administrasi di kantor desa dirinya tidak pernah diminta untuk membayar biaya tertentu”. (Wawancara 9 februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan Ibu Karmila selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan di mengatakan bahwa:

“Secara resmi pelayanan administrasi di kantor desa tidak dipungut biaya, tapi dalam beberapa kondisi terdapat masyarakat yang memberikan sejumlah uang secara pribadi kepada aparatur desa atau melalui perantara apabila ingin proses pelayanan diselesaikan dengan lebih cepat”. (Wawancara 10 februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu Ana selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Tidak ada biaya saat melakukan pelayanan administrasi di kantor desa long bentuq”. (Wawancara 10 februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu Elsa selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Tidak ada dalam pelayanan administrasi di kantor desa long bentuq”. (Wawamcara 11 Februari 2026).

- b. Menurut Bapak/Ibu. Apakah informasi mengenai besaran biaya pelayanan administrasi sudah disampaikan secara terbuka kepada masyarakat?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan Bapak Hairani Januar selaku Sekretaris Desa sebagai key informan mengatakan bahwa:

“Informasi mengenai biaya pelayanan administrasi disampaikan secara langsung oleh aparatur desa kepada masyarakat ketika mereka datang untuk mengurus administrasi di kantor desa. Hal ini dilakukan agar masyarakat memahami bahwa pelayanan administrasi yang diberikan pada dasarnya tidak dipungut biaya”. (Wawancara 7 Februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan Bapak Sulaiman selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Informasi mengenai biaya pelayanan telah disampaikan secara terbuka oleh aparatur desa kepada masyarakat”. (Wawamcara 9 februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan Ibu Karmila selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan d mengatakan bahwa: “Informasi mengenai biaya pelayanan telah disampaikan secara terbuka dan disamaikan langsung oleh aparatur desa saat mengurus administrasi”. (Wawancara 10 februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu Ana selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Sudah dijelaskan sasatv mengurus administrasi tidak ada biaya pelayanan”. (Wawancara 10 februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu Elsa selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Sudah disampaikan secara terbuka oleh aparaturnya sendiri”. (Wawancara 11 Februari 2026).

- c. Bagaimana cara agar masyarakat dapat mengetahui dengan jelas dan tidak ragu mengenai biaya pelayanan administrasi tersebut?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan Bapak Hairani Januar selaku Sekretaris Desa sebagai key informan mengatakan bahwa:

“Salah satu upaya yang dapat dilakukan agar masyarakat tidak merasa ragu mengenai biaya pelayanan adalah dengan memberikan informasi secara terbuka melalui media informasi yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat. Salah satu bentuknya adalah dengan menyediakan papan pengumuman yang berisi informasi bahwa pelayanan administrasi di kantor desa tidak dipungut biaya”. (Wawancara 7 Februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan Bapak Sulaiman selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Masyarakat pada dasarnya telah mengetahui bahwa pelayanan administrasi di kantor desa tidak dikenakan biaya”. (Wawancara 9 februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan Ibu Karmila selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Pelayanan administrasi di kantor desa pada dasarnya tidak memerlukan biaya sehingga masyarakat tidak perlu merasa khawatir ketika mengurus administrasi”. (Wawancara 10 februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu Ana selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Biasanya memperoleh informasi mengenai biaya pelayanan secara langsung dari aparatur desa ketika datang untuk mengurus administrasi di kantor desa”. (Wawancara 10 februari 2026).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu Elsa selaku masyarakat di desa long bentuq sebagai informan mengatakan bahwa: “Tidak ada tetapi saat melakukan pelayanan di kantor desa, biasanya langsung dijelaskan oleh aparatur desa tidak ada biaya”. (wawamcara 11 Februari 2026).

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

Pada bagian ini peneliti akan menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari hasil observasi, dokumen, wawancara, dan dokumentasi. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai Tingkat kepuasan masyarakat mengenai pelayanan administrasi di Kantor Desa Long Bentuq.

4.3.1 Studi Tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Long Bentuq Kecamatan Busang Kabupaten Kutai Timur.

4.3.1.1 SOP Pelayanan (Standar Operasional Prosedur Pelayanan)

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara dengan key informan dan informan diketahui bahwa Kantor Desa Long Bentuq telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan administrasi. *Key informant* menyampaikan bahwa SOP pelayanan telah ditetapkan sebagai acuan bagi aparatur desa dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara kelembagaan telah terdapat upaya untuk menata proses pelayanan agar berjalan secara terarah dan sistematis.

Kemudian *Key Informant* mengungkapkan bahwa dalam praktiknya, setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mengikuti alur yang telah ditentukan, dimulai dari tahap penerimaan berkas, pemeriksaan kelengkapan dokumen, hingga penyelesaian administrasi. Pernyataan ini menunjukkan adanya keseragaman pemahaman di kalangan aparatur desa terkait pelaksanaan prosedur pelayanan, sehingga proses pelayanan dapat berjalan sesuai dengan mekanisme yang telah ditetapkan.

Namun hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan adanya perbedaan pemahaman terhadap SOP yang berlaku. Beberapa masyarakat menyampaikan bahwa mereka belum sepenuhnya memahami alur pelayanan, terutama terkait tahapan awal yang harus dilakukan serta persyaratan yang perlu disiapkan. Masyarakat cenderung memperoleh informasi secara langsung dari aparatur desa pada saat melakukan pengurusan administrasi.

Berdasarkan data tersebut bahwa keberadaan SOP telah diimplementasikan dengan baik di tingkat internal aparatur desa. Hal ini ditunjukkan melalui konsistensi jawaban *key informant* mengenai pelaksanaan prosedur pelayanan. Akan tetapi, dari sisi eksternal, yaitu masyarakat sebagai pengguna layanan, pemahaman terhadap SOP masih belum merata. Kondisi ini menunjukkan bahwa SOP yang ada belum sepenuhnya disosialisasikan secara optimal kepada masyarakat.

4.3.1.2 Ketepatan Waktu

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti *key informant* menyampaikan bahwa pelayanan administrasi di Kantor Desa Long Bentuq pada dasarnya diupayakan untuk diselesaikan dalam waktu yang relatif cepat. Waktu penyelesaian pelayanan sangat bergantung pada jenis pelayanan yang diajukan serta kelengkapan persyaratan yang dibawa oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa aparatur desa memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang efisien sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Di sisi lain hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa pengalaman terkait waktu pelayanan tidak selalu sama. Beberapa masyarakat menyampaikan bahwa pelayanan dapat berlangsung dengan cepat, namun dalam kondisi tertentu juga terjadi keterlambatan, terutama ketika jumlah masyarakat yang datang cukup banyak atau ketika aparatur desa sedang menangani beberapa pelayanan secara bersamaan.

Berdasarkan data tersebut dapat dianalisis bahwa ketepatan waktu pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari sisi aparatur maupun

masyarakat. Dari sisi aparatur, kemampuan dalam mengelola waktu dan jumlah pelayanan menjadi faktor penting. Sementara itu, dari sisi masyarakat, kelengkapan berkas menjadi faktor yang sangat menentukan dalam mempercepat proses pelayanan.

Selain itu kondisi situasi seperti jumlah antrean dan keterbatasan sumber daya aparatur juga turut mempengaruhi durasi pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan tidak bersifat statis, melainkan dipengaruhi oleh dinamika yang terjadi di lapangan.

4.3.1.3 Transparansi

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti diperoleh informasi bahwa dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Desa Long Bentuq tidak terdapat pungutan biaya kepada masyarakat. *Key informant* menyampaikan bahwa seluruh pelayanan diberikan secara gratis sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini menunjukkan adanya komitmen dari aparatur desa untuk memberikan pelayanan yang terbuka dan tidak memberatkan masyarakat.

Dari sisi masyarakat hasil wawancara menunjukkan bahwa mereka tidak pernah diminta untuk membayar biaya tertentu selama melakukan pengurusan administrasi di kantor desa. Hal ini menunjukkan adanya kesesuaian antara pernyataan aparatur desa dengan pengalaman langsung yang dirasakan oleh masyarakat.

Namun demikian terkait dengan aspek keterbukaan informasi, beberapa masyarakat menyampaikan bahwa informasi mengenai persyaratan dan

prosedur pelayanan lebih banyak diperoleh melalui penjelasan langsung dari aparat desa. Informasi tersebut belum sepenuhnya tersedia secara tertulis atau disampaikan melalui media informasi yang mudah diakses oleh masyarakat.

Berdasarkan data tersebut dapat dianalisis bahwa transparansi dalam aspek biaya pelayanan telah berjalan dengan baik, ditandai dengan tidak adanya pungutan kepada masyarakat. Akan tetapi dalam aspek transparansi informasi, masih terdapat keterbatasan dalam penyediaan akses informasi yang mudah dan jelas bagi masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa transparansi pelayanan tidak hanya berkaitan dengan keterbukaan biaya, tetapi juga mencakup keterbukaan informasi yang dapat diakses secara luas oleh masyarakat.

4.3.1.4 Biaya Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara dengan key informan diketahui bahwa dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Desa Long Bentuq tidak dikenakan biaya kepada masyarakat. *Key informant* menyampaikan bahwa seluruh bentuk pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat dilaksanakan secara gratis sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal tersebut menunjukkan adanya komitmen aparat desa dalam memberikan pelayanan yang tidak memberatkan masyarakat secara finansial.

Dari sisi masyarakat sebagai pengguna layanan hasil wawancara menunjukkan bahwa mereka tidak pernah diminta untuk membayar sejumlah biaya ketika melakukan pengurusan administrasi di kantor desa. Masyarakat menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat desa bersifat

terbuka dan tidak disertai dengan pungutan, baik yang bersifat resmi maupun tidak resmi. Hal ini menunjukkan adanya kesesuaian antara pernyataan aparatur desa dengan pengalaman langsung yang dirasakan oleh masyarakat.

Namun demikian beberapa masyarakat menyampaikan bahwa informasi mengenai biaya pelayanan tidak selalu disampaikan secara tertulis atau dipasang secara terbuka di lingkungan kantor desa. Informasi tersebut umumnya diperoleh melalui komunikasi langsung dengan aparatur desa pada saat masyarakat datang untuk mengurus administrasi.

Berdasarkan data tersebut dapat dianalisis bahwa pelaksanaan pelayanan dalam aspek biaya telah berjalan secara transparan, ditandai dengan tidak adanya pungutan kepada masyarakat. Kesesuaian antara pernyataan aparatur desa dan pengalaman masyarakat menunjukkan bahwa praktik pelayanan yang dilakukan telah mengarah pada prinsip kejujuran dan keterbukaan dalam aspek pembiayaan.

Akan tetapi dari sisi penyampaian informasi masih terdapat keterbatasan dalam penyediaan informasi biaya pelayanan secara tertulis dan mudah diakses oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi tidak hanya berkaitan dengan ada atau tidaknya biaya, tetapi juga mencakup bagaimana informasi tersebut disampaikan kepada masyarakat secara jelas dan terbuka.

4.3.1 Faktor Penghambat Dan Faktor Pendukung Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Long Bentuq

4.3.2.1 Faktor penghambat Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Long Bentuq

Berdasarkan hasil penelitian langsung dilapangan menyimpulkan bahwa faktor pendukung dari pelaksana pelayanan administrasi kepada masyarakat di kantor desa long bentuq yaitu:

- 1) Sudah tersedia sarana mesin *fotocopy* yang bisa digunakan oleh masyarakat dan memudahkan masyarakat jika ada berkas atau dokumen yang ingin di *fotocopy*.
- 2) Sudah tersedianya kursi dan meja yang memadai untuk masyarakat.
- 3) Adanya komunikasi yang baik antara aparatur desa dan masyarakat. Komunikasi yang baik memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi terkait persyaratan administrasi maupun proses pelayanan yang sedang berlangsung. Dengan adanya komunikasi tersebut, masyarakat dapat memahami prosedur yang harus dilakukan sehingga pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan tidak menimbulkan kesalahpahaman.

4.3.2.2 Faktor Pendukung Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Long Bentuq Kecamatan Busang Kabupaten Kutai Timur

Berdasarkan hasil penelitian langsung dilapangan menyimpulkan bahwa Berdasarkan hasil penelitian langsung dilapangan menyimpulkan bahwa pelayanan di Kantor Desa Long Bentuq memiliki beberapa kendala dan

hambatan yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat
antaranya:

1. Keterbatasan sumber daya aparatur desa dalam melayani masyarakat.
2. Selain itu kelengkapan berkas dari masyarakat yang belum sesuai dengan persyaratan juga sering menjadi kendala dalam proses pelayanan. dapat dilanjutkan, kondisi ini menyebabkan pelayanan menjadi sedikit terhambat.
3. Masih kurangnya jumlah komputer sehingga dalam memberikan pelayanan jadi menghambat proses pelayanan.
4. Dan petugas pemberi pelayanan yang kurang memiliki kecepatan dan keahlian dibidangnya masing-masing.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dalam bagian ini disajikan kesimpulan yang merupakan rangkuman dari keseluruhan pembahasan mengenai tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi di kantor desa. Kesimpulan ini disusun sebagai jawaban atas rumusan masalah yang telah ditetapkan serta menggambarkan kondisi pelayanan yang berlangsung sebagaimana telah dianalisis pada bab sebelumnya. Dengan demikian, kesimpulan ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas dan menyeluruh terkait pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

1. SOP Pelayanan (Standar Operasional Prosedur)

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan di Kantor Desa Long Bentuq telah memiliki dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan administrasi. Namun SOP tersebut belum diimplementasikan secara optimal, khususnya dalam hal penyampaian informasi dan pemahaman masyarakat terhadap alur pelayanan yang berlaku.

Sehingga, kondisi ini menyebabkan masyarakat seringkali kurang memahami mekanisme pelayanan yang ada, yang pada akhirnya berdampak pada terjadinya kebingungan, keterlambatan dalam proses pelayanan, serta menurunnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Desa Long Bentuq.

2. Ketepatan Waktu

Pelayanan di Kantor Desa Long Bentuq telah menetapkan waktu pelayanan yang tepat sebagai patokan dalam menyelesaikan berbagai urusan administrasi. Namun, pelaksanaannya belum berjalan seluruhnya sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, karena masih ada beberapa hambatan, seperti keterbatasan jumlah tenaga kerja dan faktor-faktor teknis lainnya.

Akibatnya, pelayanan sering kali terlambat dan masyarakat terpaksa menunggu lebih lama dari waktu yang seharusnya, sehingga membuat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi semakin menurun.

3. Transparansi

Transparansi pelayanan di Kantor Desa Long Bentuq belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari belum tersedianya media informasi tertulis seperti papan pengumuman atau banner yang memuat informasi mengenai prosedur, persyaratan, waktu, dan biaya pelayanan. Informasi pelayanan masih disampaikan secara lisan oleh aparatur desa, sehingga masyarakat harus bertanya secara langsung untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keterbukaan informasi pelayanan masih perlu ditingkatkan.

4. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan di Kantor Desa Long Bentuq pada dasarnya telah mengikuti ketentuan yang berlaku, dimana sebagian besar pelayanan administrasi tidak dipungut biaya.

5. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan

Pelayanan administrasi yang dijalankan di Kantor Desa Long Bentuq juga dipengaruhi oleh berbagai faktor yang membantu dan menghalangi.

Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Desa Long Bentuq meliputi adanya komitmen aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta tersedianya sarana dan prasarana pendukung yang cukup memadai. Selain itu, adanya pedoman pelayanan seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) juga menjadi acuan dalam pelaksanaan pelayanan.

Faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi di Kantor Desa Long Bentuq meliputi keterbatasan jumlah tenaga pegawai desa, kurangnya pemahaman warga tentang cara kerja pelayanan administrasi, dan belum maksimalnya penggunaan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Sehingga kondisi ini membuat pelayanan belum berjalan dengan baik, sehingga menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan, kurangnya transparansi, serta penurunan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Desa Long Bentuq.

5.2 Saran

Adapun saran dari peneliti dengan judul Studi Tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Long Bentuq Kecamatan Busang Kabupaten Kutai Timur sebagai berikut:

1. SOP Pelayanan

Pemerintahan Kantor Desa Long Bentuq diharapkan dapat mengoptimalkan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan melakukan sosialisasi secara menyeluruh kepada masyarakat serta memastikan seluruh aparatur desa menjalankan SOP secara konsisten.

2. Ketepatan Waktu

Disarankan kepada pihak Kantor Desa Long Bentuq untuk meningkatkan ketepatan waktu pelayanan dengan cara memperbaiki manajemen waktu kerja serta meningkatkan kedisiplinan aparatur desa. Selain itu, perlu dilakukan penambahan atau pengoptimalan sumber daya aparatur serta pemanfaatan sarana pendukung agar proses pelayanan dapat berjalan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan.

LAMPIRAN

Lampiran. Dokumentasi

Gambar 1. Kantor Desa Long Bentuq



Sumber: Peneliti 09 Februari 2026

Gambar 2. Ruang Pelayanan Kantor Desa Long Bentuq



Sumber: Peneliti 09 Februari 2026

Gambar 3. Ruang Tunggu Pelayanan Di kantor Desa Long Bentuq



Sumber: Peneliti 09 Februari 2026

Gambar 4. Wawancara Dengan Sekertaris Desa Bapak Hairani Januar S.Pd



Sumber: Peneliti 09 Februari 2026

Gambar 5. Wawancara Dengan Masyarakat Desa Bapak Sulaiman



Sumber: Peneliti 10 Februari 2026

Gambar 6. Wawancara Dengan Masyarakat Desa Ibu Karmila



Sumber: Peneliti 10 Februari 2026

Gambar 7. Wawancara Dengan Masyarakat Desa Ibu Ana



Sumber: Peneliti 11 Februari 2026

Gambar 8. Wawancara Dengan Masyarakat Desa Ibu Elsa



Sumber: Peneliti 11 Februari 2026

Lampiran. Dokumen

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 25 TAHUN 2009
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik;
- c. bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas;
- d. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya;

e. bahwa ...



**PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA**

SALINAN

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 3 TAHUN 2024
TENTANG
PERUBAHAN KEDUA ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 6 TAHUN 2014
TENTANG DESA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa Desa memiliki hak asal usul dan hak tradisional dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat dan berperan mewujudkan cita-cita kemerdekaan berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. bahwa dalam perjalanan ketatanegaraan Republik Indonesia, Desa telah berkembang dalam berbagai bentuk sehingga perlu dilindungi dan diberdayakan agar menjadi kuat, maju, mandiri, dan demokratis sehingga dapat menciptakan landasan yang kuat dalam melaksanakan pemerintahan dan pembangunan menuju masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera;
- c. bahwa beberapa ketentuan di dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang, sudah tidak sesuai lagi dengan dinamika dan perkembangan kebutuhan hukum dalam masyarakat, serta kehidupan ketatanegaraan sehingga perlu diubah;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu membentuk Undang-Undang tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa;

Mengingat . . .

SK No 181894 A



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN
REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 14 TAHUN 2017
TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

•
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. bahwa Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan sehingga perlu diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 15 TAHUN 2014

TENTANG

PEDOMAN STANDAR PELAYANAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
- b. bahwa Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan sudah tidak sesuai dengan perkembangan dan keadaan;
- c. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 22 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu mengganti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Mengingat :



PERATURAN BUPATI KABUPATEN KUTAI TIMUR
NOMOR 5 TAHUN 2013

TENTANG
PETUNJUK TEKNIS PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN STANDAR
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI TIMUR

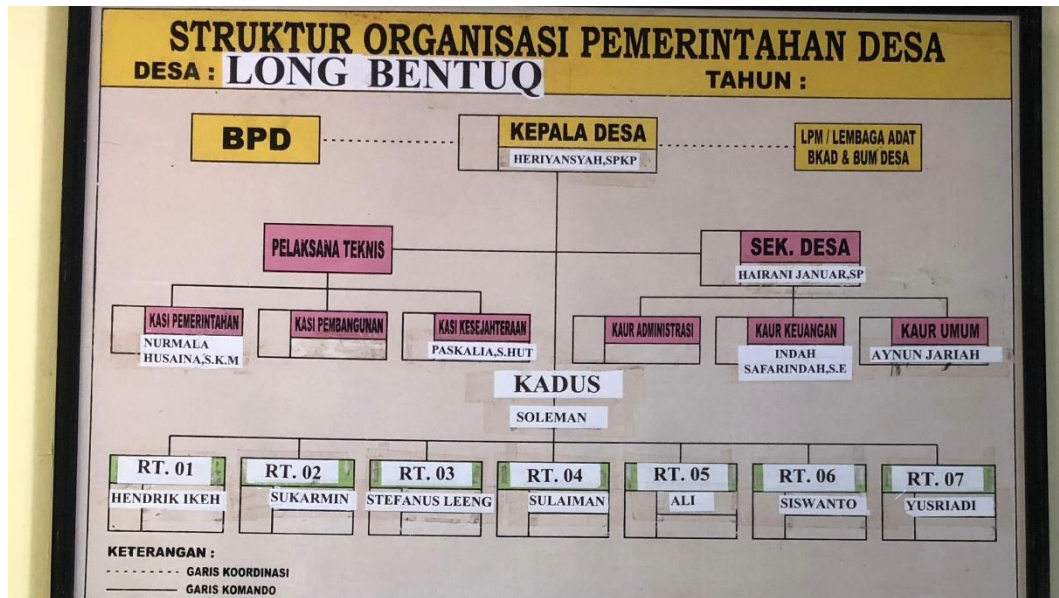
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KUTAI TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia
Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan,
Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan Publik;
- b. bahwa penyelenggara berkewajiban menyusun dan
menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan
kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat,
keikutsertaan masyarakat dan pihak terkait , serta kondisi
lingkungan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud
dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan
Bupati Kutai Timur tentang Petunjuk Teknis Penyusunan,
Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan Publik
di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Timur;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok
Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia
Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara
Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah
dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran
Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169,
Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor
3890);

2. Undang-Undang ...

Lampiran. Struktur Kantor Desa Long Bentuq 2025



Lampiran. Pedoman Wawancara

Sehjin, 23/ - 26


PEDOMAN WAWANCARA

STUDI TENTANG TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR DESA LONG BENTUQ
KECAMATAN BUSANG KABUPATEN KUTAI TIMUR

Nama :

Jabatan :

Jenis Kelamin :

1. SOP PELAYANAN (Standar Operasional Prosedur Pelayanan):

- Menurut Bapak/Ibu. Apakah kantor desa long bentuq memiliki SOP Pelayanan?
- Menurut Bapak/Ibu. Apakah masyarakat memahami prosedur pelayanan secara jelas?
- Bagaimana proses pelayanan yang dilakukan oleh aparatur desa?

2. Ketepatan Waktu:

- Menurut Bapak/Ibu. Apakah penyelesaian pelayanan administrasi di Kantor Desa Long Bentuq telah dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan?
- Menurut Bapak/Ibu. Apakah keterlambatan dalam penyelesaian pelayanan administrasi pernah menimbulkan keluhan dari masyarakat?
- Bagaimana upaya yang dilakukan oleh aparatur desa agar pelayanan administrasi dapat diselesaikan tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku?

3. Transparansi:

- Menurut Bapak/Ibu, apakah pelayanan administrasi di Kantor Desa Long Bentuq telah dilaksanakan secara terbuka dan transparan kepada masyarakat?
- Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi terkait prosedur, persyaratan, dan waktu pelayanan telah disampaikan kepada masyarakat dengan jelas dan mudah dipahami?
- Bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan transparansi pelayanan administrasi di Kantor Desa Long Bentuq?

4. Biaya pelayanan:

- Menurut Bapak/Ibu. Apakah masyarakat sudah mengetahui dengan jelas apakah ada biaya dalam pengurusan pelayanan administrasi?
- Menurut Bapak/Ibu. Apakah informasi mengenai besaran biaya pelayanan administrasi sudah disampaikan secara terbuka kepada masyarakat?
- bagaimana cara agar masyarakat dapat mengetahui dengan jelas dan tidak ragu mengenai biaya pelayanan administrasi tersebut?

Lampiran. Surat Izin Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI TIMUR
KECAMATAN BUSANG
KANTOR DESA LONG BENTUQ

Alamat : Jln : Dieng Hejeng Rt 01 Desa Long Bentuq Kode Pos 75556

SURAT KETERANGAN
PENELITIAN TUGAS AKHIR MAHASISWA DESA LONG BENTUQ
Nomor : 400.10.2.2/043/SKPTA/LB-BSG/III/2026

Kepala Desa Long Bentuq, Kecamatan Busang, kabupaten kutai timur dengan ini menerangkan bahwa, yang bernama dibawah ini :

Nama	: Rara Ulfa
NPM	: 2263201064
Tempat Tanggal Lahir	: Sembarak, 17 Desember 2003
Fakultas	: Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda

Benar bahwa nama tersebut diatas merupakan mahasiswa Desa Long Bentuq, Kecamatan Busang, Kabupaten Kutai Timur, dan sudah melakukan penelitian *Studi tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Long Bentuq, Kecamatan Busang, Kabupaten Kutai Timur*, sebagai salah satu syarat penyelesaian tugas akhir Pendidikan.

Demikian Surat Keterangan penelitian ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

