

**SKRIPSI**  
**ANALISIS KEPERCAYAAN MASYARAKAT MENGENAI PELAYANAN**  
**APARATUR DESA TANI HARAPAN KECAMATAN LOA JANAN**  
**KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**



**OLEH:**  
**HAERUL**  
**NPM : 2063201076**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM**  
**SAMARINDA**

**2025**

**SKRIPSI**  
**ANALISIS KEPERCAYAAN MASYARAKAT MENGENAI PELAYANAN**  
**APARATUR DESA TANI HARAPAN KECAMATAN LOA JANAN**  
**KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**



OLEH:  
HAERUL  
NPM: 2063201076

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

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM**  
**SAMARINDA**  
**2025**

**LEMBAR PENGESAHAN**

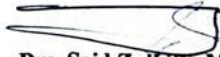
Judul Skripsi : Analisis Kepercayaan Masyarakat Mengenai Pelayanan  
Aparatur Desa Tani Harapan Kecamatan  
Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara

Nama : Haerul  
NPM : 2063201076  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Prodi : Administrasi Publik  
Universitas : Widya Gama Mahakam Samarinda

Samarinda, 25 April 2025

**Menyetujui**

Pembimbing I



Drs. Said Zulkifli, M.Si  
NIDN. 1109075801

Pembimbing II



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



Penguji :

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

1. 

2. 

3. 

### LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Haerul

NPM : 2063201076

Judul Skripsi : Analisis Kepercayaan Masyarakat Mengenai Pelayanan Aparatur Desa  
Tani Harapan Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa peneliti dalam bentuk Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari peneliti sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan programing yang tercantum sebagai bagian dari laporan skripsi ini, jika terdapat karya orang lain, peneliti mencantumkan sumber 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, 12 Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan,

  
Haerul  
NPM. 2063201076

## RINGKASAN

**Haerul**, Analisis Kepercayaan Masyarakat Mengenai Pelayanan Aparatur Desa Tani Harapan Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pelayanan publik yang berkualitas sebagai bentuk tanggung jawab aparatur desa dalam mewujudkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Dalam praktiknya, ditemukan berbagai permasalahan seperti keterlambatan aparatur desa dalam memberikan pelayanan, kurangnya dukungan terhadap permohonan masyarakat, serta kedisiplinan yang masih rendah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan aparatur Desa Tani Harapan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambatnya. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dalam pengembangan ilmu administrasi publik, sedangkan secara praktis dapat menjadi bahan evaluasi bagi aparatur desa dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan lokasi penelitian di Desa Tani Harapan, Kecamatan Loa Janan, Kabupaten Kutai Kartanegara. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dengan narasumber yang terdiri dari aparatur desa dan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan aparatur desa masih belum optimal. Masyarakat menilai masih terdapat kekurangan dalam aspek keterbukaan informasi, kecepatan pelayanan, serta kedisiplinan aparatur. Namun demikian, terdapat pula faktor pendukung seperti tersedianya sarana prasarana dan hubungan emosional antara masyarakat dengan aparatur desa. Faktor penghambat utama adalah kurangnya profesionalisme dan komitmen aparatur dalam menjalankan tugas serta belum maksimalnya sistem pengawasan internal.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar pemerintah desa meningkatkan kedisiplinan, transparansi, dan responsivitas aparatur, serta memperkuat mekanisme pengaduan masyarakat agar pelayanan publik menjadi lebih terpercaya dan berkualitas.

**Kata Kunci :** *Analisis, Kepercayaan Masyarakat, Pelayanan Aparatur, Desa Tani Harapan, Kecamatan Loa Janan, Kabupaten Kutai Kartanegara*

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Haerul

NPM : 2063201076

Judul Skripsi : Analisis Kepercayaan Masyarakat Mengenai Pelayanan Aparatur Desa  
Tani Harapan Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa peneliti dalam bentuk Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari peneliti sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan programing yang tercantum sebagai bagian dari laporan skripsi ini, jika terdapat karya orang lain, peneliti mencantumkan sumber 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, 12 Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan,

Haerul  
NPM. 2063201076

## RIWAYAT HIDUP



Haerul, lahir di Desa Tani Harapan Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara Provinsi Kalimantan Timur pada tanggal 2 Februari 2002 anak ke 5 dari 5 bersaudara, putra dari pasangan Bapak H.Nurdin dan Hj.Suhrah. Pertama kali memulai Pendidikan Sekolah Dasar SD 024 Di Desa Tani Harapan pada tahun 2007 selama 6 Tahun dan lulus

pada Tahun 2013, pada Tahun 2013 peneliti melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP 06 Loa Janan selama 3 Tahun dan lulus pada Tahun 2016, setelah itu pada tahun 2016 peneliti melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Akhir SMA 4 Samarinda selama 3 Tahun sehingga lulus pada tahun 2019.

Pada tahun 2020 peneliti melanjutkan ke jenjang pendidikan Perguruan Tinggi di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik. Kemudian melakukan pengabdian kepada masyarakat berupa Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 1 (satu) bulan pada bulan Agustus 2023 di Kelurahan Kampung Jawa Kecamatan Sanga-Sanga Kabupaten Kutai Kartanegara. Menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul “Analisis Kepercayaan Masyarakat Mengenai Pelayanan Aparatur Desa Tani Harapan Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara”. sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik.

## KATA PENGANTAR

Segala puji hanya bagi Allah SWT, yang telah memberikan segala karunia dan limpahan rahmat-Nya, serta Nabi Muhammad SAW sebagai panutan, yang akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul. Analisis Kepercayaan Masyarakat Mengenai Pelayanan Aparatur Desa Tani Harapan Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda. Peneliti juga menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, maka sangatlah sulit untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Husaini Usman, M.Pd.,M.T selaku Rektor Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.
2. Bapak Dr. H. Abdul Rofik, S. P., M.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.
3. Bapak Ahmad Yani, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.
4. Bapak Drs. Said Zulkifli, M.Si selaku Dosen Pembimbing I Saya yang telah memberikan banyak hal berkaitan dengan penelitian serta koreksi dan saran-saran yang sangat bermanfaat dalam perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.
5. Ibu Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.SI selaku Dosen Pembimbing II saya yang telah memberikan banyak hal berkaitan dengan penelitian serta koreksi dan saran-saran yang sangat bermanfaat dalam perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen pengajar yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan hingga dapat menyelesaikan pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda. Tidak terlepas kepada seluruh staf Program Studi yang tidak bisa disebutkan satu per satu, staf Akademik, staf Kemahasiswaan dan Tata Usaha serta staf Perpustakaan atas bantuan dan kemudahannya demi kelancaran penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Terimakasih kepada Bapak Ismail S.H selaku Kepala Desa dan Bapak Aditya Dermawan selaku Kepala Seksi Pelayanan Desa Tani Harapan, Bapak Muhammad Taslim selaku Kepala Dusun Harapan Jaya, Bapak Rusdi Purwadi selaku Ketua RT 6 dan Masyarakat di Desa Tani Harapan Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara yang telah bersedia memberikan informasi dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Orang yang sangat saya cintai dan ucapkan terima kasih sebesar-besarnya Bapak H.Nuridin dan Ibu Hj.Suhrah orang tua terhebat yang tidak pernah putus mendoakan, mensupport tiada henti dan bekerja keras, beserta saudara saya H.Jase, Hj.Samsidar, Hj.Hajrah, Hartati atas dukungan moril, materil serta doanya selama ini.
9. Terimakasih kepada nenek, paman dan bibi saya dan seluruh keluarga yang telah menjaga saya dari kecil dan juga mendukung serta mendoakan saya selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
10. Terima kasih kepada teman saya Rizki Ramadan Subhan yang telah membantu dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini
11. Terima kasih kepada teman-teman Program Studi Administrasi Publik Angkatan 2020 yang tidak bisa disebut namanya satu persatu yang telah ikut berperan dalam memperlancar penelitian dan penulisan skripsi ini.
12. Terimakasih Kepada teman-teman KKN di Kelurahan Kampung Jawa Kecamatan Sanga-Sanga yang telah mendukung dan mendoakan selama proses penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu saran dan kritik demi perbaikan sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis, pembaca dan semua pihak yang terkait. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan.

Samarinda, 25 April 2025  
Yang Membuat Pernyataan,

Haerul  
NPM. 2063201076

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
2.1. Teori Dan Konsep .....	9
2.1.1. Analisis .....	12
2.1.2. Kepercayaan .....	17
2.1.3. Masyarakat .....	19
2.1.4. Tingkat Kepercayaan Masyarakat .....	22
2.1.5. Pelayanan .....	18
2.1.6. Aparatur Desa .....	25
2.1.7. Pelayanan Aparatur Desa .....	27
2.2. Kerangka Pikir .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1. Jadwal Penelitian .....	32
3.2. Jenis Penelitian .....	33
3.3. Lokasi Penelitian .....	36
3.4. Definisi Konsepsional .....	37
3.5. Fokus Penelitian .....	38
3.6. Sumber Data .....	39
3.7. Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.8. Analisis Data .....	47

<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
	4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	55
	4.2. Hasil Penelitian .....	60
	4.3. Pembahasan .....	69
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>74</b>
	5.1. Kesimpulan .....	74
	5.2. Saran .....	75
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
	<b>LAMPIRAN</b>	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik adalah sebuah konsep yang sangat penting dalam kerangka penyelenggaraan negara yang baik dan berfungsi. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi landasan hukum yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Undang-undang ini menetapkan berbagai prinsip, standar, dan prosedur yang harus dipatuhi oleh lembaga pemerintah dan non-pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Tujuan utama dari Undang-Undang ini adalah untuk meningkatkan kualitas, aksesibilitas, dan akuntabilitas pelayanan publik bagi masyarakat Indonesia. Salah satu lembaga pemerintah yang berperan penting dalam memberikan pelayanan publik adalah kantor desa.

Pemerintahan adalah sekumpulan orang-orang yang mengelola kewenangan, melaksanakan kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan serta pembangunan masyarakat dari lembaga-lembaga dimana mereka ditempatkan. Pemerintah mempunyai peran penting untuk menyediakan pelayanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Pemerintah Desa atau disebut juga Pemdes adalah lembaga pemerintahan yang bertugas mengelola wilayah tingkat desa. Pemerintah desa didirikan karena mempunyai tujuan yang harus dicapai.

Dalam mencapai tujuan pemerintah desa tersebut, perlu adanya sumber daya manusia yang sadar akan tugas dan fungsi untuk menjalankan standar pelayanan publik

yang diatur berdasarkan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik.

Kantor Desa Tani Harapan merupakan salah satu unit pemerintahan yang berada di Kecamatan Loajanan Kabupaten Kutai Kartanegara Kalimantan Timur. Sebagai lembaga yang berada di level Pemerintahan Kabupaten, Kantor Desa memiliki tugas utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap Pemerintah.

Kabupaten Kutai Kartanegara memiliki beragam potensi dan tantangan dalam pengembangan pelayanan publik. Pertumbuhan penduduk yang cepat, perkembangan teknologi informasi, dan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kantor desa termasuk di Kecamatan Loajanan.

Kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Tani Harapan menjadi relevan dalam konteks upaya pemerintah daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Kutai Kartanegara. Pemerintah daerah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Di sisi lain, masyarakat sebagai penerima langsung pelayanan publik memiliki harapan dan kebutuhan yang beragam terhadap kantor desa sebagai lembaga pemerintahan terdekat. Harapan akan pelayanan perizininan yang cepat, mudah, terjangkau, dan berkualitas menjadi dorongan bagi pemerintah daerah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil observasi hasil, peneliti menemukan beberapa permasalahan yakni diantara lain:

1. Aparatur Desa lambat dalam melayani masyarakat.
2. Kurangnya dukungan dari aparaturnya Desa terhadap permohonan izin untuk melakukan acara di Desa Tani Harapan.
3. Masih ada sebagian aparaturnya Desa yang datang terlambat ke kantor.

Sesuai dengan permasalahan tersebut, sehingga peneliti tertarik untuk mengangkat judul “Analisis Tingkat Kepercayaan Masyarakat Mengenai Pelayanan Aparatur Desa Tani Harapan Kecamatan Loajanan Kabupaten Kutai Kartanegara”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah merupakan permasalahan yang dijelaskan dalam bentuk pertanyaan yang rinci mengenai ruang lingkup masalah yang akan diteliti didasarkan atas identifikasi masalah dan pembatas masalah untuk dicari jawabannya. Dengan demikian rumusan masalah tersebut sekaligus menunjukkan fokus pengamatan di dalam proses penelitian yang dilakukan.

Menurut Sugiyono (2018:56) “Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui pengumpulan data bentuk-bentuk rumusan masalah penelitian ini dikembangkan berdasarkan penelitian menurut tingkat eksplanasi”. Menurut Ahyar (2020), “Rumusan masalah adalah kalimat yang berbentuk pertanyaan yang jelas dan mudah mendefinisikan variabel apa yang ada dalam penelitian”.

Kemudian menurut Sugiyono (2015:55) “Rumusan masalah berbeda dengan masalah. Kalau masalah itu merupakan kesenjangan antara yang diharapkan dengan yang terjadi, maka rumusan masalah itu merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data”. Menurut Suria Sumantri (dalam Andi, 2017:21) “Rumusan masalah merupakan pertanyaan mengenai objek empiris yang jelas batasnya serta dapat diidentifikasi faktor yang terkait di dalamnya”.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat peneliti simpulkan bahwa rumusan masalah adalah sebuah pertanyaan yang berasal dari sebuah masalah yang akan dicarikan jawabannya. Dengan kata lain, rumusan masalah dijadikan penuntun langkah-langkah yang akan dilakukan peneliti untuk mengidentifikasi masalah.

Dengan memperhatikan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana analisis kepercayaan masyarakat mengenai pelayanan aparatur Desa Tani Harapan Kecamatan Loajanan Kabupaten Kutai Kartanegara?
2. Apa faktor-faktor pendukung dan penghambat kepercayaan masyarakat mengenai pelayanan aparatur Desa Tani Harapan Kecamatan Loajanan Kabupaten Kutai kartanegara?

### **1.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang jelas dalam penelitian merupakan kunci keberhasilan kegiatan penelitian. Tujuan merupakan hasil pencapaian yang ingin dicapai atau suatu harapan dari suatu penelitian.

Menurut Rina Hayati (2021) “Tujuan penelitian adalah bagian daripada adanya bentuk pernyataan terkait mengapa riset dijalankan. Sehingga dalam penulisan untuk tujuan penelitian ini sangatlah mungkin dalam mengidentifikasi konsep guna menjelaskan atau memprediksi situasi atau solusi untuk situasi yang menunjukkan jenis studi yang akan dilakukan”.

Menurut Rahman Rahim (2020:5) “Tujuan penelitian adalah rumusan kalimat yang menunjukkan adanya hasil, sesuatu yang diperoleh setelah penelitian selesai, sesuatu yang akan dicapai atau dituju dalam penelitian”.

Menurut Sugiyono (2015:26) “Tujuan penelitian ada empat macam yaitu tujuan yang bersifat pendeskripsian, pembuktiann pengembangan dan penemuan. Pendeskripsian berarti tujuan penelitian lebih bersifat menggambarkan atau memotret objek yang diteliti. Pembuktian berarti data yang diperoleh itu digunakan untuk membuktikan adanya keragu-raguan terhadap informasi atau pengetahuan tertentu. Pengembangan berarti tujuan penelitian untuk memperdalam dan memperluas pengetahuan, tindakan dan produk yang telah ada”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa tujuan penelitian adalah untuk memperoleh gambaran masalah yang akan diteliti serta dapat menemukan, mengembangkan, dan menguji suatu masalah yang timbul dalam masyarakat yang berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat atau kepercayaan orang yang dan kesemuanya tidak dapat diukur dengan angka. Berdasarkan uraian diatas yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepercayaan masyarakat mengenai pelayanan aparatur Desa Tani Harapan Kecamatan Loajanan Kabupaten Kutai Kartanegara.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat tingkat kepercayaan masyarakat mengenai pelayanan aparatur Desa Tani Harapan Kecamatan Loajanan Kabupaten Kutai Kartanegara.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari peneliti yaitu memiliki daya guna bagi orang lain baik terhadap segi keilmuan maupun dari terhadap segi praktiknya. Kegunaan penelitian dalam penelitian ini menurut Kaelen (2015:235) “Suatu penelitian harus mempunyai manfaat yang jelas bagi kehidupan manusia, baik manfaat secara praktis, prakmatis, maupun manfaat secara teoritis dan normatif”.

Menurut Rachmat Trijono (2015:15) “Suatu kegiatan ilmiah untuk memperoleh pengetahuan yang benar tentang suatu masalah. Pengetahuan yang diperoleh dari penelitian terdiri dari fakta, konsep, generalisasi, dan teori yang memungkinkan manusia dapat memahami fenomena dan memecahkan masalah yang dihadapi”.

Menurut Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar (2017:31) “Kegunaan dari hasil penelitian dapat dibagi menjadi dua bagian yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis. Kegunaan teoritis biasanya hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan konsep-konsep atau teori-teori waskat dan disiplin kerja khususnya. Kegunaan praktis hasil penelitian hendaknya disebutkan secara tersurat berguna bagi siapa, misalnya berguna bagi responden, ialah agar terjadi perubahan sikap

karena responden merasa diperhatikan nasibnya. Bagi pimpinan, hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan umpan balik mengambil keputusan dan seterusnya”.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kegunaan penelitian adalah suatu kegiatan untuk memperoleh manfaat dan pengetahuan melalui usaha menguji suatu konsep dan dapat memahami fenomena yang dihadapi. Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas tersebut dalam penelitian ini, peneliti bermaksud agar hasilnya mempunyai kegunaan sebagai berikut :

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi dan bahan pemikiran untuk penelitian selanjutnya.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada para akademisi secara ilmiah.
- c. Untuk menambah keilmuan dan pengetahuan yang berkaitan dengan pelayanan publik, khususnya pelayanan publik Pemerintah Desa.

#### **4.1.2 Manfaat Praktis**

- a. Secara praktis sebagai tolak ukur dalam melaksanakan kepuasan masyarakat dalam pelayanan aparatur Desa Tani Harapan Kecamatan Lojangan Kabupaten Kutai Kartanegara.
- b. Penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk mengatasi permasalahan mengenai tingkat kepuasan dalam pelayanan aparatur Desa Tani Harapan Kecamatan Lojangan Kutai Kartanegara.

- c. Bagi Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, diharapkan dapat menjadi sumber bacaan untuk menambah wawasan.
- d. Bagi peneliti, diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta sebagai tugas demi memenuhi syarat untuk menyelesaikan pendidikan sarjana.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Teori dan Konsep**

Teori merupakan salah satu unsur penting dalam sebuah penelitian yang bersifat ilmiah. Sebelum peneliti mengemukakan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian ini, terlebih dahulu peneliti akan mengemukakan maksud dan tujuan adanya teori dan konsep dalam sebuah penelitian.

Menurut Susanti (2019) “Sebuah teori bisa didefinisikan sebagai serangkaian proposisi yang saling berhubungan dan bisa diuji secara empiris. Setiap teori memiliki tingkat abstraksi yang dapat dilihat dari segi kedekatan konsep-konsep yang terkandung dalam teori dengan observasi aktual. Hakekat dan kedudukan teori dalam riset sosial sangat penting karena menjadi sebuah pisau pembedah dan analisis data dengan strategi menggunakan teori untuk memahami realitas dunia yang sangat kompleks dan dinamis. Dalam melakukan penelitian, salah satu keterampilan yang perlu dikuasai peneliti adalah kecakapan dalam mengumpulkan informasi”.

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

Selanjutnya menurut Miratna Sujarweni (2015:20) “Teori adalah untuk memahami fenomena atau gejala sosial dengan cara memberikan pemaparan berupa pengembaraan yang jelas tentang fenomena atau gejala sosial tersebut dalam bentuk rangkaian kata yang pada akhirnya akan menghasilkan sebuah teori”.

Menurut Sugiyono (2019:86-87) “Teori adalah alur logika atau penalaran yang merupakan seperangkat konsep, definisi, dan proposisi yang disusun secara sistematis. Secara umum, teori mempunyai tiga fungsi, menjelaskan (*explanation*), meramalkan (*prediction*), dan pengendalian (*control*) suatu gejala”. Menurut Neuman (2019: 85) “Teori merupakan seperangkat konsep, definisi, dan proposisi yang berfungsi untuk melihat fenomena secara sistematis, melalui spesifikasi hubungan antar variabel, sehingga dapat berguna untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena. Konseptualisasi diperoleh melalui jalan yang sistematis. Suatu teori harus dapat diuji kebenarannya jika tidak berarti tidak dapat dikatakan sebagai teori”.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas, dapat di simpulkan bahwa teori adalah susunan pengertian terhadap satu fenomena atau gejala yang dijelaskan secara terkonsep dan tersistematis. Oleh karena itu, teori merupakan kumpulan konsep, definisi, dan variabel yang berkaitan satu sama lain secara sistematis dan telah digeneralisasikan sehingga dapat menjelaskan dan memprediksikan suatu fenomena ataupun fakta-fakta tertentu.

Menurut Gusniwati (2015:30) “Pemahaman konsep adalah suatu kemampuan menemukan ide abstrak dalam matematika untuk mengklasifikasikan objek-objek yang biasanya dinyatakan dalam suatu istilah kemudian dituangkan kedalam contoh dan bukan contoh, sehingga seseorang dapat memahami suatu konsep dengan jelas”.

Menurut *Anderson* dan *Krathwohl* (2017:18) “Konsep adalah skema, model mental, atau teori yang implisit atau eksplisit. Skema ini berkaitan dengan bagaimana suatu pengetahuan dihubungkan satu sama lainnya.”

Menurut Masrukhin (2017) “Konsep merupakan istilah khusus untuk menggambarkan secara tepat fenomena yang hendak diteliti. Istilah yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak: kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial”.

Menurut Susanto (2015:208) “Konsep yaitu sesuatu yang sudah melekat dalam pikiran, suatu gagasan, atau pengertian. Seseorang yang sudah memiliki konsep, maka mempunyai gambaran atau pemahaman yang jelas tentang suatu konsep dan memiliki pemahaman tentang objek yang konkret serta gagasan yang abstrak”.

Menurut Nurafni (2018:178) “Pemahaman konsep merupakan pengetahuan menyeluruh untuk memahami konsep dasar matematika dan konsep dasar algoritmanya. Pemahaman konsep yaitu kondisi dimana siswa dapat menemukan dan membuktikan sendiri konsep tersebut, tanpa hafalan”.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli diatas peneliti menyimpulkan konsep adalah sekumpulan ide atau gagasan yang bisa diterapkan secara merata untuk setiap eksistensinya sehingga konsep membawa suatu arti yang mewakili sejumlah objek yang mempunyai ciri yang sama dan membentuk suatu kesatuan pengertian tentang suatu hal atau persoalan yang dirumuskan.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan peraturan terbaru yang mengatur hak, kewajiban, dan tugas ASN di Indonesia. Undang-Undang ini membawa perubahan penting dalam pengelolaan kepegawaian, baik untuk Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun Pegawai Pemerintah

dengan Perjanjian Kerja (PPPK). Undang-Undang ASN 2023 memberikan hak yang sama bagi (PNS) dan (PPPK).

Pada BAB VI UU Nomor 20 Tahun 2023 yang mengatur tentang Hak dan Kewajiban, tidak ada pengaturan yang berbeda antara hak yang diberikan kepada (PNS) dan hak (PPPK), karena pada pasal yang mengatur soal hak, langsung memakai kata “ASN” yang merupakan (PNS) dan (PPPK). Dengan persetujuan bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia, memutuskan Undang-Undang Tentang Aparatur Sipil Negara. BAB I Ketentuan Umum Pasal 1, dalam Undang-Undang ini yang dimaksud adalah:

1. Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah warga Negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.
2. Pegawai Pemerintahan dengan Perjanjian Kerja (PPPK) adalah warga Negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan dan/atau menduduki jabatan pemerintahan.

### **2.1.1 Analisis**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Online (2023:1) analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) .

Menurut Nana Sudjana (2016:27) “Analisis adalah usaha memilah suatu integritas menjadi unsur-unsur atau bagian-bagian sehingga jelas hierarkinya dan susunannya”.

Menurut Roni dan Raymana (2020:78) “Pengertian analisis adalah aktifitas berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen-komponen kecil sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungan masing-masing komponen, dan fungsi setiap komponen dalam suatu keseluruhan yang terpadu”.

Menurut Satori dan Komariyah (2014:200) “Analisis adalah suatu usaha untuk mengurai suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian (*decomposition*) sehingga susunan atau tatanan bentuk sesuatu yang diuraikan akan tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang ditangkap maknanya atau lebih jernih dimengerti duduk perkaranya”.

Menurut Krisnawati (2021:7) “Menyatakan bahwa analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya”. Menjabarkan pengertian analisis sebagai berikut :

- a. Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan, karangan, dan sebagainya) untuk mendapatkan fakta yang tepat (asal-usul, sebab, penyebab, sebenarnya, dan sebagainya).
- b. Analisis adalah penguraian pokok persoalan atas bagian-bagian, penelaahan bagian-bagian tersebut dan hubungan antar bagian untuk mendapatkan pengertian yang tepat dengan pemahaman secara keseluruhan.
- c. Analisis adalah penjabaran (pembentangan) sesuatu hal, dan sebagainya setelah ditelaah secara seksama.

- d. Analisis adalah proses pemecahan masalah yang dimulai dengan hipotesis (dugaan, dan sebagainya) sampai terbukti kebenarannya melalui beberapa kepastian (pengamatan, percobaan, dan sebagainya).

Menurut Habibi dan Aprilian (2020:78) “Analisis adalah aktivitas yang terdiri dari serangkaian kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah, sesuatu untuk dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu dan kemudian dicari kaitannya lalu ditafsirkan maknanya”.

Menurut Sugiyono (2018:482) “Analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, yang dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain”.

Menurut Suryana (2015:244) “Menyatakan bahwa analisis merupakan kegiatan memfokuskan, mengabstraksikan, mengorganisasikan data secara sistematis dan rasional untuk memberikan bahan jawaban terhadap permasalahan”.

Berdasarkan pendapat diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa analisis adalah suatu usaha untuk mengamati dengan cara menguraikan komponen-komponen pembentuknya atau penyusunannya untuk dikaji lebih lanjut dengan menggunakan pemikiran yang kritis untuk memperoleh kesimpulan dari apa yang ditaksir. Dan analisis juga merupakan suatu usaha untuk menguraikan masalah secara menyeluruh untuk memperoleh pengertian dan informasi yang tepat.

### **2.1.1.1 Fungsi dan Tujuan Analisis**

Berikut ini merupakan fungsi dan tujuan dari analisis menurut Yulianto (2022:67) sebagai berikut :

- a) Mengintegrasikan sejumlah data yang didapat dari lingkungan tertentu. Sejumlah data yang didapatkan dari sumber yang berbeda membutuhkan analisis lebih lanjut agar mendapatkan kesimpulan dan mendapatkan pemahaman yang lebih rinci.
- b) Menetapkan sasaran yang didapat secara spesifik. Fungsi dan tujuan analisis satu ini agar data yang telah didapatkan, pengertiannya lebih spesifik dan mudah dipahami.
- c) Memilih Langkah alternatif untuk mengatasi masalah dan menetapkan langkah-langkah diantara yang terbaik untuk mendapati persiapan yang tepat guna sesuai kebutuhan.
- d) Tujuan dasar analisis adalah mengenali sejumlah data yang didapat dari populasi tertentu, dalam rangka mendapatkan kesimpulan. Nantinya kesimpulan tersebut akan digunakan para pelaku analisis untuk menetapkan kebijakan, mengambil keputusan, dalam mengatasi suatu permasalahan.

### **2.1.1.2 Langkah-Langkah Dalam Analisis**

Berikut ini merupakan langkah-langkah dalam melakukan sebuah analisis menurut Yulianto (2022:67) sebagai berikut :

- a) Mengumpulkan data-data penting.

- b) Memeriksa kejelasan dan kelengkapan tentang pengisian instrumen pengumpulan data.
- c) Melakukan proses identifikasi dan klasifikasi dari setiap pernyataan yang ada dalam instrumen pengumpulan data berdasarkan variabel yang akan dianalisis.
- d) Melakukan tabulasi atau kegiatan pencatatan data ke dalam tabel-tabel induk.
- e) Melakukan pengujian terhadap kualitas daya yakin dengan menguji validitas dan juga menguji reliabilitas instrumen dari pengumpulan data.
- f) Menyajikan data dalam bentuk tabel frekuensi ataupun diagram agar lebih mudah untuk memahami atau menganalisis karakteristik data.
- g) Menguji hipotesis, pada langkah ini dilakukan pengujian terhadap hipotesis apakah isinya benar atau tidak.

### **2.1.1.3 Macam-Macam Metode Analisis**

Berikut ini merupakan macam-macam metode dalam analisis menurut (Yulianto, 2022:67) sebagai berikut :

- a) Analisis data secara kualitatif metode analisis ini tidak menggunakan alat statistik, tetapi dilakukan dengan menginterpretasi tabel, grafik, ataupun angka-angka yang ada, baru kemudian melakukan penguraian dan penafsiran.
- b) Analisis data secara kuantitatif metode analisis data secara kuantitatif merupakan metode analisis yang menggunakan alat statistik, dengan kata lain analisis dilakukan menurut dasar-dasar statistik. Ada dua jenis alat statistik yang biasanya digunakan yakni statistic deskriptif dan statistik inferensial.

### 2.1.2 Kepercayaan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepercayaan adalah sesuatu yang dipercayai, harapan dan keyakinan (akan kejujuran, kebaikan, dan sebagainya). Kepercayaan adalah sesuatu yang diharapkan dari kejujuran dan perilaku kooperatif yang berdasarkan saling berbagi norma-norma dan nilai yang berlaku.

Menurut Jogiyanto (2019:62) “Kepercayaan adalah evaluasi seorang individu setelah memperoleh, mengolah, dan mengumpulkan informasi, yang kemudian menghasilkan berbagai penilaian dan asumsi”. Menurut Griffin (2017:130) “Kepercayaan didefinisikan sebagai keyakinan terhadap perilaku seseorang dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan tetapi tidak pasti dan dalam situasi yang memiliki resiko”. Adapun Francis menyatakan bahwa kepercayaan merupakan harapan yang timbul dari masyarakat dimana semua anggota harus bertindak dalam batas norma, kejujuran dan kerjasama. Mayer mendefinisikan kepercayaan sebagai keinginan seseorang untuk peka atas tindakan orang lain didasarkan pada harapan orang lain akan melakukan tindakan tertentu pada orang yang mempercayainya tanpa bergantung pada kemampuannya untuk mengawasi dan mengendalikan.

Menurut Dasgupta (dalam Rifa’I, 2019: 62) “Kepercayaan adalah sikap untuk mempercayai individu, terutama pasangan dengan tingkatan tertentu yang saling berhubungan”. Hal ini juga sejalan dengan pendapat Gurviez dan Korchia (dalam Chandra et al, 2020: 179) “Kepercayaan yaitu konsep yang memfokuskan bawa pasangan tidak beralih pada pihak lain”. Selain itu hal ini juga sejalan dengan pendapat

Santoso (2020: 8) “Kepercayaan merupakan hal yang penting, karena keberadaan atau ketiadaannya berpengaruh pada apa yang akan kita lakukan”.

Menurut Chang et al (dalam Herliana et al, 2021:157) “Kepercayaan merupakan hubungan timbal balik antara pemberi kepercayaan dan penerima kepercayaan yang dibentuk melalui interaksi satu sama lain”. Selain itu hal ini juga sejalan dengan pendapat Johnson (dalam Almarkomah, 2022: 14) “Kepercayaan merupakan dasar dalam membangun dan mempertahankan hubungan intrapersonal”.

Dari beberapa pengertian kepercayaan diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa kepercayaan adalah keyakinan atas apa yang diucapkan, sikap dan mempunyai keterampilan kejujuran untuk memenuhi harapan.

### **2.1.3 Masyarakat**

Masyarakat adalah sekelompok individu-individu yang hidup berdampingan atau bersama. Definisi tersebut tidak dapat dijadikan landasan teori sebagaimana para ilmuwan di bidang sosial menjelaskan tidak ada definisi khusus tentang “masyarakat” karena sifat manusia yang selalu berubah dari waktu ke waktu. Pada akhirnya, para ilmuwan tersebut memberikan definisi yang berbeda-beda antara satu dengan yang lain.

Menurut Simanjuntak (2016) “Masyarakat adalah kumpulan manusia yang mengadakan hubungan satu sama lain baik secara perorangan maupun secara kelompok untuk mencapai kepentingan bersama maupun yang bertentangan didalam suatu ruang, peristiwa, waktu, dan tempat yang sering juga disebut *common and latent interest*. Menurut Kontjaraningrat (2016:57) “Masyarakat adalah kesatuan hidup dari makhluk-makhluk manusia yang terikat oleh suatu sistem adat-istiadat tertentu”. Paul B. Horton

dan Chester L. Hunt (dalam Soerjono Soekanto, 2016:22) “Masyarakat merupakan sistem dari suatu kebiasaan, tata cara, dari wewenang dan kerja sama antara kelompok, penggolongan, dan pengawasan tingkah laku serta kebiasaan-kebiasaan manusia”.

Dari pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa masyarakat adalah kumpulan manusia yang mengadakan hubungan satu sama lain baik secara perorangan maupun secara kelompok, yang terikat oleh suatu sistem adat istiadat tertentu. Kehidupan masyarakat merupakan sebuah sistem sosial dimana manusia akan melakukan interaksi, berhubungan satu dengan lain, membangun pemahaman dan pengetahuan hingga membuat suatu kebudayaan.

#### **2.1.4 Tingkat Kepercayaan Masyarakat**

Kepercayaan publik adalah sikap masyarakat untuk percaya pada kewenangan pemerintah. Tingkat kepercayaan masyarakat akan terlihat dari seberapa baik kualitas pelayanan yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas pelayanan yang didapatkan, ketika pemerintah mampu melaksanakan apa yang telah dijanjikan melalui kebijakan yang dihasilkan secara efisien, adil, dan jujur maka kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan semakin meningkat.

Menurut Haning (2020:18) “Kepercayaan publik adalah kemauan dan kesungguhan seluruh warga masyarakat atau kelompok untuk percaya atas kewenangan atau kekuasaan yang dimiliki pemerintah untuk mewujudkan kebijakan yang telah ditetapkan sesuai dengan implementasinya”.

Menurut Dwiyanto (2017:104) “Kepercayaan publik pada pemerintah memiliki arti tersendiri bagi efektivitas kinerja pemerintah daerah. Rendahnya tingkat

kepercayaan publik terhadap pemerintah membuat masyarakat tidak mudah menerima informasi yang disampaikan oleh pemerintah terkait dengan keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan pemerintah”.

Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan publik terhadap pemerintah adalah segala sesuatu berupa sikap atau tindakan yang mendeskripsikan saling memahami dan percaya antara warga dan pemerintah beserta pejabatnya untuk mendapatkan administrasi yang sah.

#### **2.1.4.1 Dimensi dan Indikator Kepercayaan Masyarakat**

Menurut Jhonson (dalam Afiffah, 2019:43) Kepercayaan dibutuhkan agar dalam sebuah organisasi, anggota organisasi dapat menyatu dalam menciptakan hasil yang diinginkan. Terdapat lima dimensi dan indikator kepercayaan antara lain:

- a. *Openess* (keterbukaan) Saling membagi informasi, pemikiran, ide-ide, perasaan dan reaksi atas isu yang terjadi.
- b. *Sharing* (berbagi). Memiliki keinginan untuk membantu individu dalam menyelesaikan tugas.
- c. *Acceptance* (penerimaan). Melakukan komunikasi yang baik dengan anggota dan menghargai pendapat anggota.
- d. *Support* (dukungan). Memiliki hubungan baik dengan pengurus dan percaya bahwa mereka memiliki kapabilitas yang dibutuhkan.
- e. *Cooperative intention* (niat untuk bekerjasama). Memiliki pengharapan bahwa individu dapat saling bekerjasama dalam mencapai tujuan.

#### 2.1.4.2 Faktor-Faktor Kepercayaan Masyarakat

Menurut Mayer (2021:6) faktor-faktor yang membentuk kepercayaan seseorang terhadap yang lain ada tiga yaitu:

a. Kemampuan

Individu membutuhkan suatu keyakinan akan seberapa baik seseorang menunjukkan performanya. Kemampuan tersebut meliputi kompetensi, pengalaman dan kemampuan dalam ilmu pengetahuan.

b. Integritas

Integritas dapat dilihat dari konsistensi antara ucapan dan perbuatan dengan nilai-nilai diri seseorang. Integritas memerlukan keteguhan hati dalam menerima tekanan karena jika kejujuran saja tidak cukup untuk menjelaskan tentang integritas.

c. Kebaikan Hati

Kebaikan hati berkaitan erat dengan niat. Seseorang memiliki ketertarikan dalam dirinya ketika berinteraksi dengan orang lain yang memungkinkan hal tersebut dapat mengarahkannya untuk memikirkan orang tersebut dan memberikan rasa percaya terhadap orang tersebut.

#### 2.1.4.3 Aspek-Aspek Kepercayaan Masyarakat

Menurut Rempel et al (dalam Irwana 2019: 26) aspek kepercayaan meliputi: *a. Predictability. Predictability* atau keadaan yang dapat diprediksi, mengacu pada harapan

terhadap perilaku khusus pasangan, atau sebagai keyakinan individu bahwa pasangan akan berperilaku konsisten serta sesuai dengan yang telah diprediksi.

*a. Dependability*

*Dependability* atau ketergantungan, mengacu pada keyakinan individu bahwa pasangannya merupakan individu yang dapat diandalkan serta sebagai tempat untuk bergantung, seperti memberikan respon terhadap kebutuhan, tujuan dan keinginannya.

*b. Faith*

*Faith* atau keyakinan, mengacu pada keyakinan individu bahwa pasangan akan menjaga komitmen dan kesetiaan dan dapat dipercaya pada janji yang telah diberikan serta berani mengambil resiko atas keputusan terkait dengan masa depan. Dari uraian diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa aspek-aspek kepercayaan adalah keterbukaan, berbagi, penerimaan, dukungan, dan bekerjasama.

### **2.1.5 Pelayanan**

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan

berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut R.A Supriyono (2016:21) “Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas,dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan”.

Menurut pendapat Lovelock yang dikutip oleh Hardiyansyah (2018:14) mendefinisikan “Pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami”.

Menurut Wibowati (2020:98) “Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk orang lain sesuai dengan keinginan dan harapan untuk mencapai kepuasan pelanggan”.

Menurut Kasmir (2017:42) “Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan”.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, atau harapan orang lain. Pelayanan dapat dilakukan oleh perorangan atau organisasi, dan dapat melibatkan berbagai bentuk interaksi manusia. Pelayanan juga dapat menciptakan rasa

menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahankemudahan yang dapat memenuhi segala kebutuhan mereka.

### **2.1.5.1 Bentuk-Bentuk Pelayanan**

Menurut Kasmir (2015:31) pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk diantaranya adalah:

#### **1. Layanan Dengan Lisan**

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang- bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

#### **2. Layanan Dengan Tulisan**

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya, (pengetikannya, penandatangananannya, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

### 3. Layanan Dengan Perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

#### 2.1.5.2 Etika Dalam Pelayanan

Etika/*ethis* berasal dari kata Yunani yaitu *ethos* artinya kebiasaan. Ia membicarakan tentang kebiasaan (perbuatan) tetapi bukan menurut arti adat, melainkan tata adab, yaitu berdasarkan intisari atau sipat dasar manusia mengenai baik dan buruk, jadi dengan demikian etika adalah teori tentang perbuatan manusia ditimbang menurut baik dan buruk.

Etika dalam pelayanan adalah penggunaan nilai-nilai luhur dalam memberikan pelayanan. Menurut Rohman (2020:24) mendefinisikan “Etika pelayanan sebagai suatu cara dalam melayani masyarakat dengan kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum yang mengatur tingkah laku manusia”. Ketentuan yang diatur dalam etika pelayanan secara umum sebagai berikut:

#### 1. Sikap dan Perilaku

Sikap dan perilaku merupakan bagian kepentingn dalam etika pelayanan. Dalam perakteknya sikap dan harus menunjukkan kepribadian seseorang dan citra perusahaan.

#### 2. Penampilan

Arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, sikap dan perilaku.

### 3. Cara Berpakaian

Disini petugas harus menggunakan busana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik dan juga harus berpakaian nejis dan tidak kumal. Gunakan pakaian seragam jika petugas telah diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang diharapkan.

### 4. Cara Berbicara

Cara berbicara artinya cara berkomunikasi dengan konsumen. Hal ini penting karena karyawan langsung berbicara tentang apa-apa yang diinginkan konsumen, berbicara harus celas, singkat dan tidak bertelele.

### 5. Gerak-Gerik

Gerak-gerik meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota atau badan atau kaki.

## **2.1.6 Aparatur Desa**

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, dijelaskan bahwa desa merupakan kesatuan masyarakat yang berdasarkan hukum memiliki batas wilayah dan wewenang untuk mengatur serta mengurus urusan di dalam pemerintahan, mengurus sistem di organisasi masyarakat, pembinaan bagi masyarakat dan lembaga hukum pengelolaan atas tanah kas desa dan pengembangan peranan masyarakat desa, memperhatikan kepentingan dari masyarakat setempat menurut prakarsa masyarakat, hak atas asal-usul, atau hak secara tradisional yang telah diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dari segi politis undang-

undang ini memberikan sebuah pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah desa. Pemerintah desa mempunyai kewenangan yang disebut dengan otonomi desa.

Perangkat Desa bertugas membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya. Salah satu perangkat desa adalah Sekretaris Desa, yang diisi dari Pegawai Negeri Sipil. Sekretaris Desa diangkat oleh Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota atas nama Bupati/Walikota. Perangkat Desa lainnya diangkat oleh Kepala Desa dari penduduk desa, yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Desa. Amanat dari Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa kewenangan yang diatur dan diurus desa semakin luas yaitu meningkatnya sumber pendapatan dari pemerintah. Untuk itu diperlukan regulasi yang mengatur pengelolaan pemerintahan desa, mulai dari pemilihan kepala desa, dan pengisian aparatur desa. Sehingga bisa meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan kualitas hidupnya. Dalam otonomi daerah ada pembagian klasifikasi desa, terdapat 3 macam klasifikasi desa yaitu: Desa tertinggal, Desa berkembang, Desa maju atau Desa mandiri.

Sulumin (2015:105) mendefinisikan otonomi desa merupakan kewenangan bagi desa dalam mengatur kepentingan masyarakat sesuai dengan prakarsa yang ada. Fungsi pemerintah desa yaitu menyelenggarakan pemerintahan, seperti: pembangunan dan pelayanan kemasyarakatan (layanan kepada masyarakat). Dalam hal ini pemerintah desa harus memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi hak sebagai warga Negara Republik Indonesia.

### **2.1.7 Pelayanan Aparatur Desa**

Melayani masyarakat dengan baik adalah merupakan tanggung jawab bagi semua pegawai. Dengan demikian maka setiap pegawai harus melayani masyarakat dan mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani. Di dalam keterampilan melayani, termasuk pula di dalamnya adalah penguasaan terhadap pengetahuan jasa layanan yang diberikan, karena hal ini akan menunjukkan kepada masyarakat bahwa pegawai tersebut adalah seorang profesional di bidang Manajemen Pelayanan Publik. Seorang profesional dalam dunia pelayanan publik seharusnya menguasai kebutuhan masyarakat, mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kebutuhan warga terhadap pemerintah merupakan bersifat administratif juga pemenuhan terhadap barang atau jasa. Pemerintah menjadi penyedia pelayanan tentunya wajib melakukan pelayanan publik secara optimal buat membentuk pelayanan publik yang diperlukan warga. Tetapi demikian, pelayanan publik yang baik wajib didukung partisipasi yang baik pula. Masyarakat menjadi penerima pelayanan pula wajib bersifat aktif dan partisipatif pada penerimaan pelayanan, mendukung acara-acara pelayanan yang dilakukan sebagai akibat keseimbangan dan kerja sama pelayanan bisa dilakukan secara baik. Pemenuhan pelayanan yang baik terdapat ketimpangan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Berdasarkan Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara. Dalam Peraturan Bupati ini diatur tentang Ketentuan Umum, Standar Pelayanan, dan Tata Cara Penyusunan, Penetapan dan Penerapan. Pada

Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara Bab II Ayat 4 bahwa penyelenggara pelayanan berkewajiban untuk:

- 1) Menyusun, menetapkan dan mempublikasikan Standar Pelayanan.
- 2) Menyusun, menetapkan dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan.
- 3) Menempatkan pelaksana yang kompeten.
- 4) Menyediakan sarana dan prasarana, dan atau fasilitas pelayanan publik yang membuat nyaman pengguna layanan.
- 5) Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan aparatur desa adalah layanan yang diberikan oleh pemerintah desa kepada masyarakat desa. Pelayanan ini dilakukan oleh perangkat desa, yaitu pegawai pemerintah yang bertugas mendukung kepala desa dalam melayani masyarakat.

## **2.2 Kerangka Pikir**

Kerangka pikir adalah dasar pemikiran yang digunakan dalam penelitian atau penulisan karya tulis. Kerangka pikir dibuat berdasarkan fakta, observasi, kajian pustaka, dan teori. Kerangka pikir dapat disajikan dalam bentuk bagan atau poin-poin. Kerangka pikir juga dapat membantu peneliti dalam menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang ada dalam penelitian, memudahkan peneliti dalam menjawab

rumusan masalah yang ada dalam penelitian, serta memudahkan penelitian untuk diperiksa karena adanya gambaran alur penelitian.

Menurut Sugiyono (2017:60) mengemukakan bahwa, “kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting”. Menurut Harbani Pasolong (2020:122) mengemukakan bahwa “Kerangka pikir adalah buatan sendiri bukan pemahaman teori atau konsep yang diulang, yaitu, bagaimana cara peneliti berargumentasi dalam menghubungkan apa yang hendak diteliti”.

Menurut Mc Gaghie (dalam Hayati 2020:73) “Kerangka pikir ialah proses melakukan pengaturan dalam penyajian pertanyaan dalam penelitian dan mendorong penyelidikan atas permasalahan yang menyajikan permasalahan dan konteks penyebab peneliti melaksanakan studi tersebut”. Menurut Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar (2017:68) menyatakan “Kerangka berpikir ialah penjelasan peneliti terdapat gejala yang menjadi objek permasalahan peneliti yang disusun berdasarkan kajian teori dan hasil penelitian yang relevan”.

Berdasarkan pendapat beberapa para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa kerangka pikir merupakan sebuah gambaran, teori saling berhubungan berbagai faktor masalah dalam penelitian.

Adapun Analisis Tingkat Kepercayaan Masyarakat Mengenai Pelayanan Aparatur Desa Tani Harapan Kecamatan Loajanan Kabupaten Kutai Kartanegara dijelaskan melalui bagan kerangka pikir dibawah ini.

**Gambar 2.1 Bagan Alur Kerangka Pikir**



*Sumber : Dibuat oleh penulis, 2024*

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jadwal Penelitian**

Jadwal penelitian merupakan kegiatan dari persiapan penelitian, pengajuan judul, menyusun proposal, seminar proposal, revisi proposal, pelaksanaan penelitian, penyusunan skripsi, sampai pada pelaksanaan akhir. Jadwal penelitian juga merupakan alat penting dalam perencanaan dan pelaksanaan sebuah proyek penelitian. Pada umumnya suatu kegiatan dilakukan berdasarkan perencanaan, karena jika adanya perencanaan suatu kegiatan akan berjalan dengan baik atau berjalan dengan sistematis. Sebagai panduan waktu, jadwal ini membantu peneliti mengatur tahapan-tahapan kegiatan, memonitor kemajuan, dan memastikan bahwa penelitian dapat diselesaikan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan. Seperti halnya dalam penelitian ini, peneliti membuat perencanaan melalui jadwal penelitian tersebut. Adapun teori-teori yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut.

Menurut Pohan (dalam Andi Prastowo, 2016:287) “Jadwal Penelitian adalah salah satu komponen dalam proposal penelitian yang berisi waktu dan kegiatan selama penelitian, mulai dari persiapan, pelaksanaan sampai pelaporan”.

Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014:73) “Waktu penelitian adalah tanggal, bulan, dan tahun, dimana penelitian dilakukan”. Suatu penelitian memiliki tahapan yang dilewati sebelum dan setelah melakukan penelitian dilapangan yang saling berhubungan. Sedangkan menurut Sugiyono yang dikutip Andi Prastowo (2016:47)

menjelaskan bahwa “Jangka waktu penelitian kualitatif cukup lama karena tujuan penelitian kualitatif adalah bersifat penemuan”.

Berdasarkan beberapa teori yang dijelaskan para ahli dapat peneliti simpulkan bahwa jadwal penelitian adalah berisi tahapan waktu penelitian dalam bentuk tanggal, bulan, tahun. Adapun jadwal penelitian atau tahapan ini ditentukan dalam tanggal, bulan, tahun serta penjelasan kegiatan adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Jadwal Penelitian**

No	Keterangan	Jadwal Penelitian				
		2025				
		Februari	Maret	April	Mei	Juni
1.	Observasi					
2.	Persetujuan Judul					
3.	Penyusunan Proposal					
4.	Penelitian Lapangan					
5.	Seminar					
6.	Pendadaran					

*Sumber : Dibuat oleh peneliti, 2024*

### 3.2 Jenis Penelitian

Merujuk pada latar belakang dan rumusan masalah yang telah peneliti uraikan di atas, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif karena akan memberikan gambaran tentang permasalahan melalui analisis dengan menggunakan pendekatan ilmiah, pengujian teori yang terdiri dari variabel,

diukur dengan angka dan dianalisis menggunakan prosedur statistik sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Penelitian kualitatif adalah sebuah penelitian yang memiliki tujuan untuk memahami suatu fenomena tentang kejadian apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya mengenai persepsi, perilaku, tindakan, motivasi, dan lain-lain. Secara menyeluruh dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu situasi khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah Moleong (dalam Muh. Fitrah dan Luthfiyah, 2017:92).

Sevila (dalam Suyitno, 2018:315) mengungkapkan bahwa alangkah baiknya jika rancangan penelitian kualitatif itu disusun dengan cara yang cermat. Kajian teoritis diungkapkan secara tepat dan lengkap. Dengan begitu, maka suatu proposisi yang mantap akan dapat ditemukan dari hasil temuan penelitian. Keberagaman penelitian kualitatif dapat ditemukan dari adanya lima pendekatan kualitatif dalam penelitian. Lima pendekatan tersebut yaitu penelitian fenomenologis, penelitian *grounded theory*, penelitian naratif, penelitian studi kasus dan penelitian etnografis *Creswell* (dalam Muh. Fitrah dan Luthfiyah, 2017:473).

Menurut Lexy J. Moleong (2014:4) “Penelitian kualitatif merupakan prosedur dalam penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis ataupun lisan dari perilaku orang-orang yang dapat diamati”.

Menurut Albi Anggito dan Johan Setiawan (2018:8) “Penelitian Kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar ilmiah yang dimaksud menafsirkan fenomena yang terjadi dimana peneliti sebagai instrument kunci, pengambil sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi

(gabungan), analisis bersifat induktif/kualitatif, dengan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi”.

Menurut Sugiyono (2018:9) “Metode penelitian kualitatif adalah yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme atau enterpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), dan data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis”.

Menurut Sujarweni (dalam Sulistio, 2020:6) “Penelitian kualitatif yaitu salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati”.

Dari beberapa definisi para ahli diatas jelas menggambarkan bahwa penelitian kualitatif mengutamakan hasil susunan pemikiran dan pandangan terhadap suatu fenomena yang diamati, serta holistik karena objeknya tidak dapat dipisahkan kemudian observasi, wawancara dan kegiatan dokumentasi adalah metode yang digunakan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena permasalahan yang diteliti dan diamati adalah dinamis dan cukup kompleks, sehingga data yang didapatkan dari para narasumber tersebut diungkapkan menggunakan metode yang lebih alamiah yaitu wawancara langsung dengan para narasumber sehingga diperoleh jawaban yang alamiah. Selain itu, peneliti bertujuan untuk memahami dan mendalami situasi sosial

sekitar, dapat menemukan polanya, hipotesis, dan teori yang sesuai dengan data yang didapat di lapangan.

### **3.3 Lokasi Penelitian**

Adapun lokasi penelitian adalah lokasi yang dimana penelitian akan dilakukan, namun sebelumnya peneliti akan mengemukakan tentang beberapa pengertian tentang lokasi penelitian menurut para ahli.

Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014:73) “Lokasi adalah tempat dimana penelitian itu dilakukan”.

Selanjutnya menurut Riduwan (2014:34) “Lokasi penelitian adalah tempat untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk memperoleh data yang berasal dari responden, atau informan dilokasi tersebut”.

Sedangkan menurut Sugiyono (2014:234) “Lokasi atau objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid, reliabel tentang suatu hal”.

Maka lokasi penelitian yang dipilih peneliti adalah diwilayah Kantor Desa Tani Harapan, RT 06, Kecamatan Loajanan, Kabupaten Kutai Kartanegara, Kalimantan Timur 75262.

### **3.4 Definisi Konseptual**

Definisi konseptual adalah suatu abstraksi dari kejadian yang menjadi sasaran penelitian dan juga memberi batasan tentang luasnya ruang lingkup penelitian. Dalam sebuah penelitian penting untuk membuat konsep apa yang akan diteliti. Sebelum

masuk pada definisi konsepsional penelitian ini, terlebih dahulu peneliti akan menjabarkan pengertian definisi konsepsional menurut para ahli.

Menurut Riduwan (2014:36) “Definisi konsepsional adalah tanggapan dalam penelitian sebagai landasan teori dan pemikiran yang digunakan dalam penelitian yang mana semua hasil, kesimpulan, dan kebenarannya diterima oleh peneliti”.

Menurut Pasolong Harbani (2017:77) “Konsep adalah abstraksi mengenai fenomena yang dirumuskan/atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu”. Adapun definisi konsepsional dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan aparatur desa yang ada di Kantor Desa Tani Harapan Kecamatan Loajanan Kabupaten Kutai Kartanegara. Definisi konsepsional peneliti ini mencakup tentang :

#### 1. Kepercayaan

Menurut Maharani (2020:89) “Kepercayaan adalah keyakinan satu pihak pada reliabilitas, durabilitas, dan integritas pihak lain dalam relationship dan keyakinan bahwa tindakannya merupakan kepentingan yang paling baik dan akan menghasilkan hasil positif bagi pihak yang dipercaya”.

#### 2. Pelayanan

Menurut AS. Moenir, (2016:42) “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung”.

### **3.5 Fokus Penelitian**

Menurut Sugiyono (2017:290) “Fokus penelitian ini merupakan batasan masalah. Karena adanya keterbatasan, baik tenaga, dana, waktu dan supaya hasil penelitian lebih

fokus, maka penelitian tidak akan melakukan penelitian terhadap keseluruhan yang ada pada objek atau situasi sosial tertentu tetapi perlu menentukan fokus”.

Selanjutnya menurut Sugiyono (2020:55) “Fokus penelitian merupakan batasan masalah”.

Sedangkan *Spradley* (dalam Sugiyono 2017:286) menyatakan bahwa “Fokus penelitian merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial”.

Menurut Moleong (2014:97) “Fokus penelitian merupakan inti yang didapatkan dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperoleh dari studi kepustakaan ilmiah”.

Menurut Ridwan (2021:52) “Fokus penelitian yaitu upaya terkonsentrasi untuk fokus pada tujuan penelitian dengan berfokus pada keadaan tertentu. Untuk memudahkan observasi bagi peneliti, maka fokus penelitian harus dinyatakan dengan jelas”.

Dengan demikian secara sederhana dapat disimpulkan bahwa dengan menetapkan fokus penelitian akan mempermudah dalam mengambil data serta mengelolanya hingga menjadi kesimpulan. Kesimpulan dalam fokus penelitian adalah jawaban dari rumusan masalah dan tujuan penelitian. Tahapan dalam menyusun kesimpulan sebagai berikut:

1. *Openess* (Keterbukaan).
2. *Sharing* (Berbagi).
3. *Acceptance* (Penerimaan).

4. *Support* (Dukungan).
5. *Cooperative Intention* (Niat Untuk Bekerjasama).
6. *Customer Service* (Pelayanan).

### 3.6 Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana data diperoleh dan tidak dapat dipisahkan dari penelitian. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, data diartikan sebagai kenyataan yang ada yang berfungsi sebagai bahan sumber untuk menyusun suatu pendapat, keterangan yang benar, dan keterangan atau bahan yang dipakai untuk penalaran dan penyelidikan. Sumber data dalam penelitian kualitatif berupa katakata, dan tindakan. Data lainnya yang dapat mendukung adalah dokumen dan lainlain. Salah satu pertimbangan dalam memilih masalah penelitian adalah ketersediaan sumber data. Sedangkan penelitian kualitatif lebih bersifat *understanding* (memahami) terhadap fonemena atau gejala sosial, karena bersifat *to learn about the people* (masyarakat sebagai subyek).

Menurut Sugiyono (2019:296) “Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder”.

Menurut *Lofland* (dalam Sopiaturun, 2021:33) menyatakan bahwa “Sumber data didalam penelitian kualitatif merupakan kata-kata, tindakan dan dokumen sebagai data tambahan”. Sedangkan menurut Edi Riadi (2016:48) “Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data”.

Berdasarkan beberapa pendapat yang dikemukakan di atas maka dapat peneliti simpulkan bahwa sumber data adalah seluruh informasi yang didapatkan oleh peneliti

dilapangan pada saat penelitian. Dan yang dimaksud sumber data dari uraian diatas adalah subyek penelitian dimana data menempel. Sumber data dapat berupa benda, gerak, manusia, tempat dan sebagainya. Adapun data yang digunakan dalam penelitian yaitu data primer dan data sekunder.

### 3.6.1 Data Primer

Data primer merupakan data utama dalam penelitian, data primer dikumpulkan secara langsung dari sumber utamanya seperti melalui wawancara, survei eksperimen, dan sebagainya yang berpotensi dalam memberikan informasi. Menurut Sugiyono (2019:193) “Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Sedangkan Menurut Ahyar et al (2020:402) “Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian tanpa perantara”. Selanjutnya menurut Sugiyono (2015:187) “Data primer adalah pengambilan data dengan instrumen pengamatan, wawancara, catatan lapangan, dan penggunaan dokumen”.

Berdasarkan beberapa teori diatas peneliti menyimpulkan bahwa sumber data primer adalah data langsung yang didapatkan ketika meneliti lapangan dengan melakukan pengamatan, wawancara, maupun dokumentasi dengan informan. Dalam menentukan informan peneliti menggunakan teknik *accidental* sampling dan *purposive* sampling dalam menentukan informant. Menurut Sugiyono (2016:85) “*Purposive* sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, sedangkan *accidental* sampling adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti

dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data”.

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dengan cara wawancara dan pengamatan secara langsung untuk mengetahui narasumber atau informan yang dianggap berpotensi dalam memberikan informasi. Sumber data primer dalam penelitian ini terdiri atas:

1. Key Informan penelitian ini adalah Bapak Ismail S.H Selaku Kepala Desa Tani Harapan Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara yang dipilih dengan menggunakan *purposive sampling* merupakan teknik penentuan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang yang dianggap penting dan paling mengetahui mengenai apa yang peneliti harapkan berupa data-data, informasi dan lain sebagainya, sehingga memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi atau fenomena yang diteliti.
2. Informan dalam penelitian ini antara lain:
  - a. Bapak Aditya Dermawan Selaku Kasi Pelayanan Desa Tani Harapan yang dipilih menggunakan *purposive sampling*
  - b. Bapak Muhammad Taslim Selaku Kepala Dusun Harapan Jaya yang dipilih menggunakan *purposive sampling*
  - c. Bapak Rusdi Purwadi Selaku Ketua RT 06 yang dipilih menggunakan *purposive sampling*

- d. Bapak Usuf dan Bapak Wahyu Hidayat Selaku Warga Desa Tani Harapan yang dipilih menggunakan *acciditial sampling*

### 3.6.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan sebelum melakukan penelitian dan didapatkan dari sumber-sumber lain. Menurut Sugiyono (2015:187)

“Sumber data sekunder adalah data yang digunakan untuk mendukung data peimer melalui studi kepustakaan, dokumentasi, buku, majalah, koran, arsip tertulis yang berhubungan dengan objek yang akan diteliti pada penelitian”. Menurut Hardani, et al (2020:401) “Menyatakan bahwa data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung baik dari buku, berupa laporan atau pustaka”.

Menurut Sugiyono (2019:193) “Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Data sekunder didapatkan dari sumber yang dapat mendukung penelitian antara lain dari dokumentasi dan literatur”.

Berdasarkan beberapa teori diatas data sekunder dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan penulis dari berbagai sumber yang telah ada atau data yang diperoleh secara tidak langsung, yang berhubungan dengan penelitian dan bersifat melengkapi dan mendukung data primer. Data sekunder yang digunakan oleh peneliti adalah buku, skripsi, jurnal, serta bahanbahan lainnya yang menunjang dalam penelitian ini.

### 3.7 Teknik Pengumpulan Data

Dalam melaksanakan penelitian, seorang penelitian harus menggunakan beberapa metode tertentu dalam mengumpulkan data yang tersusun secara sistematis sesuai dengan tujuan penelitian, ada beberapa macam metode yang digunakan untuk mengumpulkan data. Namun tidak ada satu metode yang dianggap paling baik, Karena masing-masing metode pengumpulan data mempunyai kelebihan dan kekurangan sendiri-sendiri.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah strategis dalam penelitian. Teknik pengumpulan data sangat penting karena tujuan penelitian adalah untuk mendapatkan informasi. Teknik pengumpulan data merupakan metode yang dapat membantu peneliti memperoleh informasi melalui berbagai kegiatan. Teknik pengumpulan data merupakan suatu bentuk pengumpulan data yang bertujuan menggambarkan dan memaparkan keadaan yang ada agar dapat menjawab permasalahan yang ada.

Menurut Sugiyono (2017:224) “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data yang ditetapkan”. Sedangkan menurut Lexy J. Moleong (2014:58) “Teknik pengumpulan data adalah cara atau strategi untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan”.

Selanjutnya menurut Sugiyono (2015:375) “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan maka peneliti tidak akan mendapatkanyang memenuhi standar data yang ditetapkan. Secara umum dapat tiga

macam teknik pengumpulan data yaitu, observasi, wawancara dan dokumentasi”. Menurut Hardani (2020:154-157)

“Teknik pengumpulan data adalah langkah utama dalam penelitian, bertujuan untuk mendapatkan data”.

Berdasarkan teori diatas peneliti menyimpulkan bahwa yang dimaksud dengan teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam proses pengumpulan data pada suatu penelitian melalui penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi.

Ada beberapa metode menurut Hardani (2020:154-157) yang digunakan dalam pengumpulan data sebagai berikut:

### **3.7.1 Observasi**

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung ke tempat yang akan diteliti. Pengumpulan data dalam teknik ini diperoleh dengan melakukan pengamatan terhadap aktivitas dan kejadian tertentu yang berhubungan dengan penelitian penulis untuk mendapatkan data atau informasi yang di butuhkan sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya.

Menurut Zuchri Abdussamad (2021:147) “Observasi adalah teknik pengumpilan data yang dilakukan secara sistematis dan disengaja melalui pengamatan dan pencatatan terhadap gejala yang diselidiki. Menurut Sugiyono (2018:229) “Teknik observasi adalah Teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan Teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuisisioner. Jika wawancara dan kuisisioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga

obyek-obyek alam lain”. Menurut Hardani (2020:123-126) “Observasi adalah pengamatan dengan mencatat secara terstruktur terhadap fenomenafenomena yang diteliti”.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa observasi adalah sebuah kegiatan pengamatan serta pencatatan yang dilakukan oleh peneliti dalam menyempurnakan penelitian agar mendapatkan hasil yang maksimal, terhadap objek yang diteliti secara langsung atau pun tidak langsung secara sistematis untuk memperoleh data yang dibutuhkan.

Metode observasi ini dilakukan karena peneliti ingin memperoleh data secara langsung agar dapat memahami konteks data dalam keseluruhan situasi dan sesuai dengan yang terjadi dalam kehidupan nyata, bahwa peneliti ingin mengetahui tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aparaturnya secara lebih mendalam.

### **3.7.2 Wawancara**

Wawancara adalah percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung narasumber dan pewawancara. Peneliti menggunakan metode pengambilan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung kepada pihak yang bersangkutan. Tanya jawab yang dilakukan oleh peneliti mengenai seputaran yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan penelitian. Wawancara sebagai upaya mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada informan dengan bertatap muka. Adapun wawancara yang dilakukan adalah wawancara tidak berstruktur kepada seluruh aparaturnya desa dengan pedoman yang telah dibuat

sebelumnya. Teknik wawancara ini digunakan untuk mengungkapkan secara mendalam tingkat kesiapan aparatur desa di Desa Tani Harapan.

Menurut Hardani (2020:137-140) “Wawancara adalah kegiatan *dialogue* antar dua individu atau lebih secara langsung atau percakapan dengan tujuan tertentu”. Menurut Sugiyono (2014:137) “Wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi dengan cara tanya jawab, sehingga didapatkan sebuah kesimpulan dari suatu topik”. Sedangkan menurut

Sugiyono (2018:188) “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil”.

Berdasarkan pendapat para di atas maka dapat disimpulkan bahwa wawancara adalah proses tanya jawab untuk mengumpulkan informasi ataupun keterangan informan untuk kepentingan penelitian.

### **3.7.3 Dokumentasi**

Menurut Zuchri Abdussamad (2021:149) “Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku-buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya”. Dokumen ini digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi yang bersumber dari dokumen dan rekaman dalam penelitian kualitatif terdapat sumber data yang berasal dari bukan manusia seperti dokumen, foto-foto dan bahan statistik. Selanjutnya menurut Bogdan dan Biklen (dalam Rulam Ahmadi, 2016:179) “Dokumen

disini mengacu pada material (bahan) seperti fotografi, video, film, memo, surat, diari, rekaman kasus klinis, dan sejenisnya yang dapat digunakan sebagai informasi suplemen sebagai bahan dari kajian khusus yang sumber data utamanya adalah observasi partisipan atau wawancara”. Menurut Sugiyono (2017:329) “Teknik dokumentasi merupakan pengambilan data yang didapat atau diperoleh melalui dokumen-dokumen. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar atau karya-karya seseorang”.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa dokumentasi merupakan bahan dari penelitian yang dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya yang dapat berupa buku, profil, dan foto-foto. Dokumentasi bertujuan untuk mencari dan mengumpulkan data-data yang tertulis maupun yang tercatat dan berhubungan dengan penelitian, dalam kaitannya untuk melengkapi dan mendukung keterangan dan fakta-fakta yang ada.

### **3.8 Analisis Data**

Teknik penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Definisi analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu data yang diperoleh selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Dalam Hardani (2020:161-162) mendeskripsikan bahwa melaksanakan perhitungan untuk menjawab masalah penelitian dan melaksanakan perhitungan untuk menguji hipotesis yang sudah diajukan.

Analisis Data bertujuan untuk mendeskripsikan data agar lebih mudah dipahami, lalu untuk ditarik kesimpulan. Menurut Sugiyono (2016:244) “Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke

dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain”.

Sedangkan menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2018:246) “Analisis data dalam penelitian kualitatif , dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh”.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa analisis data adalah upaya yang dilakukan untuk mendeskripsikan data dari lapangan kemudian dianalisis menjadi suatu kesimpulan. Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

### **3.8.1 Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data adalah mencari, mencatat, dan mengumpulkan untuk penelitian. Pengumpulan data dilakukan sehari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada awal peneliti penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial atau objek yang diteliti, semua yang dilihat akan didengar dan direkam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi.

Menurut Asfi Manzilati (2017:62) “Pengumpulan data dalam hal ini adalah proses mulai dari persiapan peneliti untuk masuk ke situs penelitian hingga melakukan aktivitas pengambilan data”. Selanjutnya menurut Eko Sugiarto (2015:87) “Pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah”.

Menurut Sugiyono (2019:455) “Pengumpulan data adalah langkah utama dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang harus dilakukan peneliti untuk mendapatkan data dan keterangan yang diperlukan”.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan pengumpulan data adalah upaya untuk mencari, mencatat, dan mengumpulkan data sesuai dengan hasil yang ada dilapangan.

### **3.8.2 Reduksi Data**

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan informasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Reduksi data merupakan meringkas, memilih poin-poin utama, memfokuskan pada isu-isu penting, mencari tema dan poin-poin untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang data yang telah direduksi. Reduksi data penelitian kualitatif berupa narasi deskriptif kualitatif berupa proses merangkum, memilah secara pokok, dan berfokus pada hal-hal penting untuk memudahkan analisa.

Menurut Umar Sidiq dan Miftachul Choiri (2019:43) “Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polannya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran

yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya”.

Sedangkan menurut Miles dan Huberman (dalam Albi Anggito dan Johan Setiawan, 2018:243) “Reduksi data adalah segala bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga simpulan final ditarik dan diverifikasi”. Menurut Siyoto dan Sodik (2015:122-124) “Reduksi data berarti merangkum, fokus pada hal penting, menyusun skala prioritas dan membuang yang tidak perlu”.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa reduksi data adalah proses pemilihan data kasar dari catatan-catatan tertulis yang ada dilapangan. Seperti yang telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit, sehingga untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Dalam kutipan Sugiyono (2019:322) mereduksi data berarti merangkum, memilah dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Kemudian dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

### **3.8.3 Penyajian Data**

Setelah mereduksi data atau merangkum data dan ditemukan data yang sesuai dengan kebutuhan peneliti maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian

data juga dilakukan untuk mempermudah melihat gambaran dilapangan secara tertulis, sehingga data lebih cepat ditangkap dan dimengerti. Menurut pemahaman Encyclopedia Britannica (2020:22) data adalah fakta atau angka-angka yang dikumpulkan, dianalisis dan diringkas untuk disajikan. Dalam pembahasan Sugiyono (2019:325) penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Dengan menyajikan data, maka akan mamudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

Menurut Miles dan Huberman (dalam Albi Anggito, 2018:248) “Sajian data adalah suatu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan”. Sedangkan menurut Rijali (2018:94) “Penyajian data merupakan kegiatan menyusun kumpulan informasi, sehingga dapat dilakukan penarikan kesimpulan”.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan penyajian data dilakukan dengan bertujuan untuk memudahkan peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Tanpa adanya penyajian yang tepat, peneliti akan kesulitan untuk memahami hasil akhir penelitian. Sehingga dengan melihat penyajian peneliti dapat memahami apa yang terjadi dan apa saja yang harus dilakukan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian data, mempermudah proses penyusunan laporan, serta mempermudah memahami gejala dilapangan. Setelah peneliti memilih data sesuai dengan kebutuhan, langkah selanjutnya yang dilakukan yaitu menyajikan data. Dalam penelitian ini peneliti menyajikan data

dalam bentuk uraian teks naratif. Selain menggunakan teks naratif, penyajian data dapat berupa grafik, matriks, jaringan, dan bagan agar data mudah dipahami.

#### **3.8.4 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi**

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan tahap menyimpulkan data yang telah dikumpulkan dari hasil penelitian. Penarikan kesimpulan pada penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah dan mengerucutkan pembahasan. Penarikan data dan verifikasi data dalam penelitian kualitatif yang dilakukan sejak awal memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data yang telah dikumpulkan yaitu mencari pola, tema hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, hipotesis dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang bersifat sementara.

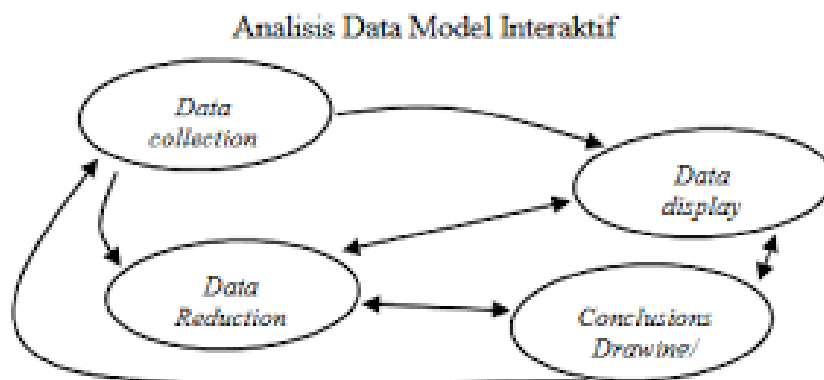
Menurut Umar Sidiq dan Miftachul Choiri (2019:46) kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya, tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh buktibukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Sedangkan menurut Sugiyono (2018:252-253) “Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan”.

Selanjutnya menurut Nurdin Ismail dan Sri Hartati (2019:209) “Setelah dilakukan penyajian data, tahap akhir yakni peneliti melakukan penarikan kesimpulan dari penemuan data”. Menurut Rijali (2018:94) “Penarikan kesimpulan dilakukan secara terus-menerus dari mulai pengumpulan data, mencari arti bendabenda, mencatat keteraturan pola, penjelasan-penjelasan dan alur sebab akibat.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa penarikan kesimpulan adalah tahap akhir dari reduksi data dan penyajian data dengan cara menyimpulkan data dari penemuan data yang ada dilapangan. Setelah itu, peneliti memulai untuk memberi data dan menyaringnya baik melalui wawancara maupun dari hasil pengamatan dan dokumentasi sehingga diperoleh data-data secara umum tentang peristiwa yang diamati peneliti. Data-data yang diperoleh mulai dipilih dan dicocokkan dengan teori yang ada. Setelah itu teori dan data yang diperoleh akan dikembangkan lagi menjadi lebih sederhana maupun normatif sehingga menghasilkan kesimpulan yang bermanfaat dan dapat dipertanggung-jawabkan.

**Gambar 3.1 Analisis Data Model Interaktif**



*Sumber : Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2020:134)*

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini peneliti akan menyajikan data yang dihasilkan melalui observasi, wawancara, dokumen yang berkaitan dengan penelitian dilapangan. Selain itu, pada bab ini peneliti akan memberikan gambaran umum terkait lokasi penelitian yaitu Di Desa Tani Harapan Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.

#### **4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

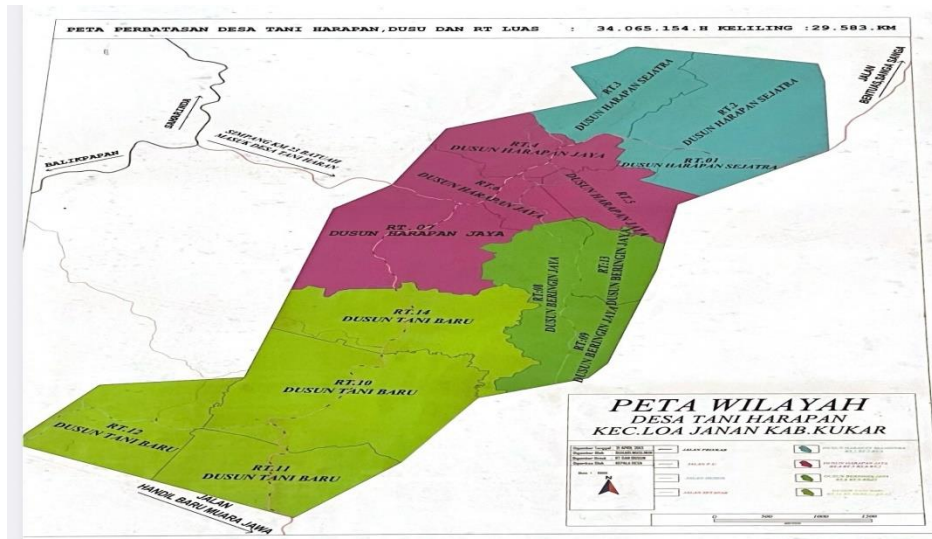
Menurut Rahman Saleh Tani harapan adalah salah satu desa dari delapan desa yang ada di kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara, yang dulunya sebuah daerah hutan belantara di wilayah kecamatan Loa Janan. Desa yang memiliki luas wilayah 3.592.7 Hektar dan pada kesempatan ini kami akan menceritakan asal usul desa ini berdasarkan penuturan warga asli Desa Tani harapan, berikut sejarahnya. Pada sekitar tahun 1979 datang seorang laki-laki perantau dari Sulawesi Selatan beliaulah yang sangat berperan sehingga Desa Tani Harapan bisa ada sampai sekarang sebut saja beliau adalah alm H.PATIROI bin H.MARANG. Sekitar tahun 1981 wilayah ini masih masuk dalam wilayah Desa Loa Janan Ulu Dusun Batuah RT08 seiring berjalannya waktu penduduk rt.08 makin bertambah dengan datangnya saudara atau keluarga dari Sulawesi Selatan karena ada potensi kehidupan untuk bertani di daerah ini, pada waktu itu warga berkebun lada dan pada tahun 1983 rt.08 dimekarkan menjadi dusun tani harapan dan dibagi menjadi 3 rt yaitu rt,08,09 dan 10. Waktu terus berjalan dari tahun 1984 penduduk dusun tani harapan terus maju untuk memperbaiki nilai ekonomi yang

ada dengan berkebun lada dan dengan tidak meninggalkan nilai-nilai gotong royong yang dibawa dari sulawesi selatan warga berusaha membangun tempat ibadah diwilyah rt.08 dengan swadaya masyarakat yang di beri nama Masjid Riyadhu Sholihin. Dan pada tahun 2000 masjid riyadhu sholihin di resmikan oleh bapak bupati kutai kartanegara yang pada waktu itu adalah bapak Prof.Dr.Syaukani H.R.,SE,MM dalam peresmian masjid riyadhu sholihin bapak bupati menyampaikan pidato dan salah satu pidato bupati adalah menyampaikan “melihat kondisi bangunan,ada sekolah ada masjid dan penduduk maka Dusun Tani Harapan layak menjadi Desa”. Pidato yang disampaikan oleh bapak bupati memicu semangat penduduk dusun tani harapan untuk mengurus administrasi untuk bisa menjadi sebuah desa, Kemudian tahun 2002 proses pengurusan administrasi berjalan sesuai dengan keinginan kemudian pada tahun 2003 resmi desa tani harapan menjadi desa difinitip yang pada waktu itu bapak H.PALILE sebagai kepala desa tani harapan menjabat 2 periode : periode pertama tahun 2003 – 2009 dan periode ii 2009 - 2015 dan Bapak AMANG.SH sebagai PJ.Kepala Desa selama satu tahun kemudian dilanjutkan oleh bapak ISMAIL untuk menjabat kepala desa periode 2016 – 2022. Adapun batas wilayah Desa Tani Harapan sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara bersebelahan dengan Desa Bantuas Kecamatan Sanga-sanga
- b. Sebelah Timur besebelahan dengan Desa Teluk Dalam
- c. Sebelah Selatan bersebelahan dengan Desa Batuah
- d. Sebelah Barat bersebealahan dengan Desa Batuah

#### 4.1 Gambar

Peta Wilayah Desa Tani Harapan Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara



Sumber Data : Desa Tani Harapan

#### 4.2 Tugas Pokok dan Fungsi

Desa memiliki tugas menyelenggarakan pemerintahan, melaksanakan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan adat istiadat. Dan memiliki fungsi sebagai Penyelenggara Pemerintahan Desa, Pelaksanaan Pembangunan, Pembinaan Kemasyarakatan, Pemberdayaan Masyarakat, Pelestarian Adat Budaya Lokal.

#### 4.3 Visi dan Misi

Adapun Visi dan Misi Desa Tani Harapan Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai berikut :

## Visi Desa Tani Harapan

“Mewujudkan Desa Tani Harapan Yang Makmur, Sejahtera, Bermartabat Dan  
Transparan Dalam Anggaran Pembangunan Desa”

## Misi

1. Meningkatkan Pembangunan Infrastruktur Desa Tani Harapan
2. Melanjutkan Program-Program yang telah dilaksanakan Pemerintah Desa Tani Harapan Priode lalu sebagaimana tercantum dalam RPJMDes Desa Tani Harapan
3. Meningkatkan Sarana Prasarana Pendidikan Di Desa Tani Harapan
4. Meningkatkan Keterlibatan Perempuan dalam Pembangunan Di Desa Tani Harapan
5. Meningkatkan Perekonomian Masyarakat Berbasis Perkebunan dan Peternakan

## 4.4 Keadaan Sumber Daya Manusia

Jumlah penduduk Desa Tani Harapan Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara berdasarkan data yang diperoleh dari Desa Tani Harapan Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara jumlah penduduk yang tercatat 2.925 jiwa dan jumlah kepala keluarga Desa Tani Harapan Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara 578 KK. Selanjutnya peneliti akan memaparkan tabel 4.1 Jumlah Penduduk berdasarkan Jenis Kelamin di setiap RT nya sebagai berikut :

### 4.1 Tabel Data Peduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Jiwa)	Total Keseluruhan (Jiwa)
Laki-laki	1604	2925
Perempuan	1321	

Sumber Data : Profil Desa Tani Harapan, 2024

Berdasarkan tabel diatas tercatat jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin dari laki-laki berjumlah 1604 dan perempuan 1321 dengan total jumlah penduduk 2925 Jiwa.

#### 4.5 Struktur Organisasi Desa Tani Harapan

Struktur organisasi desa di Indonesia umumnya mengacu pada ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dan peraturan pelaksanaannya. Struktur ini menggambarkan pembagian tugas dan wewenang dalam pemerintahan desa untuk memastikan tata kelola desa yang efektif.

Berikut Gambar struktur organisasi Desa Tani Harapan Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara :

4.2 Gambar Struktur Organisasi Desa Tani Harapan



Sumber data : Desa Tani Harapan

#### **4.6 Penyajian Data Hasil Penelitian**

Penyajian hasil penelitian merupakan deskripsi hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dilapangan mealalui proses interaksi atau wawancara dengan *key* informan berkaitan dengan rumusan masalah, fokus penelitian dan judul dari penelitian. Untuk mengetahui bagaimana kepercayaan masyarakat mengenai pelayanan Di kantor Desa Tani Harapan Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. “Analisis Tingkat Kepercayaan Masyarakat Mengenai Pelayanan Aparatur Desa Tani Harapan Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara” Berdasarkan Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Kutai Kartanegara meliputi : Pelayanan, Keterbukaan, Berbagi, Penerimaan, Dukungan, Niat Untuk Bekerja Sama.

Dalam penelitian ini penelitian juga meneliti yang menjadi faktor pendukung dan penghambat Analisis Tingakat Kepercayaan Masyarakat Mengenai Pelayanan Aparatur Desa Tani Harapan Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. Berikut ini peneliti menyajikan hasil wawancara dengan *key* informan dan informan sebagai berikut :

##### **4.6.1. Kebijakan Pelayanan Publik**

1. Apa yang menjadi dasar dari kebijakan pelayanan publik tersebut?

Hasil wawancara dengan *key* informan Bapak Ismail S.H Selaku Kepala Desa mengatakan, “ya yang menjadi dasar dari kebijakan pelayanan publik ini yaitu masalah yang dihadapi masyarakat dan Tujuan serta sasaran yang ingin dicapai, dan suatu pelayanan yang dilakukan di kantor desa selalu mengikuti SOP.” (24 April 2025)

Hasil wawancara dengan informan Bapak Aditya Dermawan Selaku Seksi Pelayanan mengatakan, “yang menjadi dasarnya masalah yang dihadapi masyarakat serta tujuan dan sasaran yang ingin dicapai.” (24 April 2025)

Hasil wawancara dengan informan Bapak Muhammad Taslim S.H Selaku Kepala Dusun Harapan Jaya mengatakan, “ya dasarnya dari kebijakan ini yang pastinya masalah yang dihadapi oleh masyarakat serta tujuan yang ingin dicapai.” (24 April 2025)

2. Apakah pelayanan di kantor Desa Tani Harapan telah sesuai dengan standar operasional prosedur (sop)?

Hasil wawancara dengan informan Bapak Rusdi Purwadi Selaku Ketua RT 06 mengatakan, “ya untuk pelayanan sudah pasti sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) karena dasar kebijakan yang dibuat untuk menyelesaikan permasalahan yang ada pada masyarakat hanya saja terkadang masih ada aparatur desa yang datang terlambat ke kantor.” (25 April 2025)

3. Apakah ada kesulitan dalam pelayanan yang ada di kantor Desa Tani Harapan?

Hasil wawancara dengan informan Bapak Usuf Selaku Warga mengatakan, “kalau dari kesulitan sih tidak ada hanya saja aparatur desa lambat dalam melayani masyarakat.” (26 April 2025)

Hasil wawancara dengan informan Bapak Wahyu Hidayat Selaku Warga mengatakan, “untuk kesulitan mungkin kurangnya dukungan dari desa terhadap permohonan izin untuk melakukan acara di Desa Tani Harapan, dan aparatur desa lambat dalam melayani masyarakat.” (26 April 2025)

#### 4. Bagaimana kebijakan ini dapat di implementasikan secara efektif?

Hasil wawancara dengan *Key* informan Bapak Ismail S.H Selaku Kepala Desa mengatakan, “agar suatu kebijakan itu dapat ter implementasikan secara efektif mungkin dari melalui beberapa proses dan beberapa tahan mulai dari perencanaan sosialisasi hingga evaluasi.” (24 April 2025)

Hasil wawancara dengan informan Bapak Aditya Dermawan Selaku Seksi Pelayanan mengatakan, “melalui proses dan tahapan mulai dari perencanaan hingga evaluasi.”(24 April 2025)

Hasil wawancara dengan informan Bapak Muhammad Taslim S.H Selaku Kepala Dusun Harapan Jaya mengatakan, “mungkin dari beberapa tahapan seperti dari perencanaan sosialisai hingga evaluasi dan mungkin data yang dikerjakaan oleh desa harus lebih transparan dan terbuka kepada masyarakat sehingga apa yang dilakukan berjalan efektif dan sesuai dengan yang diinginkan oleh masyrakat.” (24 April 2025)

Hasil wawancara dengan informan Bapak Rusdi Purwadi Selaku Ketua RT 06 mengatakan, “agar kebijakan dapat berjalan efektif mungkin yang pertama aparatur desa sendiri harus disiplin karena dari ada yang sebagian aparatur desa sering terlambat kekantor desa.” (25 April 2025)

#### **4.6.2. Sarana Prasarana Pelayanan Publik**

##### 1. Bagaimana sarana dan prasarana di kantor kelurahan?

Hasil wawancara dengan *Key* informan Bapak Ismail S.H Selaku Kepala Desa, “ untuk sarana dan prasarana nya sudah terpenuhi seperti laptop, papan informasi meja dan kursi dan lain sebagainya.” (24 April 2025)

Hasil wawancara dengan informan Bapak Aditya Dermawan Selaku Seksi Pelayanan mengatakan, ya untuk sarana prasarananya seperti papan informasi, laptop, meja dan kursi, dan tempat yang layak dan lain sebagainya.”(24 April 2025)

Hasil wawancara dengan informan Bapak Muhammad Taslim S.H mengatakan, untuk sarana prasarana yang ada di kantor desa sudah cukup memadai.” (24 April 2025)

2. Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di kantor desa tani harapan?

Hasil wawancara dengan informan Bapak Rusdi Purwadi Selaku Ketu Rt 06 mengatakan, “ya untuk sarana prasarana nya cukup lengkap.”(25 April 2025)

Hasil wawancara dengan informan Bapak Usuf Selaku Warga mengatakan, “untuk sarana prasarana cukup lengkap hanya saja aparatur yang ada di desa lambat dalam melayani masyarakat.” (26 April 2025)

Hasil wawancara dengan informan Bapak Wahyu Hidayat Selaku Warga mengatakan, “sarana prasarana yang ada di kantor desa tani harapan ini bisa di bilang cukup lengkap.”(26 April 2025)

3. Apakah sarana dan prasarana yang digunakan di kantor desa tani harapan ini telah memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Hasil wawancara dengan *Key* informan Bapak Ismail S.H Selaku Kepala Desa mengatakan, “ya sangat memudahkan masyarakat karena informasi atau pelayanan bisa dilihat melalui papan informasi yang ada di kantor desa dan juga bisa melalui internet

jadi untuk pelayanan yang ada bisa memudahkan masyarakat karena bisa diakses melalui internet sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor desa.” (24 April 2025)

Hasil wawancara dengan informan Bapak Aditya Dermawan selaku Seksi Pelayanan mengatakan, “iya cukup memudahkan masyarakat karena pelayanan bisa dengan menggunakan internet dan melihat papan informasi.”(24 April 2025)

Hasil wawancara dengan informan Bapak Muhammad Taslim S.H selaku Kepala Dusun Harapan Jaya mengatakan, “iya cukup memudahkan karena informasi dan pelayanan bisa dilihat melalui papan informasi dan melalui internet sehingga bisa diakses dirumah saja tapi tidak semua masyarakat memahami terkait internet.”(24 April 2025)

Hasil wawancara dengan informan Bapak Rusdi Purwadi selaku Ketua RT 06 mengatakan, “ya sangat memudahkan karena informasi pelayanan bisa dilihat melalui papan informasi dan bisa diakses melalui internet hanya saja mungkin ada sebagian masyarakat yang tidak paham dalam menggunakan internet.”(25 April 2025)

#### **4.6.3. Sistem Informasi Pelayanan**

1. Apakah sistem informasi pelayanan yang diterapkan di kantor desa Tani Harapan dapat diakses oleh semua masyarakat?

Hasil wawancara dengan *Key* informan Bapak Ismail S.H selaku Kepala Desa mengatakan, “iya bisa dengan menggunakan internet dan melihat papan informasi.”(24 April 2025)

Hasil wawancara dengan informan Bapak Aditya Dermawan selaku Seksi Pelayanan mengatakan, “iya sangat bisa karena informasi di kantor desa bisa diakses

melalui internet dan bisa di lihat melalui papan informasi yang ada dikantor desa.”(24 April 2025)

Hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Taslim S.H Selaku Kepala Dusun mengatakan, “iya karena informasi sudah ada di papan informasi dan disebarakan melalui internet.”(24 April 2025)

2. Apakah sistem informasi pelayanan publik dapat meningkatkan partisipasi Masyarakat dalam pengawasan pelayanan?

Hasil wawancara dengan informan Bapak Rusdi Purwadi Selaku Ketua RT 06 mengatakan, “iya karena sistem informasi bisa dilihat melalui papan informasi dan diakses melalui internet sehingga dapat meningkatkan partisipasi pengawasan masyarakat dalam pelayanan yang ada dikantor desa tani harapan.” (25 April 2025)

Hasil wawancara dengan informan Bapak Usuf Selaku Warga mengatakan, “iya Karena kalau sistem informasi lebih mudah di akses oleh warga sudah pasti partisipasi masyarakat meningkat.”(26 April 2025)

3. Apakah informasi pelayanan yang diberikan oleh petugas kantor desa tani harapan sesuai dengan harapan anda ?

Hasil wawancara dengan informan Bapak Wahyu Hidayat Selaku Warga mengatakan, “iya sudah sesuai hanya saja kami sebagai masyarakat agar dapat di permudah perizinan dalam melakukan acara didesa.” (26 April 2025)

4. Di mana Masyarakat dapat mengetahui system informasi pelayanan?

Hasil wawancara dengan Key Informan Bapak Ismail S.H Selaku Kepala Desa mengatakan, “dengan melihat papan informasi dan melihat melalui internet dan

informasi desa juga dikirim melalui grup *whatsapp* Desa Tani Harapan.” (24 April 2025)

Hasil wawancara dengan informan Aditya Dermawan Selaku Seksi Pelayanan mengatakan, “iya dipapan informasi dan grup *wahtsapp* desa tani harapan.”(24 April 2025)

Hasil wawancara dengan informan Bapak Muhammad Taslim S.H Selaku Kepala Dusun Harapan Jaya mengatakan, “iya melalui papan informasi dan bisa juga melalui internet seperti grup *whatsapp* desa tani harapan.”(24 April 2025)

Hasil wawancara dengan informan Bapak Rusdi Purwadi Selaku Ketua RT 06 mengatakan, “dengan melihat papan informasi yang ada di desa dan melihat di grup *whatsapp* desa tani harapan.”(25 April 2025)

#### **4.6.4 Konsultasi dan Pengaduan**

1. Apakah pengaduan yang diterima dapat digunakan untuk pengaduan sistem pelayanan publik secara keseluruhan?

Hasil wawancara dengan *Key Informan* Bapak Ismail S.H Selaku Kepala Desa mengatakan, “iya tidak semua karena pengaduan masyarakat terkadang tidak semua terkait dengan pelayanan publik.” (24 April 2025)”

Hasil wawancara dengan Informan Bapak Aditya Dermawan Selaku Seksi Pelayanan mengatakan, “tidak semua pengaduan masyarakat terkait dengan pelayanan publik.”(24 April 2025)

Hasil wawancara dengan Informan Bapak Muhammad Taslim Selaku Kepala Dusun Harapan Jaya mengatakan, “iya bisa dibilang tidak semua bisa pengaduan

masyarakat tentang pelayanan karena banyak juga aduan dari masyarakat diluar dari pada pelayanan publik.” (24 April 2025)

2. Apakah pengaduan berbasis digital dapat meningkatkan partisipasi dalam pelayanan publik?

Hasil wawancara dengan Informan Bapak Rusdi Purwadi Selaku Ketua RT 06 mengatakan, “iya karena pengaduan mudah disampaikan oleh masyarakat melalui internet contohnya melalui *website* desa atau melalui *whatsapp* grup desa jadi pengaduan masyarakat mudah disampaikan.”(25 April 2025)

3. Apakah system pengaduan yang ada di kantor desa tani harapan ini dapat di akses dengan mudah?

Hasil wawancara dengan Informan Bapak Usuf Selaku Warga mengatakan, “iya untuk pengaduan ke desa sekarang mudah karena bisa di akses melalui internet atau grup *whatsapp* jadi tidak harus ke kantor desa untuk melakukan pengaduan.”(26 April 2025)

Hasil wawancara dengan Informan Bapak Wahyu Hidayat Selaku Warga, “iya untuk pengaduan di kantor desa dapat diakses dengan mudah apalagi sekarang zaman digital jadi tidak perlu ke kantor desa untuk melakukan pengaduan.”(26 April 2025)

4. Berapa lama konsultasi dan pengaduan di proses?

Hasil wawancara dengan *Key* Informan Bapak Ismail S.H Selaku Kepala Desa mengatakan, “iya sekitar 5 menit tergantung masalah pengaduannya.”(24 April 2025)

Hasil wawancara dengan Informan Bapak Aditya Dermawan Selaku Seksi Pelayanan mengatakan, “kisaran 5 menit atau lebih karena pengaduan masyarakat berbeda-beda.”(24 April 2025)

Hasil wawancara dengan Informan Bapak Muhammad Taslim Selaku Kepala Dusun Harapan Jaya mengatakan, “kalau itu tergantung dari apa yang di adukan oleh masyarakat.”(24 April 2025)

Hasil wawancara dengan Informan Bapak Rusdi Purwadi Selaku Ketua RT 06 Mengatakan, “tergantung biasanya kalau pengaduan bisa langsung di proses bisa tidak.”(25 April 2025)

5. Bagaimana pendapat masyarakat terhadap pelayanan yang ada di kantor desa tani harapan ini?

Hasil wawancara dengan *Key* informan Bapak Ismail S.H Selaku Kepala Desa mengatakan, “iya mudah dan cepat dalam mendapatkan pelayanan.” (24 April 2025)

Hasil wawancara dengan Informan Bapak Aditya Dermawan Selaku Seksi Pelayanan mengatakan, “pendapat masyarakat terkait pelayanan publik dikantor desa tani harapan ini yaitu, mudah dan cepat untuk mendapatkan pelayanan.” (24 April 2025)

Hasil wawancara dengan Informan Bapak Muhammad Taslim Selaku Kepala Dusun harapan jaya mengatakan, “untuk pendapat warga ini bermacam-macam ada yang bilang cepat ada juga yang bilang lambat ya begitu jadi intinya tanggung jawab di jalan kan saja.”(24 April 2025)

## **4.7 Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara peneliti dengan key informan dan informan yang telah dilakukan peneliti dilapangan (lokasi penelitian), untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik dikantor Desa Tani Harapan Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara maka akan dijelaskan berdasarkan Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 2 Tahun 2018 tentang pedoman Standar Pelayanan.

### **4.7.1. Kebijakan Pelayanan Publik**

Pada dasarnya Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tetang pelayanan publik mengatur dasar-dasar penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Undang Undang ini bertujuan untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur. Kebijakan pelayanan publik adalah serangkaian tindakan yang diambil oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk memberikan kepastian hukum, kesamaan hak, dan memastikan pelayanan yang berkualitas serta terjangkau bagi semua warga negara. Kebijakan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari penetapan standar pelayanan, pengelolaan pengaduan, penyuluhan, hingga pengawasan internal.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan bahwa kebijakan pelayanan yang ada di Kantor Desa Tani Harapan sudah mengikuti Standar operasiaonal Prosedur atau pun atau yang tertera pada Undang Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan contohnya untuk pelayanan mudah dan cepat bagi masyarakat hanya saja berdasar

informasi yang di dapatkan pada saat observasi dan wawancara penelitian mungkin untuk perizinan dalam membuat acara Di Desa Tani Harapan sulit jadi sedikit kekecewaan bagi masyarakat karena kegiatan yang akan dilakukan oleh masyarakat tidak mendapatkan perizinan atau pun dukungan dari pemerintah desa.

#### **4.7.2 Sarana Prasaran Pelayanan Publik**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sarana dan prasarana merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Pada pasal 5 ayat 1 huruf e, "menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai". Artinya, pemerintah atau penyelenggara wajib menyediakan sarana dan prasarana yang layak sebagai bagian dari pelayanan publik.

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan penyelenggaraan pelayanan di kantor desa maka sangat diperlukan sarana dan prasarana kantor untuk mendukung pekerjaan para pegawai. Sarana yang tersedia seperti komputer, laptop, mesin printer/fotocopy, dan alat tulis dan lain sebagainya sudah sangat cukup memadai dan prasarana yang tersedia seperti gedung dan ruangan yang nyaman sudah cukup maksimal membantu dalam menjalankan penyelenggaraan pelayanan di Kantor Desa Tani Harapan dan menurut beberapa pendapat masyarakat mengatakan sarana dan prasarana sudah cukup baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwasanya untuk sarana prasaran dilihat sendiri oleh peneliti di Kantor Desa Tani Harapan dan juga berdasarkan dari pendapat Kepala Dusun Harapan Jaya, RT 06, dan juga masyarakat

berpendapat bahwa untuk sarana dan prasarana sudah cukup lengkap dan apalagi untuk informasi bisa diakses melalui internet.

#### **4.7.3 Sistem Informasi Pelayanan**

Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah sistem yang digunakan untuk menyediakan informasi tentang pelayanan publik kepada masyarakat. menyediakan informasi tentang produk, waktu, biaya, persyaratan, dan prosedur layanan publik. Juga berfungsi sebagai sarana untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan adanya sistem informasi masyarakat dapat mengetahui bagaimana pemerintah mengelola pelayanan publik dan dapat memberikan kritik dan saran untuk meningkatkan kualitas layanan. Dan sistem informasi pelayanan juga diatur dalam peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Sistem Informasi Pelayanan Publik.

Dilihat dari beberapa hasil wawancara yang didapat dari Aparatur Desa, Kepala Dusun Harapan Jaya, Ketua RT 06, dan masyarakat bahwa sistem informasi di sampaikan melalui papan informasi, melalui internet, dan juga ada grup *whatsapp* Desa Tani harapan jadi untuk sistem informasi yang di gunakan Desa Tani Harapan Sudah sesuai dengan apa yang di harapkan.

#### **4.7.4 Konsultasi dan Pengaduan**

Konsultasi dan pengaduan pelayanan publik adalah cara masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, atau pertanyaan terkait pelayanan publik kepada

instansi atau lembaga yang bertanggung jawab. Sistem Pengelolaan Pengaduan Kantor Desa Tani Harapan menyediakan saluran konsultasi dan pengaduan yang terpusat dan mudah diakses oleh masyarakat melalui berbagai kanal seperti *website*, *SMS*, dan aplikasi mobile seperti *whatsapp* dan bisa juga langsung datang ke kantor Desa.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa sistem konsultasi dan pengaduan yang ada di kantor Desa Tani Harapan Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara bisa langsung datang ke kantor desa dan bisa melalui internet seperti *website* dan juga desa sudah membuat grup *whatsapp* Desa Tani Harapan jadi konsultasi dan pengaduan bisa diajukan langsung tanpa harus ke kantor desa, untuk sistem konsultasi dan pengaduan ini sudah mengikuti zaman digital jadi sistem konsultasi dan pengaduan yang ada di Desa Tani Harapan Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara bisa di bilang baik.

#### **4.7.5 Faktor Pendukung**

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan peneliti menyimpulkan bahwa faktor pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Tani Harapan Datar kepada masyarakat adalah :

1. Tersedianya jaringan internet di kantor desa yang dapat membantu para pegawai melakukan pekerjaannya.
2. Tersedianya sarana yang cukup lengkap dan memadai untuk digunakan baik para aparatur dalam bekerja seperti komputer/laptop dan masyarakat yang datang berurusan ke kantor desa mengurus berkas seperti mesin printer/fotocopy.

3. Fasilitas gedung yang cukup baik, bersih, dan terawat sehingga membuat para aparatur atau masyarakat yang datang merasa nyaman berada di Kantor Desa Tani Harapan.

#### **4.7.6 Faktor Penghambat**

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan peneliti menyimpulkan bahwa faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Desa Tanah Datar kepada masyarakat adalah :

1. Meskipun secara umum pelayanan telah sesuai dengan SOP dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, masih terdapat kendala dalam hal perizinan kegiatan masyarakat. Beberapa warga merasa kesulitan mendapatkan izin untuk menyelenggarakan acara, yang menimbulkan kekecewaan terhadap pemerintah desa.
2. Kebijakan yang ada tampaknya diterapkan terlalu kaku, terutama dalam hal kegiatan masyarakat yang memerlukan dukungan administratif. Hal ini menghambat partisipasi aktif masyarakat dalam kegiatan sosial atau adat di desa.
3. Walaupun sistem informasi sudah tersedia dalam bentuk papan informasi, internet, dan grup *WhatsApp*, tidak semua masyarakat memiliki akses atau pemahaman terhadap penggunaan media digital, terutama bagi kelompok lanjut usia atau masyarakat dengan keterbatasan teknologi.
4. Sistem pengaduan sudah berbasis digital dan terbuka, namun belum ada bukti atau penjelasan apakah aduan yang masuk benar-benar ditindaklanjuti secara

transparan dan cepat. Hal ini bisa menyebabkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pengaduan menjadi rendah jika tidak dikelola secara aktif.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan analisis terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Tani Harapan, Pelayanan publik di Kantor Desa Tani Harapan secara umum telah berjalan sesuai dengan regulasi yang berlaku dan didukung oleh sarana prasarana yang memadai. Masyarakat merasa cukup puas dengan pelayanan, terutama terkait kemudahan akses informasi dan fasilitas fisik. Namun, masih terdapat beberapa kelemahan, khususnya dalam hal fleksibilitas pemberian izin kegiatan dan keterbukaan dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat. Faktor pendukung dan penghambat ini secara langsung memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik desa.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan analisis terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Tani Harapan, diperoleh temuan sebagai berikut:

1. **Kebijakan Pelayanan Publik** sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun, dalam praktiknya masih terdapat keluhan dari masyarakat terkait proses perizinan kegiatan yang dinilai kurang fleksibel.
2. **Sarana dan prasarana** kantor desa dinilai memadai, baik dari segi fasilitas fisik (gedung, ruangan), maupun alat kerja seperti komputer, printer, dan koneksi internet. Hal ini mendukung kelancaran pelayanan publik.

3. **Sistem informasi pelayanan** telah tersedia melalui berbagai saluran seperti papan informasi, internet, dan grup *WhatsApp*. Informasi layanan dianggap mudah diakses oleh sebagian besar masyarakat.
4. **Konsultasi dan pengaduan** dapat dilakukan langsung di kantor desa atau melalui media digital. Masyarakat menyatakan sistem ini cukup baik, namun belum jelas bagaimana tindak lanjut terhadap pengaduan ditangani secara nyata.
5. **Faktor pendukung** utama meliputi tersedianya infrastruktur teknologi, fasilitas yang memadai, serta lingkungan kerja yang nyaman.
6. **Faktor penghambat** antara lain rigiditas kebijakan perizinan, keterbatasan pemahaman teknologi digital oleh sebagian masyarakat, serta kurang transparannya tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat.

## 5.2 Saran:

Berdasarkan temuan di lapangan, berikut adalah beberapa saran yang dapat membantu memperbaiki kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Tani Harapan:

1. Fleksibilitas kebijakan perizinan kegiatan masyarakat perlu ditingkatkan dengan mempertimbangkan aspek partisipasi dan budaya lokal, tanpa mengabaikan aturan yang berlaku.
2. Peningkatan literasi digital masyarakat, terutama kelompok rentan seperti lansia, perlu dilakukan melalui sosialisasi dan pendampingan penggunaan sistem informasi digital.

3. Evaluasi dan transparansi terhadap pengaduan harus diperkuat, misalnya dengan menyediakan laporan publik atau papan informasi khusus yang menunjukkan tindak lanjut dari setiap aduan.
4. Penguatan kapasitas aparatur desa, baik dari segi keterampilan pelayanan maupun penguasaan teknologi informasi, agar pelayanan publik lebih responsif dan profesional.

Dengan menerapkan saran-saran di atas, diharapkan pelayanan publik di Desa Tani Harapan dapat lebih maksimal dan memuaskan kebutuhan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- AHYAR, H. 2020. Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif (A. Husnu (ed.); 1 ed.). CV. Pustaka Ilmu Group.
- ANDI PRASTOWO, 2016, Memahami Metode-metode Penelitian:suatu tinjauan Teoritis dan Praktis, Penerbit Jogyakarta.
- ASFI MANZILATI, 2017, Metode Penelitian Kualitatif : Paradigma, Metode Dan Aplikasi, Penerbit UB Press, Malang.
- DEDY MULYADI, 2015, Perilaku Organisasi Dan Kepemimpinan Pelayanan, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- DWIYANTO, A. 2017. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi. Yogyakarta: UGM PRESS.
- HANING, dkk 2020. Public Trust Dalam Pelayanan Organisasi Publik, Konsep, Dimensi dan Strategi. Penerbit UPT Unhas Press, Makassar.
- HARDIYANSYAH, 2018, Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya, Penerbit Gava Media, Yogyakarta.
- HAYAT, 2019, Manajemen Pelayanan Publik, Penerbit Rajawali Pers, Jakarta.
- HUSAINI USMAN, PURNOMO SETIADY AKBAR, 2017, Metodologi Penelitian Sosial, Edisi Ketiga, Penerbit PT Bumi aksara, Jakarta J. I.
- WIBOWOWATI. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Muarakati Baru Satu Palembang. USM Science
- JOGIYANTO, H. M. 2019. Sistem Informasi Keperilakuan. Yogyakarta: Erlangga.
- Kasiram, KAELEN, 2015, Pemikiran Epistemologi Fritjop Capra Dan Relevansinya Bagi Perkembangan Metodologi Penelitian, Penerbit UGM, Yogyakarta.
- KASMIR. 2017. Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.

- LEXY J. MOLEONG, 2014, Metode Penelitian Kualitatif, Penerbit PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- NANA SUDJANA, 2016, Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar, Penerbit PT REMAJA ROSDAKARYA, Bandung.
- NURDIN ISMAIL, SRI HARTATI, 2019, Metode Penelitian Sosial, Penerbit Media Sahabat Cendekia, Surabaya.
- RACHMAT TRIJONO, 2015, Metode Penelitian Kuantitatif, Penerbit Papas Sinar Sinanti, Jakarta.
- RIDUWAN, 2014, Metode & Teknik Penyusunan Proposal Penelitian, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- ROHMAN. 2020. Etika Dalam Pelayanan. Jakarta: Rineka Cipta.
- RULAM AHMADI, 2016, Metodologi Penelitian Kualitatif, Penerbit Ar-Ruzz Media, Yogyakarta.
- SIMANJUNTAK, B. A. 2016. Tradisi, Agama, dan Akseptasi Modernisasi Pada Masyarakat Pedesaan Jawa (Edisi Revisi). Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- SUGIYONO. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit Alfabeta, Bandung
- UMAR SIDIQ, MIFTACHUL CHOIRI, 2019, Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan, Penerbit CV. Nata Karya, Ponorogo.
- V. WIRATNA SUJARWENI, 2014, Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, Dan Mudah Dipahami, Penerbit Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- ZUCHRI ABDUSSAMAD, 2021, Metode Penelitian Kualitatif, Penerbit CV. Syakar Media Press, Makassar.

**Web :**

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. (n.d.). Diambil 29 Januari 2023, dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pendapatan> SUANDI, 2019,

Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur,1(2),17. Diakses dari : <https://media.neliti.com/media/publications/296498-analisis-kepuasanmasyarakat-terhadap-pe-e76218e9.pdf>

**Jurnal :**

Al Fatah, M. R. A., & Hanifah, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 12975-12981.

Palinggi, Y., & Agung, D. I. B. M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 138-146.

**Peraturan Perundang-Undangan :**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.
2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN).
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Bupati Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara.

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

**ANALISIS KEPERCAYAAN MASYARAKAT MENGENAI PELAYANAN  
APARATUR DESA TANI HARAPAN KECAMATAN LOA JANAN KABUPATEN  
KUTAI KARTANEGARA  
(Kepala Desa, Seksi Pelayanan, Kepala Dusun)**

**A. Identitas**

Nama :  
Jabatan :  
Alamat :  
No. HP :

**B. Pertanyaan Wawancara**

**a) Kebijakan Pelayanan Publik**

1. Apa yang menjadi dasar dari kebijakan pelayanan publik?
2. Bagaimana kebijakan ini dapat di implementasikan secara efektif?

**b) Sarana Prasarana Pelayanan Publik**

1. Bagaimana sarana prasarana di kantor desa?
2. Apakah Sarana dan Prasarana yang digunakan Dikator Desa Tani Harapan ini memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

**c) Sistem Informasi Pelayanan Publik**

1. Apakah system informasi pelayanan yang diterapkan di kantor desa tani harapan dapat di akses oleh semua masyarakat?
2. Dimana masyarakat dapat mengetahui system informasi pelayanan?

**d) Konsultasi dan Pengaduan**

1. Apakah pengaduan yang diterima dapat digunakan untuk pengaduan system pelayanan publik secara keseluruhan?
2. Berapa lama konsultasi dan pengaduan di proses?

**ANALISIS KEPERCAYAAN MASYARAKAT MENGENAI PELAYANAN  
APARATUR DESA TANI HARAPAN KECAMATAN LOA JANAN KABUPATEN  
KUTAI KARTANEGARA  
(Ketua Rukun Tetangga)**

**A. Identitas**

Nama :

Jabatan :

Alamat :

No. HP :

**B. Pertanyaan Wawancara**

**a) Kebijakan Pelayanan Publik**

1. Apakah pelayanan di kantor desa tani harapan telah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP)?
2. Bagaimana kebijakan ini dapat di implementasikan secara efektif?

**b) Sarana Prasarana Pelayanan Publik**

1. Bagaimana Kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan dikantor desa tani harapan?
2. Bagaimana Kelengkapan Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan dikantor Desa Tani Harapan?

**c) Sistem Informasi Pelayanan Publik**

1. Apakah system informasi pelayanan publik dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan?
2. Dimana masyarakat dapat mengetahui system informasi pelayanan?

**d) Konsultasi dan Pengaduan**

1. Apakah pengaduan berbasis digital dapat meningkatkan partisipasi dalam pelayanan publik?
2. Berapa lama konsultasi dan pengaduan di proses?

**ANALISIS KEPERCAYAAN MASYARAKAT MENGENAI PELAYANAN  
APARATUR DESA TANI HARAPAN KECAMATAN LOA JANAN KABUPATEN  
KUTAI KARTANEGARA**

**(Warga)**

**A. Identitas**

Nama :

Jabatan :

Alamat :

No. HP :

**B. Pertanyaan Wawancara**

**a) Kebijakan Pelayanan Publik**

1. Apakah ada kesulitan dalam pelayanan yang ada dikantor desa tani harapan?

**b) Sarana Prasarana Pelayanan Publik**

1. Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan dikantor Desa Tani Harapan?

**c) Sistem Informasi Pelayanan Publik**

1. Apakah informasi pelayanan yang diberikan oleh petugas kantor desa tani harapan sesuai dengan harapan anda?

**d) Konsultasi dan Pengaduan**

1. Apakah system pengaduan yang ada dikantor desa tani harapan ini dapat di dengan mudah?

Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian

Wawancara dengan Bapak Ismail S.H  
Selaku Kepala Desa Tani Harapan



Wawancara dengan Bapak Aditya Darmawan  
Selaku Kasi Pelayanan Desa Tani Harapan



Wawancara dengan Bapak Muahammad Taslim  
Selaku Kepala Dusun Harapan Jaya



Wawancara dengan Bapak Rusdi Purwadi  
Selaku Ketua RT 06



Wawancara dengan Bapak Usuf  
Selaku Warga Desa Tani Harapan



Dokumentasi Dengan Bapak Wahyu Hidayat  
Selaku Warga Desa TAni Harapan



Lampiran 3. Surat Penelitian



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

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

Samarinda, 10 Maret 2025

Nomor : 086/UWGM-FISIP/AK/III/2025  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth,  
Bapak/Ibu Kepala Desa Tani Harapan  
Kabupaten Kutai Kartanegara

Di-  
Tempat  
Dengan Hormat,

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

Nama : Haerul  
N P M : 2063201076  
Program Studi : Administrasi Publik

Mahasiswa tersebut bermaksud melaksanakan penelitian di Kantor Desa Tani Harapan Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara untuk memperoleh informasi dan data-data untuk kepentingan penulisan karya ilmiah berupa Skripsi, dengan judul:

**"ANALISIS TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT MENGENAI PELAYANAN APARATUR DESA TANI HARAPAN KECAMATAN LOA JANAN KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA"**

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

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

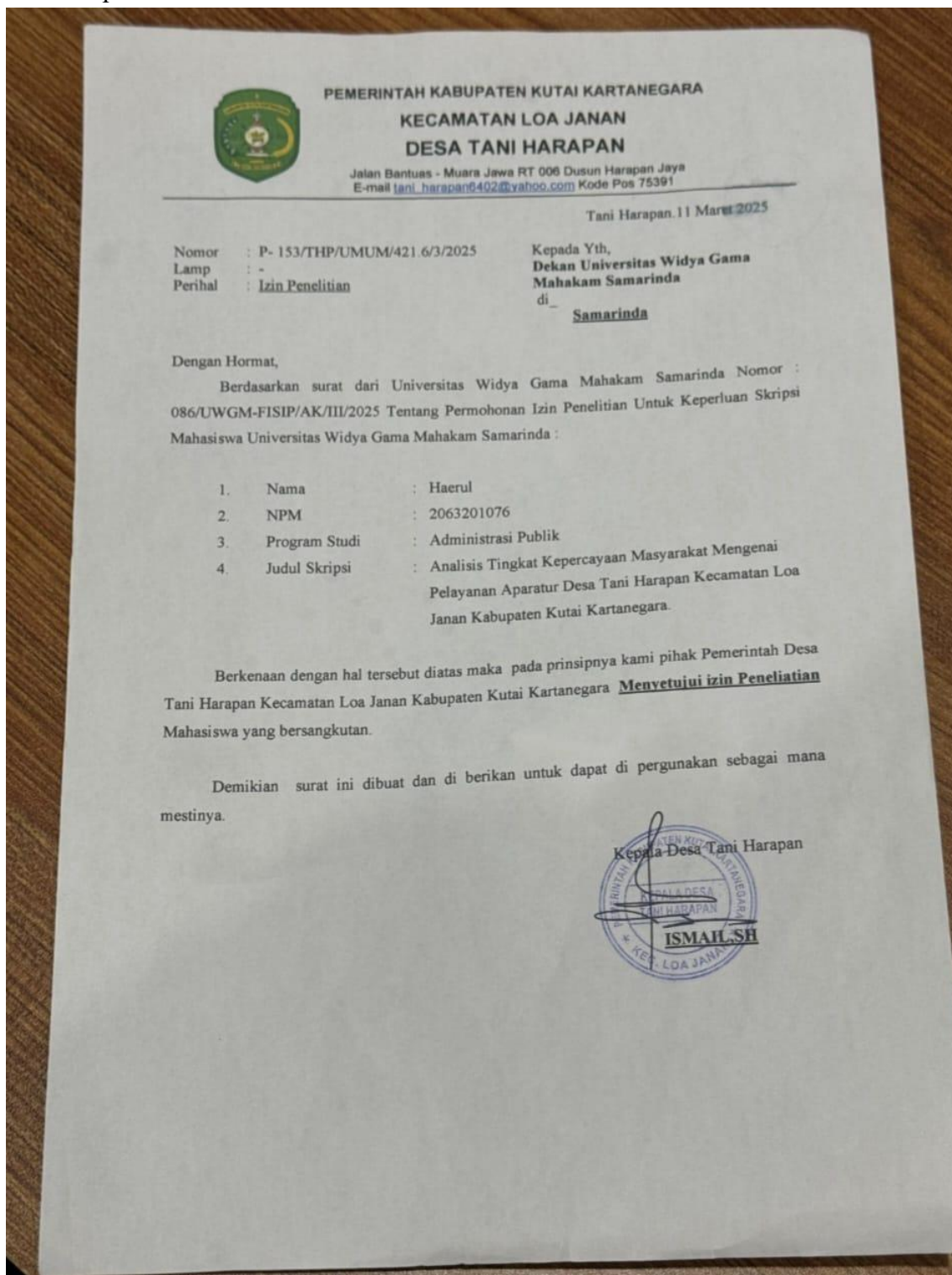
  
Dr. H. Abdul Rofik, SP, MP  
NIP. 2003070326

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

**Kampus Inspirasi  
Kampus Berjuta Prestasi!**

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

Lampiran 4. Surat Balasan Penelitian



Lampiran 5. Kartu Konsultasi Pembimbing 1 dan 2

Lampiran 5. Kartu Konsultasi Skripsi

**UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**AKREDITASI B**  
SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO: 0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986  
 SK BAN-PT NO: 2101/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2016 TANGGAL 29 SEPTEMBER 2016

**KARTU KONSULTASI SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : HAERUL  
 NPM : 2063201076  
 Program Studi : Administrasi Publik  
 Nama Dosen Pembimbing I & II : 1. Dis: Said Zulkheli, M.Si  
 2. Trisha Wahy Riza Ekani, S.Sos., M.Si

Judul Skripsi :  
 Analisis ..... Kependudukan Masyarakat Mengenal ..... Perilaku Abektas Desa  
 Tana. Halaban ..... Kecamatan ..... Loe. Jaran ..... Kab. ..... Kuala Kartanbaka .....

Dosen Pembimbing ( 1 / II )  
 Dis. Said Zulkheli, M.Si .....

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1.	14/10/24	Acc Judul		
2.	13/11/24	- Fokus Penelitian - Definisi Konsep		
3.	26/12/24	Acc penelitian kopy		

( Hal. )

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
4	7/5	Perbaiki semua arah an	Z	[Signature]
	14/5	FAAP SEMUA	Z	[Signature]



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

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

**KARTU KONSULTASI SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : HAERUL  
NPM : 2063201076  
Program Studi : Administrasi Publik  
Nama Dosen Pembimbing I & II : 1. Drs. Said Zulkifli, M.Si  
2. Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si

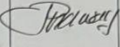

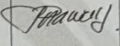

Judul Skripsi :  
Analisis Kepertanian Masyarakat Mengenai Pelaksanaan Amatur Desa  
Tani Harapan Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kalimantan

Dosen Pembimbing (I/II)

Drs. Said Zulkifli / Trisna Waty Riza, S.Sos., M.Si

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1	14/10/24	- Ace judul - Buat Bab 1, 2, 3		
2	13/11/2024	- Buat cover - Buat Daftar Isi - Buat Daftar Pustaka - Perbaiki latar belakang		
		- Perbaiki Rumusan masalah - Perbaiki Bab 2 (teori) - tambahkan UU tentang ASN		

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
		<ul style="list-style-type: none"> <li>X - Perbaiki Kerangka Fikir</li> <li>X - Perbaiki Fokus Penelitian</li> <li>- Perbaiki Sumber Data Primer</li> <li>(<del>Wxy</del> Informan dan Informan)</li> </ul>		
3	18/11-2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perbaiki Margin dan teknik penulisan</li> <li>- tambahkan teori ttg pelayanan di Bab 2.</li> <li><del>X</del> - Definisi konsep perbaikan</li> <li>- fokus penelitian &amp; perbaikan</li> <li>- Sumber Data Primer (di buat tugas)</li> <li>- Daftar Pustaka.</li> </ul>		
4	21/11-2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perbaiki Definisi Konsep</li> <li>- Perbaiki Fokus Penelitian</li> </ul>		
5	24/12-2024	<del>Asst</del> pedoman wawancara		
6	30/12-2024	Acc penelitian		

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
	7/5-2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perbaiki lembar pengesahan</li> <li>- Perbaiki kata pendantar</li> <li>- Daftar isi</li> <li>- Tabel</li> <li>- Teknik penulisan hasil wawancara</li> </ul>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembahasan (misukan teori/ peraturan)</li> <li>- Kesimpulan, saran</li> <li>- Daftar Pustaka</li> </ul>		
	20/5-2025	Acc Semhas	