

**ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA BADAK BARU
KECAMATAN MUARA BADAK**



OLEH:

SHANNON LAURENT NATANAEL SUTEJA

NPM : 2263201022

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
SAMARINDA
2026**

**ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA BADAK BARU
KECAMATAN MUARA BADAK**



OLEH :

SHANNON LAURENT NATANAEL SUTEJA

NPM :2263201022

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

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
S A M A R I N D A
2 0 2 6**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Persepsi Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak
Nama : Shannon Laurent Natanael Suteja
NPM : 2263201022
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Universitas : Widya Gama Mahakam Samarinda

Samarinda, 12 Februari 2026

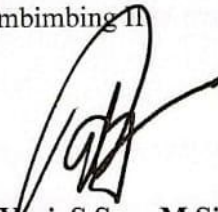
Menyetujui

Pembimbing I



Drs. Said Zulkifli, M.Si
NIDN. 1109075801

Pembimbing II



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

Mengetahui Plt. Dekan



Goelidas Bali Geroda, S.Pd., M.Pd
NIK: 2014.087.167

Penguji :

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

1. 

2. 

3. 

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Shannon Laurent Natanael Suteja

NPM : 2263201022

Judul Skripsi : Analisis Persepsi Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak

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

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

Samarinda, 12 Februari 2026

Yang membuat pernyataan,



Shannon Laurent Natanael Suteja
NPM.2263201022

RINGKASAN

SHANNON LAURENT NATANAEL SUTEJA, Analisis Persepsi Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak. Di bawah bimbingan Drs. Said Zulkifli, M. Si. Sebagai pembimbing ke I dan Ahmad Yani S.Sos. M. Si. Sebagai pembimbing ke II.

Penelitian ini membahas Persepsi Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak. Latar belakang penelitian muncul dari Aparatur Desa yang kurang tanggap, sehingga kebutuhan masyarakat dan keinginan masyarakat belum terpenuhi. Perangkat Desa yang dimana menurut penilaian masyarakat masih menghadapi keterbatasan fasilitas pendukung pelayanan, Selain itu, Aparatur sering tidak berada ditempat, beberapa masyarakat sekitar mengeluhkan beberapa pelayanan yang diberikan belum optimal.

Rumusan masalah penelitian mencakup, Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak. Tujuan penelitian mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak dan memberikan gambaran aspek pelayanan yang sudah sesuai harapan dan yang masih perlu diperbaiki. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan Teknik observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan model interaktif yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak, Dinilai telah sesuai dengan harapan masyarakat, Aparat Desa mampu menghadapi perbedaan karakter dan tingkat pemahaman masyarakat melalui komunikasi dan pendampingan yang efektif, sehingga pelayanan tetap berjalan kondusif. Dari aspek kualitas pelayanan publik, sarana prasarana dinilai memadai, pelayanan dilaksanakan sesuai prosedur, aparat desa responsif, profesional, serta menunjukkan empati dalam melayani masyarakat. Meskipun demikian, masih diperlukan perbaikan pada pengaturan antrian, prosedur pelayanan, dan kedisiplinan petugas guna meningkatkan kualitas pelayanan secara lebih optimal.

Kata Kunci: Persepsi Masyarakat dan Kualitas pelayanan Publik

RIWAYAT HIDUP



Shannon Laurent Natanael Suteja, lahir di Muara Badak pada tanggal 27 Juli 2003. Merupakan anak kedua dari 3 bersaudara Bapak Joko Tejo dan Ibu Emy Ana Mayningsih. Pendidikan dimulai pada tahun 2008 di Taman kanak-kanak (TK) Sophia dan lulus pada tahun 2009. Pada tahun yang sama melanjutkan Pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 015 Muara Badak dan lulus pada tahun 2015. Melanjutkan Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 4 Muara Badak dan lulus pada tahun 2018. Selanjutnya pada tahun yang sama melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Muara Badak dan lulus pada tahun 2021. Pada tahun 2022 melanjutkan Pendidikan di Perguruan Tinggi Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Program Studi Administrasi Publik. Pada tahun 2025 mengikuti program Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kelurahan Sempaja Selatan kota samarinda. Kemudian peneliti melakukan penelitian di Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata-1 (S-1).

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, penyertaan, dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Persepsi Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak”. Segala tuntunan dan kekuatan yang Tuhan berikan menjadi sumber semangat bagi penulis dalam menjalani setiap proses penelitian hingga pada tahap penyusunan skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.

Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah terlibat dan memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung. khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Husaini Usman, M.Pd., M.T, selaku Rektor Universitas widyagama Mahakam Samarinda yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan pendidikan di Universitas ini.
2. Bapak Godefridus Bali Geroda, S.Pd.,M.Pd selaku Plt. Dekan Fakultas ilmu Sosial dan ilmu Politik, Seluruh Dosen dan Staff FISIP Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah memberikan banyak ilmu serta membantu memenuhi keperluan selama menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Said Zulkifli, M. Si., selaku dosen pembimbing I dan Bapak Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing II yang senantiasa

bersedia meluangkan waktunya dan memberikan arahan serta perbaikan dalam menyusun skripsi ini.

4. Ibu Alvianty, SE, selaku sekretaris Desa, staff dan warga Desa Badak Baru yang telah banyak memberikan bantuan dalam penelitian ini.
5. Ayahanda Joko Tejo dan Ibunda Emy Ana Mayningsih, serta saudari-saudari saya Gabrielle Sharon Bella Suteja & Claire Azareel Berea Suteja, terimakasih atas doa, dukungan, kasih sayang, semangat dan kerja keras yang selalu menjadi kekuatan bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
6. Teman peneliti kakak Aurellia Amanda yang banyak memberikan semangat dan bantuan dalam memperlancar penelitian dan penulisan skripsi ini.
7. Kepada saya pribadi Shannon Laurent Natanael Suteja, yang telah menyelesaikan apa yang telah dimulai dari awal hingga selesai.

Samarinda, 12 Februari 2026



(Shannon Laurent Natanael Suteja)

NPM.2263201022

Revisi dengan Dilibat

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
RINGKASAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Variabel Penelitian (Teori).....	9
2.1.1 Persepsi.....	10
2.1.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi	12
2.1.2 Proses Terjadinya Persepsi	13
2.1.3 Indikator Persepsi	14
2.1.4 Kualitas Pelayanan Publik.....	15
2.2 Kerangka Pikir.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jadwal Penelitian	23
3.2 Jenis Penelitian	24
3.3 Lokasi Penelitian	26
3.4 Definisi Konseptual	27
3.5 Fokus Penelitian	28
3.6 Sumber Data	30

3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.8 Analisis Data.....	35
BAB IV PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	39
4.2 Tupoksi	49
4.3 Visi dan Misi Desa Badak Baru.....	51
4.4 Hasil Penelitian.....	52
4.5 Pembahasan	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 KESIMPULAN	83
5.2 SARAN.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Table 3.1 Jadwal Penelitian.....	24
Table 4.1 Jumlah Penduduk Desa Badak Baru	40
Table 4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia	41
Table 4.3 Penduduk Desa Badak baru Menurut Tingkat Pendidikan.....	41
Table 4.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pekerjaan Atau Profesi	42
Table 4.5 Penduduk Desa Badak Baru Menurut Kepercayaan Agama	44
Table 4.6 Penduduk Desa Badak Baru Menurut Suku	44
Table 4.7 Sarana Umum Desa Badak Baru	45
Table 4.8 Kelembagaan Desa Badak Baru	46
Table 4.9 Susunan Pemerintah Desa Badak Baru	47
Table 4.10 Informan dan Key Informan.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	20
Gambar 3. 1 Analisis Data Model Interaktif	36

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas pokok pemerintah desa dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta mendorong peningkatan kesejahteraan warga. Sebagai garda terdepan dalam sistem pemerintahan, desa memiliki posisi strategis karena berhubungan langsung dengan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi, sosial, dan kemasyarakatan. Dengan demikian, mutu pelayanan publik di tingkat desa menjadi tolok ukur penting dalam menilai efektivitas dan keberhasilan pelaksanaan pemerintahan desa.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 tentang Desa, desa merupakan kesatuan masyarakat yang sah secara hukum, yang memiliki hak-hak turun-temurun dan hak-hak adat untuk mengelola serta menangani urusan masyarakat setempat, dan juga bertugas merealisasikan cita-cita kemerdekaan sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik di tingkat desa merupakan salah satu bukti utama dari keberhasilan pemerintah dalam menyediakan pelayanan yang efektif, efisien, dan berkeadilan.

Tujuan pengaturan desa, menurut Undang-Undang Nomor 3 tahun 2024, adalah untuk meningkatkan pelayanan publik untuk warga desa dan mempercepat pelaksanaan kesejahteraan umum. Kualitas pelayanan publik

dapat didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian ekspektasi masyarakat dengan pelayanan yang disediakan oleh aparatur pemerintah. Dalam pelaksanaannya, kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kebijakan dan kemampuan aparatur desa, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh persepsi masyarakat sebagai penerima layanan. Persepsi masyarakat mencerminkan penilaian, pengalaman, serta tingkat kepuasan warga terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan masyarakat, maka akan terbentuk kepercayaan dan hubungan yang harmonis antara pemerintah desa dan masyarakat. Sebaliknya, persepsi negatif dapat menjadi indikasi adanya permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang perlu segera diperbaiki.

Data survei mengenai persepsi kualitas pelayanan di Kutai Kartanegara juga menunjukkan adanya variasi dalam penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik. Menurut publikasi Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2024, survei ini menyajikan gambaran mengenai persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan publik yang mencakup beberapa indikator penilaian, seperti Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan persepsi terhadap kualitas kinerja penyelenggaraan pelayanan, meskipun detail nilai indeks tertentu tidak diuraikan dalam ringkasan publikasi tersebut. Hasil ini menunjukkan adanya evaluasi formal terhadap layanan publik yang dijalankan di daerah tersebut yang dapat menjadi tolok ukur dalam memahami bagaimana masyarakat menilai kualitas pelayanan yang ada di lingkungan pemerintahan lokal, termasuk di tingkat desa.

Dalam pelaksanaan pemerintahan di tingkat desa, aparatur desa memainkan peran penting dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Kepala desa beserta stafnya menjadi garis depan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan atau proses yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi setiap warga negara dan penduduk, meliputi barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh pihak penyelenggara.

Dalam layanan ditujukan bagi warga negara, layanan sering kali merupakan komponen utama yang mempengaruhi pertumbuhan suatu organisasi. Oleh karena itu, dalam situasi seperti ini, pelayanan yang diberikan harus mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sekaligus memenuhi kebutuhan tersebut. Kualitas pelayanan memiliki korelasi yang signifikan dengan bagaimana masyarakat menilai suatu pelayanan. Semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin besar pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Pelayanan publik perlu memperhatikan kualitas layanan, sebab pelayanan yang baik menjadi dasar terbentuknya kepercayaan terhadap administrasi publik yang selanjutnya berpengaruh pada pemberdayaan masyarakat. Dalam hal ini, penilaian terhadap kualitas pelayanan dilakukan dengan membandingkan antara kinerja yang diharapkan dan kinerja yang diterima.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik ditingkat desa, di wilayah pesisir utara Kalimantan Timur, terletak Desa Badak Baru, sebuah permata kecil di Kecamatan Muara Badak, Kabupaten Kutai Kertanegara. Desa ini memiliki jumlah penduduk yang relatif padat dengan latar belakang sosial ekonomi yang beragam. Mayoritas warga Desa Badak Baru bekerja di sektor pertanian dan perikanan, sementara sebagian lainnya berprofesi sebagai pegawai, pedagang, serta pekerja swasta. Keberagaman kondisi sosial ekonomi tersebut menuntut terselenggaranya pelayanan publik yang adil, cepat, dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.

Kantor Desa Badak Baru, sebagai jantung administrasi desa, berdiri sebagai simbol pemerintahan yang dekat dengan rakyat. Di sini, masyarakat mengakses layanan publik esensial, Kantor Desa Badak Baru di Kecamatan Muara Badak, Kabupaten Kutai Kartanegara, adalah salah satu lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab atas penyediaan pelayanan publik kepada masyarakat, terutama di bidang administrasi kependudukan, surat-menyurat, serta pelayanan sosial dan kemasyarakatan. Namun, berdasarkan pengamatan awal, masih terdapat keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan.

Kondisi di Kantor Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak. pelayan publik yang diberikan oleh Kantor Desa Badak Baru yang dimana ditemukan terdapat pelayanan yang dalam proses kegiatannya belum berjalan dengan optimal, seperti:

1. Aparatur tidak tanggap, sehingga kebutuhan dan keinginan Masyarakat masih belum terpenuhi.

2. Perangkat Desa yang Dimana menurut penilaian masyarakat masih menghadapi keterbatasan fasilitas pendukung pelayanan, sehingga proses pelayanan publik belum dapat berjalan sesuai keinginan masyarakat.
3. Aparatur sering tidak berapa ditempat. Beberapa masyarakat sekitar mengeluhkan beberapa pelayanan yang diberikan belum optimal.

Bedasarkan hasil observasi tersebut, maka peneliti tertatik melakukan penelitian dengan judul: “Analisis Persepsi Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Badak Baru”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan elemen utama yang menetapkan arah dan fokus penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rumusan masalah yang baik harus bersifat jelas, terperinci, serta didasarkan pada fenomena yang aktual.

Pendapat Firdaus dan Fakhry Zamzam (2018:41) “Rumusan masalah harus berkaitan dengan tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka konsep penelitian, serta metode penelitian. Selain itu, masalah yang akan diteliti harus dinyatakan dengan jelas, kemudian dijelaskan pendekatan dan konsep yang diterapkan untuk mengatasi masalah tersebut, serta hipotesis atau asumsi awal yang akan dilaksanakan. Penulisan rumusan masalah bisa dalam bentuk pertanyaan masalah”.

Menurut Sugiyono, (2018:290) “Rumusan masalah suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabnya melalui pengumpulan data”.

Menurut Lexy J. Moleong (2017:92) bahwa “Masalah adalah situasi yang dihasilkan dari hubungan antara dua atau lebih elemen dan menghasilkan kondisi

yang menunjukkan tanda-tanda tertentu dan secara alami memerlukan upaya untuk menemukan jawabannya”.

Bedasarkan pendapat diatas peneliti simpulkan bahwa rumusan masalah adalah bentuk pernyataan atau pertanyaan yang memiliki keterkaitan erat dengan tujuan penelitian dan berperan sebagai panduan dalam proses pengumpulan data. Rumusan masalah perlu dirumuskan dengan jelas, selaras dengan konsep serta metode penelitian, dan menggambarkan adanya kondisi atau hubungan antar faktor yang memerlukan pemecahan melalui kegiatan penelitian. Adapun Rumusan Masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak?
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak.

1.3 Tujuan Penelitian

Pada dasarnya, penelitian bertujuan untuk menjawab pertanyaan tentang kebenaran. Tujuan penelitian merupakan bagian penting dalam setiap studi akademis yang merumuskan apa yang ingin dicapai dari penelitian tersebut.

Menurut pendapat Rina Hayati (2021:12) “Tujuan penelitian adalah bagian dari pada adanya bentuk pernyataan terkait mengapa riset dijalankan”.

Menurut Sugiyono (2017:290) “Tujuan umum penelitian terdiri dari empat jenis, yakni tujuan yang bersifat deskriptif, pembuktian, pengembangan, dan penemuan”.

Sedangkan secara khusus, tujuan penelitian kualitatif adalah mencari solusi untuk masalah yang telah dirumuskan. Menurut Irwandy (2017:37), tujuan

penelitian merupakan upaya peneliti untuk mengungkapkan keinginannya mendapatkan jawaban atas permasalahan penelitian yang dikemukakan.

Bedasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian bertujuan untuk menemukan, mengembangkan dan menguji suatu masalah yang dapat timbul dalam masyarakat. Berdasarkan uraian diatas tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak.
2. Mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan publik publik di Kantor Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak.

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian yang diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis selain menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan. Manfaat penelitian menggambarkan kontribusi yang dapat diberikan, baik terhadap pengembangan ilmu pengetahuan maupun terhadap upaya penyelesaian masalah yang terjadi di masyarakat. Sebelum peneliti menjelaskan manfaat penelitian ini, terlebih dahulu disajikan beberapa pandangan dari para ahli.

Menurut Sugiyono (2021:85) “Mendefinisikan manfaat penelitian sebagai kegunaan hasil penelitian yang dapat dimanfaatkan oleh berbagai pihak, baik untuk pengembangan ilmu pengetahuan maupun untuk memecahkan masalah praktis”.

Menurut Arikunto (2020:101) “Menjelaskan bahwa manfaat penelitian adalah kegunaan hasil penelitian bagi berbagai pihak yang berkepentingan”.

Seperti yang dinyatakan oleh Emzir (2021:45), “Manfaat penelitian adalah dampak positif yang dapat diperoleh dari hasil penelitian, yang mencakup sumbangan teoritis bagi ilmu pengetahuan dan sumbangan praktis bagi praktik pengembangan atau kebijakan”. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa manfaat penelitian adalah manfaat yang dihasilkan dari penelitian.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis :

- a) Berkontribusi pada pengembangan ilmu administrasi publik, terutama studi tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik
- b) Menjadi referensi untuk studi penelitian lanjutan tentang pelayanan publik.

2. Secara Praktis

- a) Hasil penelitian dapat membantu organisasi yang menyelenggarakan pelayanan publik meningkatkan layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.
- b) Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana penyampaian aspirasi dan evaluasi terhadap pelayanan yang mereka terima.
- c) Bagi pemerintah secara keseluruhan, penelitian ini dapat membantu upaya reformasi birokrasi untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih efisien, efisien, terbuka, dan akuntabel.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Variabel Penelitian (Teori)

Dalam penelitian, variabel penelitian adalah objek atau aspek yang menjadi perhatian utama, baik abstrak maupun nyata. Sardar Ziauddin (2017:43) menjelaskan bahwa “secara umum, teori adalah sebuah sistem konsep abstrak yang mengindikasikan adanya hubungan antara konsep-konsep tersebut yang membantu kita memahami suatu fenomena. Secara khusus, teori adalah seperangkat konsep/konstruk, definisi dan proporsi yang berusaha menjelaskan hubungan sistematis suatu fenomena, dengan merinci hubungan sebab akibat yang terjadi.

Menurut Ricard West (2018:49), “teori adalah sebuah proses pengembangan ide-ide yang membantu kita menjelaskan bagaimana dan mengapa suatu peristiwa terjadi”. Menurut Neumen dalam Sugiyono (2017:52), “teori adalah kumpulan konstruk (konsep), definisi, dan proposisi yang berfungsi untuk melihat fenomena secara sistematis, melalui spesifikasi hubungan antar variabel, sehingga dapat berguna untuk menjelaskan dan meramalkan fenomenan.”

Menurut Fenti Hikmawati (2018:14) “Konsep adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan gejala secara abstrak, contohnya seperti kejadian, keadaan kelompok”.

Menurut Harbani Pasolong (2020:77) “Konsep merupakan suatu pengertian terhadap suatu fenomena atau gejala yang dapat digunakan terhadap fenomena atau gejala lain yang sama”.

Menurut Mudjia Raharjo (2017:230) "Konsep adalah abstraksi mengenai suatu fenomena atau peristiwa yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok, atau individu tertentu"

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa teori adalah kumpulan konsep, definisi, dan proposisi yang saling berhubungan secara sistematis untuk menjelaskan dan memahami suatu fenomena serta menjelaskan hubungan sebab akibat. Sedangkan, konsep adalah ide atau pengertian abstrak yang digunakan untuk menjelaskan gejala atau fenomena tertentu. Berikut teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini:

2.1.1 Persepsi

Setiap orang memiliki perspektif unik terhadap apa yang mereka lihat, rasakan, dan pikirkan. Hal ini juga menunjukkan bahwa perspektif ini mempengaruhi bagaimana seseorang bertindak untuk memenuhi kebutuhannya sendiri, keluarga, dan masyarakat. Ini adalah perspektif yang membedakan orang dari yang lain.

Menurut Effendi (2018:118) “Pada hakikatnya, persepsi adalah proses kognitif yang dialami setiap orang ketika mereka memahami informasi tentang lingkungannya melalui pengelihatannya, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman”.

Menurut Saifudin (2022:86) Persepsi adalah proses dimana seseorang menafsirkan rangsangan sensorik. Persepsi berasal dari bagian dari pengalaman sebelumnya, Persepsi dalam psikologi adalah proses menemukan informasi yang dapat dimengerti. Alat untuk mengumpulkan informasi ini adalah indera (penglihatan, pendengaran, sentuhan, dll). Sebaliknya, alat untuk memahaminya adalah kesadaran.

Berikut Menurut Tari (2023:143) “persepsi adalah pengalaman akan suatu objek, peristiwa, atau hubungan yang diperoleh dengan menerima informasi dan menafsirkan suatu pesan. Persepsi memberi makna pada rangsangan sensorik. Hubungan dengan persepsi jelas. Bagian dari persepsi adalah emosi. Namun, makna informasi sensorik juga mencakup kekhawatiran, harapan, motivasi, dan ingatan”.

Berdasarkan pandangan para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan proses kognitif yang terjadi ketika seseorang menerima, memproses, dan menafsirkan informasi dari lingkungannya melalui pancaindra seperti penglihatan, pendengaran, perasaan, serta penciuman. Proses ini membantu individu dalam memahami realitas di sekitarnya berdasarkan pengalaman dan pengetahuan yang telah dimiliki sebelumnya. Dengan demikian, persepsi bukan hanya sekadar penerimaan rangsangan secara sensorik, tetapi juga melibatkan aktivitas mental agar seseorang mampu memberikan makna terhadap apa yang dilihat dan dirasakan.

Selain itu, persepsi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor internal seperti emosi, harapan, motivasi, dan ingatan. Hal tersebut menunjukkan bahwa

persepsi bersifat subjektif karena setiap individu dapat menafsirkan rangsangan yang sama secara berbeda. Dengan kata lain, persepsi merupakan hasil interaksi antara stimulus eksternal dan kondisi psikologis internal seseorang yang bersama-sama membentuk pandangan serta pemahaman individu terhadap realitas di sekitarnya.

2.1.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang benar-benar ada dan tidak muncul begitu saja. Persepsi individu terhadap suatu fenomena tidak terbentuk secara spontan, pembentukannya justru dipengaruhi oleh serangkaian faktor eksternal dan internal. Faktor yang mempengaruhi persepsi dibagi menjadi 2 yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

Menurut Lia Rosa dkk, (2021:51) faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah sebagai berikut:

1. Faktor Internal yaitu faktor yang berasal dari dalam individu perilaku persepsi yang meliputi faktor biologis/jasmani dan faktor psikologis. Faktor psikologis meliputi perhatian, sikap, minat, motif pengalaman dan pendidikan.
2. Faktor Eksternal yaitu faktor yang berasal dari luar individu/perilaku persepsi yang meliputi obyek sasaran dan situasi/lingkungan dimana persepsi berlangsung.

Dari beberapa faktor yang mempengaruhi munculnya persepsi di atas, dapat disimpulkan bahwa Persepsi individu terbentuk dari hubungan antara faktor internal yang ada dalam diri seseorang dan faktor eksternal yang berasal dari

lingkungan, sehingga perbedaan karakteristik pribadi maupun kondisi situasional dapat menimbulkan perbedaan persepsi terhadap objek atau peristiwa yang sama.

2.1.2 Proses Terjadinya Persepsi

Seseorang mengenali suatu objek dari lingkungan luar melalui pancainderanya. Proses bagaimana individu menyadari dan memahami apa yang diterimanya melalui indera disebut sebagai persepsi. Proses terjadinya persepsi menurut Ardani dkk., (2024:124) dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Objek menimbulkan stimulus, dan stimulus mengenai alat indera atau reseptor. Objek dan stimulus itu berbeda, tetapi ada kalanya bahwa objek dan stimulus itu menjadi satu, misalnya dalam hal tekanan. Benda sebagai objek langsung mengenai kulit, sehingga akan terasa tekanan tersebut.
2. Proses kealaman atau proses fisik merupakan proses ketika stimulus mengenai alat indera.
3. Proses fisiologis merupakan proses ketika stimulus yang diterima oleh alat indera diteruskan oleh syaraf sensoris ke otak.
4. Proses psikologis merupakan ketika terjadilah proses di otak sebagai pusat kesadaran sehingga individu menyadari apa yang dilihat, atau apa yang didengar, atau apa yang diraba.
5. Taraf terakhir dari proses persepsi ialah individu menyadari tentang misalnya apa yang dilihat, atau apa yang didengar, atau apa yang diraba, yaitu stimulus yang diterima melalui alat indera.

Bedasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa, Persepsi merupakan suatu proses yang dimulai dari adanya stimulus yang ditangkap oleh indera, kemudian diteruskan ke otak melalui mekanisme fisiologis, hingga akhirnya diproses secara psikologis sehingga individu mampu menyadari dan memahami objek yang diterima oleh pancainderanya.

2.1.3 Indikator Persepsi

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya, seseorang menerima berbagai rangsangan dari lingkungannya. namun, tidak semua rangsangan dapat dipahami atau direspon melalui persepsi. Menurut Walgito (2010: 102-104), persepsi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. Penyerapan terhadap rangsang atau objek dari luar individu.

Rangsang atau objek diterima dan diserap oleh panca indra sendiri-sendiri maupun bersama-sama. Hasil penyerapan oleh panca indra tersebut akan memberikan gambaran, tanggapan, atau kesan didalam otak.

2. Pengertian atau pemahaman terhadap objek.

Setelah terjadi gambaran-gambaran didalam otak, maka gambaran tersebut diorganisir, digolongkan, dan diinterpretasikan sehingga terbentuk pengertian atau pemahaman terhadap suatu objek.

3. Penilaian atau evaluasi individu terhadap objek.

Setelah terbentuk pengertian atau pemahaman, selanjutnya terbentuk penilaian dari individu. Individu membandingkan pemahaman yang baru diperoleh dengan kriteria atau norma yang dimiliki individu

secara subjektif. Penilaian individu berbeda-beda meskipun objeknya sama. Oleh karena itu persepsi bersifat individual.

Dari pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan proses yang melibatkan tiga tahapan utama, yaitu penyerapan rangsangan melalui pancaindra, pembentukan pemahaman atau pengertian terhadap rangsangan tersebut di dalam otak, dan penilaian individu terhadap objek berdasarkan pengalaman, nilai, serta norma yang dimilikinya. Karena setiap individu memiliki cara pandang dan penilaian yang berbeda, maka persepsi bersifat subjektif dan unik pada masing-masing orang.

2.1.4 Kualitas Pelayanan Publik

Pada bagian ini peneliti akan memaparkan pengertian kualitas pelayanan publik Feigenbaum didalam Ade Syarif Maulana (2016:117) "kualitas merupakan keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang meliputi marketing, engineering, manufacture, dan maintenance, dalam mana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan".

Menurut Syafie dkk didalam Suhartoyo (2019:148) mengatakan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasan, harapan, sikap dan tidakan yang benar dan baik bedsarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Selanjutnya pendapat Lijan Poltak Sinambella, dkk (2017:6) "Pada dasarnya, kualitas pelayanan publik memuaskan masyarakat secara teoritis".

Sedangkan pendapat Kamaruddin Sellang, dkk (2019:54) “Kualitas pelayanan publik atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat bergantung pada tingkat kepuasan pelanggan. tingkat kepuasan pelanggan merupakan salah satu ukuran keberhasilan memberikan pelayanan yang berkualitas”.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 berfungsi sebagai standar dasar untuk prinsip dan standar kualitas pelayanan publik di Indonesia. karena posisinya yang paling dekat dan berinteraksi langsung dengan masyarakat, pemerintah daerah memiliki posisi strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah daerah, sebagai ujung tombak birokrasi pemerintahan, harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, peran pemerintah daerah tidak hanya sebatas pelaksana kebijakan dari pusat, tetapi juga sebagai penjamin utama terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam bidang pelayanan publik. Mutu pelayanan yang diberikan pemerintah daerah pada akhirnya akan memengaruhi tingkat kepuasan, kepercayaan, serta partisipasi masyarakat dalam mendukung pembangunan daerah.

Bedasarkan uraian diatas peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah penyelenggaraan layanan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat, di mana keberhasilannya diukur dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

2.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Pemerintahan yang efektif dan responsif bergantung pada kualitas pelayanan publik. Layanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada lembaga publik, tetapi juga memotivasi keterlibatan aktif mereka dalam proses pembangunan. Indikator dari kualitas pelayanan ada lima dimensi, Menurut Brown dalam bukunya Hardiyansyah, (2018:70-71) yakni:

1. *Tangible* (Bukti Langsung) yaitu yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan, serta penampilan pribadi.
2. *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat.
4. *Assurance* (Jaminan) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya Masyarakat kepada instansi terkait. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. *Empathy* (Kepedulian / Empati) yaitu, tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan.

Penerapan lima dimensi tersebut memberikan kerangka yang jelas dalam menilai kualitas pelayanan publik. Melalui aspek tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, dapat diketahui sejauh mana organisasi atau aparaturnya mampu memenuhi kebutuhan, harapan, serta kepuasan

masyarakat. Dengan kata lain, kelima dimensi ini menjadi tolok ukur penting untuk mengevaluasi efektivitas dan profesionalitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berikut pada bagian ini peneliti akan memaparkan Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik, meliputi sebagai berikut:

a) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

b) Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

c) Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

d) Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan.

e) Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa, atau produk administrasi yang diberikan dan diterima oleh pengguna layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Keluaran (output) dari setiap tahap pelayanan dapat digunakan sebagai dasar untuk proses identifikasi produk pelayanan.

f) Penanganan Pengaduan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan korak saran, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Dari pengertian di atas disimpulkan bahwa, standar kualitas pelayanan publik adalah pedoman normatif untuk penyelenggaraan layanan yang mencakup persyaratan, tata cara, jangka waktu, biaya, produk layanan, dan mekanisme pengaduan, dengan tujuan menciptakan layanan yang terbuka, dapat dipertanggungjawabkan, efektif, dan fokus pada peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat.

2.2 Kerangka Pikir

Secara Konseptual kerangka Fikir merupakan tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai suatu masalah yang penting.

Pendapat Sugiyono (2017:201) “Kerangka fikir penelitian adalah urutan-urutan logis dari pemikiran penelitian untuk memecahkan suatu masalah penelitian yang dituangkan dalam bentuk bagan dengan penjelasan”.

Menurut Sapto Haryoko Dalam buku Sugiyono, (2017:60) menyatakan bahwa “Kerangka berpikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan 2 variabel atau lebih secara mandiri, maka yang dilakukan peneliti selain mengemukakan deskripsi teoritis untuk masing-

masing variabel, juga argumentasi terhadap variasi besaran variabel yang diteliti.”

Menurut Sudaryono (2016:21), mengatakan bahwa : “Kerangka Berpikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting”. Oleh karena itu, kerangka fikir yang digunakan dalam skripsi berjudul "Analisis Persepsi Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak" dijelaskan sebagai berikut:



Sumber : Peneliti, 2025

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jadwal Penelitian

Secara umum, setiap kegiatan dilaksanakan berdasarkan suatu perencanaan, sebab dengan adanya perencanaan kegiatan dapat berlangsung secara sistematis. Dengan Demikian dalam penelitian ini, peneliti menyusun perencanaan melalui jadwal penelitian yang telah dibuat. Selanjutnya, peneliti memaparkan pendapat para ahli mengenai jadwal penelitian:

Secara sederhana, Jadwal penelitian adalah rencana waktu yang dibuat oleh peneliti untuk mengorganisir setiap Langkah dalam melakukan penelitian. Menurut Sugiyono dalam Andi Praswoto (2016:287) menjelaskan bahwa pada umumnya “Penelitian Kualitatif membutuhkan waktu penelitian yang relative lama, antara enam bulan sampai 24 bulan”.

Menurut Sugiyono dalam Satriawati (2018:165) mengatakan “Tidak ada cara yang mudah untuk menentukan berapa lama penelitian dilaksanakan”. Selanjutnya menurut Lexy J. Moleong (2017:128) Mengemukakan bahwa “Penelitian kualitatif memerlukan waktu yang cukup plama untuk memahami fenomena secara mendalam”.

Pada bagian jadwal penelitian ini, dimana peneliti memerlukan tahap-tahap menyelesaikan proposal dengan memerlukan jangka waktu tertentu disesuaikan dengan jenis kegiatan yang meliputi:

Table 3. 1 Jadwal Penelitian

No	Keterangan	Jadwal Penelitian 2025-2026			
		Sept-Okt	Nov-Des	Jan	Feb
1.	Observasi dan Pengajuan Judul				
2.	Penyusunan Proposal				
3.	Penelitian Lapangan				
4.	Pelaksanaan Seminar Hasil				
5.	Ujian Pendaran				

Sumber: Peneliti, 2025

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, seperti yang dijelaskan dalam Bab 1 tentang latar belakang masalah dan tujuan penelitian. Pendekatan deskriptif kualitatif adalah jenis penelitian yang menggambarkan subjek berdasarkan fakta-fakta atau kondisi yang terjadi secara alami.

Menurut Bogdan Dan Taylor dalam Buku Andi Prastowo (2016:136) Menyatakan Metode Kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif kualitatif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orangan dan perilaku yang diamati”.

Menurut Lexy J. Moleong (2017:27) " Penelitian kualitatif adalah penelitaian yang dilakukan untuk mengetahui dan memahami yang terjadi secara holistik dan mendalam tentang perilaku dan Tindakan dari subjek penelitian untuk dideskripsikan pada suatu konteks khusus dengan memanfaatkan metode yang alamiah".

Berikutnya Menurut Sugiyono (2017:35) bahwa "Metode penelitian deskriptif ini dilakukan untuk mengidentifikasi keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari keseluruhannya dengan variabel lain".

Berdasarkan definisi ini, penelitian deskriptif kualitatif dapat didefinisikan sebagai kajian tentang fenomena yang dialami oleh subjek penelitian melalui data deskriptif berupa kata-kata atau tindakan. Penelitian ini menitikberatkan pada makna dan konteks alami variabel tanpa melakukan perbandingan atau manipulasi variabel.

Maka jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, Pendekatan ini relevan digunakan dalam penelitian karena memberikan ruang bagi peneliti untuk mendeskripsikan secara mendalam persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparat desa. Melalui metode ini, peneliti dapat memperoleh pemahaman mengenai pandangan masyarakat yang terbentuk dari pengalaman, pengetahuan, serta interaksi mereka dengan layanan publik di Kantor Desa Badak Baru.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah lokasi di mana penelitian dilakukan. Dalam kualitatif penelitian, penentuan lokasi penelitian sangat penting karena memungkinkan objek dan tujuan penelitian menjadi lebih jelas, yang memudahkan peneliti untuk melakukan proses penelitian.

Menurut Sugiyono (2017:399) “Situasi sosial akan diteliti di lokasi penelitian. Misalnya di sekolah, bisnis, lembaga pemerintah, jalan, rumah, pasar, dan lain-lain”.

Menurut Wiratna Sujarweni (2018:73) “Lokasi Penelitian adalah tempat Dimana penelitian itu dilakukan”.

Menurut Lexy J. Moleong (2018:128) mengatakan bahwa “Cara terbaik yang perlu di tempuh dalam menentukan lapangan penelitian ialah dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan dengan mempelajari serta mendalami fokus serta rumusan masalah, sementara itu keterbatasan geografis dan praktis, seperti waktu, biaya dan tenaga perlu dijadikan pertimbangan dalam menentukan Lokasi penelitian”.

Bedasarkan pendapat para ahli diatas, maka peneliti dapat simpulkan bahwa Lokasi penelitian adalah tempat atau situasi sosial di mana penelitian dilaksanakan dan fenomena yang diteliti terjadi secara nyata.

Sesuai dengan judul dalam penelitian ini peneliti menetapkan Lokasi di Kantor Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak. Penelitian yang akan peneliti lakukan adalah pada JL. Kihajar Dewantara RT.25.

3.4 Definisi Konseptional

Dalam suatu penelitian, penting untuk merumuskan konsep mengenai hal yang akan diteliti. Definisi konseptual memuat uraian yang menunjukkan keterkaitan antara konsep yang bersifat khusus dengan konsep yang menjadi fokus penelitian.

Menurut Deddy Mulyadi (2016:35) “Konsep adalah suatu abstraksi yang menggambarkan ciri ciri umum sekelompok objek, peristiwa, atau fenomenalainnya”.

Menurut Sugiyono (2019:93), Kerangka konseptual merupakan suatu model yang menggambarkan keterkaitan antara teori dengan berbagai faktor yang telah dikenali sebagai permasalahan utama.

Menurut Riduwan (2018:36) mengatakan “Definisi konseptional adalah anggapan dalam penelitian sebagai landasan teori dari pemikiran yang digunakan dalam suatu penelitian, yang mana semua hasil, Kesimpulan dan kebenarannya diterima oleh peneliti”.

Dengan demikian, dari pengertian diatas peneliti memahami dan menyimpulkan bahwa konsep dan kerangka konseptual merupakan dasar berpikir dalam penelitian yang digunakan untuk menggambarkan, menjelaskan, dan menghubungkan teori dengan variabel atau fenomena yang diteliti, sehingga menjadi landasan dalam menarik kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Yang menjadi definisi konseptual adalah :

- 1) Persepsi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak merupakan cara pandang dan penilaian warga mengenai tingkat kemampuan aparatur desa dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan, harapan, serta kepuasan masyarakat, khususnya dalam proses pengurusan administrasi dan berbagai bentuk layanan publik di lingkungan desa tersebut.
- 2) Kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak diukur melalui sejumlah indikator, yaitu responsivitas aparatur desa dalam melayani masyarakat, akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas pelayanan, transparansi dalam penyampaian informasi dan prosedur pelayanan, serta kemampuan aparatur desa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Kualitas pelayanan publik juga tercermin dari tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

3.5 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan penekanan terhadap inti dari penelitian yang akan dilakukan. Hal ini perlu dinyatakan secara jelas agar ke depannya mempermudah peneliti dalam menentukan arah utama penelitian, sehingga proses observasi dan analisis hasil dapat berjalan lebih terfokus dan terarah.

Menurut Lexy Moleong (2016:237), “fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif, sekaligus membatasi penelitian guna memilih data yang relevan dan yang baik”.

Menurut Spradley dalam buku Sugiyono (2019:275) Dijelaskan bahwa fokus merupakan satu domain tunggal atau beberapa domain yang saling berhubungan dalam suatu situasi sosial.

Demikian Menurut Sugiyono (2019:237) Fokus penelitian ini bertujuan untuk memberikan batasan dalam studi kualitatif serta membantu peneliti dalam menentukan data yang relevan dan mengabaikan data yang tidak relevan.

Dengan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa fokus penelitian adalah untuk membatasi jangkauan studi kualitatif sehingga peneliti dapat memilih data yang relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian. Berdasarkan penjelasan fokus penelitian, maka yang menjadi fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Persepsi masyarakat dengan indikator sebagai berikut:
 1. Penyerapan terhadap rangsang
 2. Pengertian atau pemahaman terhadap objek.
 3. Penilaian atau evaluasi individu terhadap objek.
- b) Kualitas pelayanan publik dengan indikator sebagai berikut:
 1. *Tangible* (Bukti fisik)
 2. *Realibity* (Keandalan)
 3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
 4. *Assurance* (Jaminan)
 5. *Empathy* (Kepedulian)

- c) Faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak.

3.6 Sumber Data

Dalam proses penelitian, sumber data sangat penting. Menurut Sugiyono (2018:367) menyatakan bahwa “sumber data primer dan data sekunder digunakan untuk pengumpulan data”. Menurut Suharsimi Arikunto (2016:172) menyatakan bahwa sumber data dalam penelitian adalah subjek tempat peneliti memperoleh data.

Menurut Sugiyono (2018:308) menyatakan bahwa “Bila dilihat dari sumber datanya, Maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder untuk pengumpulan data”.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti menyimpulkan bahwa sumber data adalah segala jenis bahan atau elemen yang dapat memberikan informasi, keterangan, atau fakta yang diperlukan untuk penelitian. Sumber data primer terdiri dari informasi yang diperoleh secara langsung dari subjek atau objek penelitian, serta informasi yang diperoleh secara tidak langsung melalui berbagai dokumen, arsip, dan referensi pustaka. Maka dalam penelitian ini ada dua jenis sumber data yang biasa digunakan dalam penelitian sosial:

1. Data Primer

Sebelum memaparkan sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti terlebih dahulu akan menjelaskan beberapa pandangan para ahli terkait data primer. Menurut Sugiyono (2020:104)

“Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”.

Menurut Arikunto (2016:179) “Data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya”.

Pada penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui wawancara dengan key informan dan informan, serta melalui observasi langsung di lokasi penelitian. Menurut Sugiyono (2020:133), *purposive sampling* merupakan metode penentuan sampel yang dilakukan berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu.

Menurut Dana P. Turner (2020:117), *Purposive sampling* merupakan metode pengambilan sampel yang dilakukan ketika peneliti telah menetapkan individu yang memiliki karakteristik tertentu yang relevan dengan tujuan penelitiannya.

Menurut Sugiyono, (2016:124) *Sampling insidental* atau *accidental sampling* merupakan metode penentuan sampel berdasarkan faktor kebetulan, yaitu siapa pun yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel apabila dianggap sesuai sebagai sumber data.

Menurut Muhammad Muhyi (2018:45) “*Sampling Accidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat di gunakan

sebagai sampel, bila di pandang orang yang kebetulan di temui itu cocok sebagai sumber data”.

Bedasarkan uraian diatas, maka peneliti menetapkan *key informant* dan *informant* dalam penelitian ini dengan menggunakan *purposive sampling* masyarakat menggunakan Teknik *accidental sampling*. *Key informant* dan *informant* dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) *Key Informant* pada penelitian ini adalah Sekretaris Desa.
- b) *Informant* pada penelitian sebagai berikut:
 1. Kasi Tata Pemerintahan
 2. Kasi Pelayanan
 3. Kasi Kesejahteraan
- c) Masyarakat yang berurusan di Kantor Desa Badak Baru Kecamatan Muara badak (5 orang)

2. Data Sekunder

Pada pemelitian ini data yang diperoleh merupakan data yang berkaitan erat dengan permasalahan yang diteliti. Menurut Sugiyono (2018:456), data sekunder adalah sumber data yang tidak secara langsung memberikan informasi kepada peneliti, melainkan diperoleh melalui perantara seperti orang lain atau dokumen.

Menurut Hardani (2020:112) menjelaskan bahwa data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari buku, laporan, atau sumber pustaka lainnya.

Menurut Sujarweni (2022:89) mengatakan bahwa data sekunder adalah data yang diperoleh dari berbagai sumber tertulis, seperti catatan, buku, majalah, laporan keuangan publik, laporan pemerintah, artikel, dan literatur lainnya yang digunakan sebagai referensi dan teori.

Bedasarkan uraian diatas, peneliti menyimpulkan bahwa data yang tidak diperoleh langsung dari sumber utama disebut data sekunder. Ini diperoleh dari berbagai sumber lain, seperti dokumen, laporan, arsip, buku, dan publikasi lainnya.

Berikut yang berhubungan langsung dengan penelitian ini yaitu:

- a) Dokumen resmi, berupa peraturan perundang-undangan dan regulasi pemerintah
- b) Buku, Jurnal, dan Artikel.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan valid, dapat dipercaya, dan sesuai dengan tujuan penelitian, teknik pengumpulan data adalah pendekatan yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data atau informasi yang diperlukan untuk penelitian.

Menurut Sugiyono (2018:224) menyatakan bahwa “pengumpulan data adalah tahapan paling penting dalam suatu penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data. Jika peneliti tidak memahami teknik pengumpulan data, maka data yang diperoleh tidak akan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan”.

Menurut Sugiyono (2020:296) Teknik pengumpulan data menjadi tahap yang paling strategis dalam suatu penelitian, sebab tujuan utama penelitian adalah memperoleh data yang akan dianalisis lebih lanjut,

Menurut Hardani (2020:162), teknik pengumpulan data merupakan metode atau cara yang digunakan untuk memperoleh data, yang dapat dilakukan melalui observasi (pengamatan), wawancara (interview), kuesioner (angket), maupun dokumentasi.

Berdasarkan uraian di atas, tahap paling penting dan strategi dalam penelitian adalah pengumpulan data. Hal ini karena melalui proses ini, peneliti dapat memperoleh informasi yang relevan dan valid untuk menjawab masalah dan mencapai tujuan penelitian. Berikut ini adalah metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Observasi

Salah satu cara untuk memahami atau melacak perilaku nonverbal adalah dengan menggunakan teknik observasi. Menurut Sugiyono (2018:229) observasi adalah metode pengumpulan data yang memiliki karakteristik unik jika dibandingkan dengan metode lainnya. Selain itu, observasi tidak hanya terbatas pada manusia, tetapi juga mencakup objek-objek alam lainnya.

2. Wawancara

Wawancara menjadi salah satu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Menurut Arikunto (2016:199) Wawancara bebas terpimpin merupakan jenis wawancara di mana

pertanyaan disampaikan dengan cara yang fleksibel, tetapi tetap mengikuti panduan wawancara yang telah disusun sebelumnya. Pertanyaan tersebut dapat berkembang seiring berlangsungnya wawancara. Tujuan utama dari jenis wawancara ini adalah untuk mendapatkan data yang sesuai dengan kebutuhan penelitian.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:476), dokumentasi adalah proses pengumpulan data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka, gambar, dan laporan serta keterangan yang dapat digunakan untuk mendukung penelitian. Dokumentasi studi , yang dilengkapi dengan foto atau gambar di website resmi Kantor Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak, akan meningkatkan kepercayaan dan kredibilitas. Ini berfungsi sebagai pelengkap metode observasi atau wawancara.

3.8 Analisis Data

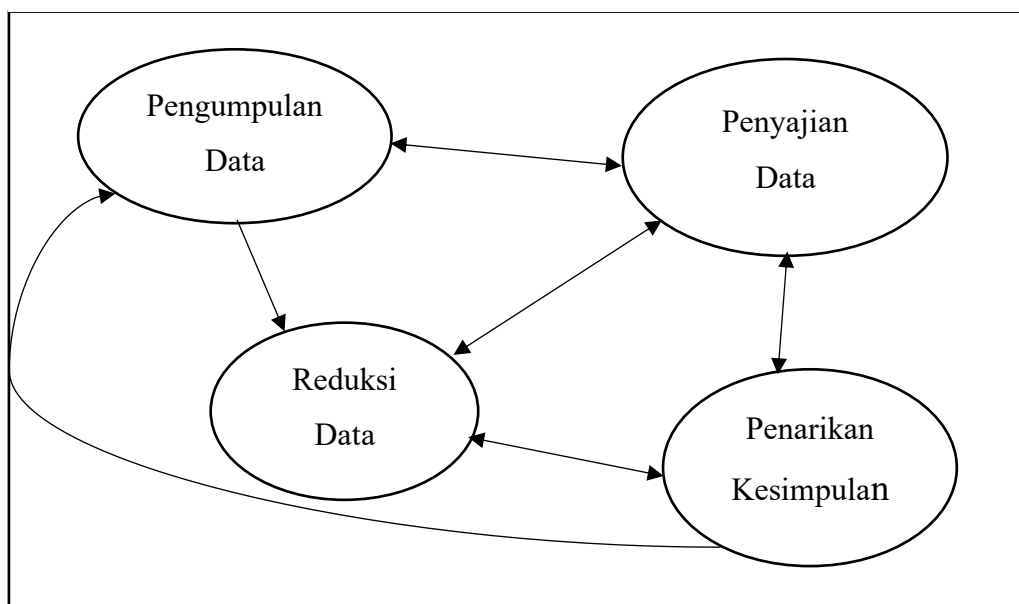
Analisis data adalah proses mengolah dan menafsirkan data untuk menghasilkan informasi yang berguna untuk memecahkan masalah penelitian.

Menurut Sugiyono (2018:482), “analisis data mencakup proses pencarian dan pengaturan data secara terstruktur yang berasal dari catatan lapangan, dokumentasi, dan wawancara”. Hal ini dilakukan melalui pengelompokan data ke dalam kategori, pemecahan menjadi satuan-satuan, sintesis, penyusunan menjadi pola, pemilihan unsur-unsur penting yang akan dikaji, serta penyimpulan agar hasilnya dapat dipahami oleh peneliti sendiri dan orang lain.

Menurut Moleong (2017:280-281), analisis data merupakan proses penyusunan dan pengaturan data menjadi pola, kategori, serta unit deskripsi dasar agar tema dapat ditemukan dan hipotesis kerja dapat dirumuskan sesuai dengan petunjuk yang diberikan oleh data.

Menurut Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono (2018:246) analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Proses analisis data kualitatif dilakukan dengan cara interaktif dan berjalan

Gambar 3. 1 Analisis Data Model Interaktif



Sumber : Miles & Huberman (dalam Sugiyono 2018:405)

Adapun penjelasan dari model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Haberman dalam sugiyono dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Pengumpulan Data

Secara umum, terdapat empat jenis teknik dalam pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, serta kombinasi/triangulasi..

b) Reduksi Data

Reduksi Data merupakan proses menyederhankan dan menyeleksi data dengan menitikberatkan pada hal-hal utama yang relevan dengan topik penelitian, mengidentifikasi tema serta pola, sehingga memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti dalam tahap pengumpulan data berikutnya.

c) Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah melakukan penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan melalui uraian singkat, diagram, hubungan antar kategori, bagan alur, atau bentuk lainnya, namun yang paling sering digunakan adalah penyajian dalam bentuk teks naratif.

d) Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan hasil temuan baru yang belum pernah diketahui sebelumnya. Temuan tersebut bisa berupa deskripsi atau gambaran tentang suatu objek yang awalnya belum jelas, namun menjadi lebih jelas setelah dilakukan penelitian.

Keempat komponen tersebut saling berinteraksi hingga diperoleh kesimpulan yang benar. Jika kesimpulan yang didapat belum memadai,

maka perlu dilakukan pengujian ulang, yakni dengan cara mengumpulkan data tambahan di lapangan, mencoba menginterpretasikannya kembali, serta mempertimbangkan faktor-faktor lain yang lebih relevan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini Peneliti menyajikan data hasil yang diperoleh dilapangan melalui Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi, yaitu mempelajari data-data dan laporan, arsip yang berhubungan dengan penelitian. Selain itu Peneliti juga akan memberikan gambaran umum Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak. Maka peneliti akan memberikan Gambaran umum yaitu sebagai berikut.

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Desa Badak Baru adalah sebuah Desa yang ada diwilayah Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai kartanegara Provinsi Kalimantan Timur. Desa ini terbentuk sebagai hasil pemekaran wilayah dengan luas wilayah menurut penggunaannya 1.130.00 Ha. Secara administratif Desa Badak Baru terdiri dari 34 RT (Rukun Tetangga) dengan jumlah penduduk 8.786 Jiwa dari 2.687 Kepala Keluarga (KK). Desa Badak Baru mempunyai batas-batas wilayah sebagai berikut:

Sebelah Utara Berbatasan Dengan	: Desa Tanjung Limau
Sebelah Timur Berbatasan Dengan	: Desa Tanjung Limau
Sebelah Selatan Berbatasan Dengan	: Desa Gas Alam Badak 1
Sebelah Barat Berbatasan Dengan	: Desa Batu-batu

Beserta jarak dari pusat Pemerintahan Kota dengan waktu tempuh dari Desa Badak Baru sebagai berikut :

- Jarak dari pusat Pemerintahan Kecamatan Muara Badak dengan pusat Pemerintahan Desa Badak Baru adalah 6 km dengan waktu tempuh kurang lebih 10 menit perjalanan.
- Jarak dari pusat Pemerintahan Kabupaten Kutai Kartanegara ke pusat Pemerintahan Desa Badak Baru adalah 130 km dengan waktu tempuh 3 jam perjalanan.
- Jarak dari Ibu Kota Provinsi Kalimantan Timur ke pusat Pemerintah Desa Badak Baru adalah 70 km dengan waktu tempuh 2 jam perjalanan.

4.1.1 Jumlah Penduduk Desa Badak Baru

Table 4.1 Jumlah Penduduk Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara

NO	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Jumlah Kepala Keluarga
1.	Laki-laki	4.531	2.691
2.	Perempuan	4.255	
	Total	8.786	

Sumber : Profil Desa Badak Baru 2025

Bedasarkan jumlah penduduk Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara Provinsi Kalimantan Timur mayoritas berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 4.531 jiwa sedangkan Perempuan 4.225 jiwa dengan jumlah Kepala Keluarga 2.691 KK.

4.1.2 Jumlah Penduduk Menurut Usia

Untuk mengetahui jumlah penduduk menurut kisaran usia 0-50 keatas di Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dilihat pada table dibawah ini

Table 4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia

NO	Usia Penduduk	Jumlah Jiwa
1.	0-12 Bulan	3
2.	1-10 Tahun	1.343
3.	11-20 Tahun	1.758
4.	21-30 Tahun	1.336
5.	31-40 Tahun	1.408
6.	41-50 Tahun	1.248
7.	51-75 Tahun	1.621
8.	Lebih dari 75	64
	Jumlah	8.786

Sumber: Profil Desa Badak Baru 2025

4.1.3 Jumlah Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan

Jumlah Penduduk menurut tingkat pendidikan di Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara Provinsi Kalimantan Timur dapat dilihat pada table berikut ini.

Table 4.3 Penduduk Desa Badak baru Menurut Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah Jiwa
1.	Usia 3-6 Tahun yang belum masuk TK	400
2.	Usia 3-6 Tahun yang sedang TK/ Play Group	508
3.	Usia 7-18 Tahun yang tidak pernah sekolah	4
4.	Usia 7-18 Tahun yang sedang sekolah	2.092
5.	Usia 18-56 Tahun tidak pernah sekolah	79
6.	Usia 18-56 Tahun pernah SD tetapi tidak tamat	64
7.	Tamat SD / Sederajat	1.333
8.	Tamat SMP/ Sederajat	1.370

Bersambung...

Sambungan Table 4.3

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah Jiwa
9.	Tamat SMA / Sederajat	2.381
10.	Tamat D-1 / Sederajat	24
11.	Tamat D-2 / Sederajat	24
12.	Tamat D-3 / Sederajat	157
13.	Tamat S-1 / Sederajat	344
14.	Tamat S-2 / Sederajat	26
	Jumlah	8.786

Sumber : Profil Desa Badak Baru 2025

Dari table diatas menunjukkan bahwa Masyarakat Desa Badak Baru sangat beragam, namun secara umum didominasi oleh penduduk berpendidikan menengah, terutama lulusan SMA/Sederajat dengan jumlah 2.381 jiwa.

4.1.4 Jumlah Penduduk menurut Mata Pencaharian

Dari data penduduk, berdasarkan jenis pekerjaan/mata pencarian di Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara Provinsi Kalimantan Timur dapat dilihat pada table dibawah ini.

Table 4.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pekerjaan Atau Profesi

No.	Pekerjaan/Mata Pencaharian	Jumlah Jiwa
1.	Petani	309
2.	Buruh tani	68
3.	Pegawai negeri sipil	337
4.	montir	25
5.	Dokter swasta	9
6.	Perawat swasta	6

Bersambung.....

Sambungan Table 4.4

No.	Pekerjaan/Mata Pencaharian	Jumlah Jiwa
7.	Bidan swasta	5
8.	polri	3
9.	Pengusaha kecil dan menengah	149
10.	Guru swasta	87
11.	Pedagang keliling	393
12.	Tukang kayu	121
13.	Tukang batu	100
14.	Pembantu rumah tangga	41
15.	Dukun tradisional	3
16.	Karyawan perusahaan swasta	943
17.	Karyawan Perusahaan pemerintah	50
18.	wiraswasta	490
19.	Tidak mempunyain pekerjaan tetap	849
20.	Belum bekerja	881
21.	pelajar	2.835
22.	Ibu rumah tangga	982
23.	Pensiun	25
24.	Jasa pengobatan alternatif	1
25.	Pemulung	15
26.	Pengrajin industri rumah tangga lainnya	59
	Jumlah	8.786

Sumber: Profil Desa Badak Baru 2025

Bedasarkan jenis pekerjaan Masyarakat Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara Provinsi Kalimantan Timur, Mayoritas adalah pelajar dengan jumlah 2.835 jiwa.

4.1.5 Jumlah Penduduk Menurut Agama

Adapun Agama yang dianut oleh Masyarakat Desa Badak Baru adalah sebagai berikut.

Table 4.5 Penduduk Desa Badak Baru Menurut Kepercayaan Agama

No.	Agama	Jumlah (orang)
1.	Islam	8.267
2.	Kristen	511
3.	katholik	8
	Jumlah	8.786

Sumber Data : Profil Desa Badak Baru 2025

4.1.6 Jumlah Penduduk Menurut Suku

Dari data penduduk, Jumlah penduduk berdasarkan suku di Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara Provinsi Kalimantan Timur, dapat dilihat pada table dibawah ini.

Table 4.6 Penduduk Desa Badak Baru Menurut Suku

No.	Menurut Suku	Jumlah (orang)
1.	Aceh/Padang	123
2.	Ambon	1
3.	Bali	7
4.	Banjar	253
5.	Batak	148
6.	Betawi	28
7.	Bugis	2.482

Bersambung.....

Sambungan Table 4.6

No.	Menurut Suku	Jumlah (orang)
8.	Buton	22
9.	Dayak	20
10.	Flores	102
11.	Jawa	2.204
12.	Kutai	46
13.	Makasar	132
14.	Mandar	1.911
15.	Melayu	13
16.	Manado	97
17.	Minang	23
18.	NTT/NTB	157
19.	Sasak	9
20.	Sunda	104
21.	Toraja	809
	Jumlah	8.786

Sumber Data: Profil Desa Badak Baru 2025

Bedasarkan suku, mayoritas Masyarakat di Desa Badak Baru bersuku bugis dengan jumlah 2.482 jiwa.

4.1.7 Jumlah Sarana Umum

Bedasarkan sarana umum yang ada di Desa Badak Baru dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Table 4.7 Sarana Umum Desa Badak Baru

No.	Uraian	Jumlah (Unit)
1.	Masjid	7

Bersambung.....

Sambungan Table 4.7

No.	Uraian	Jumlah (Unit)
2.	Langgar/ Mushola	10
3.	Gereja Kristen Protestan	1
4.	Taman Desa	3
5.	Pasar Desa	1
6.	Puskesmas	1
7.	Posyandu	9
	Jumlah	32

Sumber : Profil Desa Badak Baru 2025

Bedasarkan Data profil Desa Badak Baru, Prasarana dan jumlah Anggota Pemerintahan yang ada di Desa Badak Baru dapat dilihat pada table dibawah ini.

Table 4.8 Kelembagaan Kemasyarakatan Desa Badak Baru

No.	Kelembagaan	Jumlah Unit	Jumlah Orang
1.	Pemerintah Desa	1	9
2.	PKK	1	30
3.	Rukun Tetangga	34	102
4.	Karang Taruna	1	30
5.	Kelompok Tani/Nelayan	8	120
6.	Lembaga Adat	4	325
7.	BUMDES	1	15
8.	Organisasi Keagamaan	2	25

Bersambung.....

Sambungan Table 4.8

No.	Kelembagaan	Jumlah Unit	Jumlah Orang
9.	Organisasi Perempuan	5	260
10.	Organisasi Bapak	2	20
11.	Kelompok Gotong Royong	32	22
12.	Yayasan	6	14

Sumber: Profil Desa Badak Baru 2025

Bedasarkan Data profil Desa Badak Baru mempunyai struktur Pemerintah sebagai berikut :

Table 4.9 Susunan Pemerintah Desa Badak Baru

No.	Nama	Tingkat Pendidikan	Jabatan	Jumlah Orang
1.	Nasaruddin	SMA	Kepala Desa	1
2.	Alvianty SE	S1	Sekretaris Desa	1
3.	Wahyudi, A.Md	D3	Kasi Pemerintahan	1
4.	Juhendriyani	SMA	Kasi Pelayanan	1
5.	Nurhaeni	SMA	Kasi Kesejahteraan	1
6.	Hidayatur Rahman	SMA	Kaur Perencanaan	1
7.	Masnah, A.Md	D3	Kaur Keuangan	1
8.	Gusnawati, A.Md	D3	Kaur Umum	1
9.	Iin Puspita Sari	SMA	Bendahara	1

Bersambung.....

Sambungan Table 4.9

No.	Nama	Tingkat Pendidikan	Jabatan	Jumlah Orang
10.	Rita Yulianti	SMA	Staff Desa	1
11.	Umar Ali Syarifuddin	S1	Staff Desa	1
12.	Hasrawati	SMA	Staff Desa	1
13.	Rahmad Rian	SMA	Staff Desa	1
14.	Dody Siahaan	SMK	Staff Desa	1
15.	Ramatang	SMA	Staff Desa	1
16.	Riska Dwiyana	S1	Staff Desa	1
17.	Fateha	SMA	Staff Desa	1
18.	Kasmin SB	SMA	Staff Desa	1
19.	Yuliana	SMA	Staff Desa	1
20.	Wahyudi, A.Md	D3	PLT Kepala Dusun Kampung Baru	1
21.	Sudarko	SMA	Kepala Dusun Perintis	1
22.	Heriyanto	SMA	Kepala Dusun Palacari	1
	Jumlah			22

Sumber: Profil Desa Badak Baru 2025

Table 4.10 Informan dan Key Informan

No.	Nama	Daftar Key dan Informant	Tingkat Pendidikan	Jabatan
1.	Alvianty	Key Informan	S1	Sekretaris Desa
2.	Wahyudi	Informan	D3	Kasi Pemerintahan
3.	Juhendriyani	Informan	SMA	Kasi Pelayanan
4.	Nurhaeni	Informan	SMA	Kasi Kesejahteraan
5.	Naeila Imatus S.Ak	Informan	S1	1
6.	Aurelia Amanda	Informan	SMA	1
7.	Deven Pramono A.Md.T	Informan	D3	1
8.	AA' IDAH DHIYAH KHOIRUNNISAA, S.KM	Informan	S1	1
9.	Teguh	Informan	SMA	1
		Jumlah		9

Disusun oleh Peneliti, 2025

4.2 Tupoksi

Desa memiliki tugas utama dan fungsi dalam menjalankan fungsi Pemerintahan sesuai dengan ketentuan Peraturan-undangan dan peraturan pendukung yang dikeluarkan oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pada BAB V bagian kedua pasal 26 yang membahas tentang tugas pokok dan fungsi Kepala Desa, tugas pokok Kepala Desa pada ayat (1) menyebutkan “Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, Melaksanakan Pembangunan Desa, Pembinaan Kemasyarakatan Desa, dan

Pemberdayaan Masyarakat Desa”. Selanjutnya fungsi Kepala Desa pada ayat (2) menyebutkan “Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Desa berwenang:

- a. Memimpin Penyelenggaraan Pemerintahan Desa
- b. Mengangkat dan memberhentikan perangkat Desa
- c. Memegang kekuasaan pengelolaan keuangan dan Aset Desa
- d. Menetapkan peraturan Desa
- e. Menetapkan anggaran pendapatan belanja Desa
- f. Membina kehidupan Masyarakat Desa
- g. Membina ketentraman dan ketertiban Masyarakat Desa
- h. Membina dan meningkatkan perekonomian Desa serta mengintegrasikannya agar mencapai perekonomian berskala produktif untuk sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat Desa
- i. Mengembangkan sumber pendapatan Desa
- j. Mengusulkan dan menerima pelimpahan sebagai kekayaan Negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat Desa
- k. Mengembangkan kehidupan sosial budaya masyarakat Desa
- l. Memanfaatkan teknologi tepat guna
- m. Mengkoordinasikan pembangunan Desa secara partisipatif
- n. Mewakili Desa didalam dan diluar pengadilan atau menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan;

- o. Melaksanakan wewenang lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4.3 Visi dan Misi Desa Badak Baru

Visi adalah gambaran serta tujuan dari sebuah organisasi, yang mencakup impian, cita-cita, atau nilai-nilai suatu lembaga atau organisasi. Visi juga merupakan target masa depan yang memuat pemikiran-pemikiran dan aspirasi yang telah dikumpulkan dari seluruh elemen dalam lembaga atau organisasi tersebut. Maka visi Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara Provinsi Kalimantan Timur. “Badak Baru Bangkit Menuju Desa Mandiri”.

Setelah mengidentifikasi dan menentukan Visi, langkah berikutnya yang perlu diperhatikan adalah menetapkan langkah-langkah atau proses yang akan dilaksanakan oleh suatu lembaga atau organisasi untuk mewujudkan Visi tersebut. Uraian tahapan inilah yang disebut dengan misi, Adapun misi Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara Provinsi Kalimantan Timur Sebagai berikut :

- 1) Melakukan pendataan dengan sistem tematik (pendataan menyeluruh dari segala aspek) sebagai tolak ukur kebijakan pembangunan.
- 2) Memberikan pelayanan prima plus pada masyarakat melalui program “Digital melayani dan program selamat pagi Desaku”
- 3) Menciptakan pemerintah yang baik, bersih dan transparansi anggaran dan pembagungan secara menyeluruh

- 4) Melakukan peningkatan pemeliharaan fasilitas umum serta membangun fasilitas baru yang dapat menunjang kesejahteraan sosial masyarakat dibidang pendidikan, keagamaan, kesehatan, kebudayaan, kepemudaan dan olahraga serta pembangunan dan penataan lingkungan desa yang dapat mengundang daya tarik wisatawan.
- 5) Menentukan kebijakan yang akan mendorong peningkatan dunia pendidikan untuk mewujudkan pembangunan moral spiritual, agamis dan berbudaya luhur
- 6) Pembinaan dan penguatan sistem pengelolaan pasar desa dan pasar malam
- 7) Meningkatkan pendapatan desa dengan mengutamakan pemberdaya Masyarakat melalui pengelolaan BUMDesa secara professional dan transparan serta meningkatkan pendapat desa melalui sumber-sumber lain yang sah
- 8) Pembinaan dan bantuan fasilitas-fasilitas kelompok- kelompok tani dan kelompok usaha kemandirian masyarakat
- 9) Pembinaan dan fasilitas karyawan dan calon karyawan swasta
- 10) Menciptakan rasa aman dan tentram dalam suasana kehidupan Masyarakat.

4.4 Hasil Penelitian

Pada bagian ini, peneliti akan menguraikan atau menyajikan data hasil penelitian yang diperoleh di lapangan melalui observasi, wawancara, serta kajian

dokumen, yang secara langsung memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian dan menyampaikan data.

Selanjutnya peneliti akan menyajikan data peneliti yang telah diperoleh melalui hasil wawancara dengan key informan dan informan sebagaimana telah disajikan pada halaman terdahulu tentang Analisis Persepsi Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak.

4.4.1 Persepsi Masyarakat

Persepsi merupakan proses kognitif yang terjadi ketika seseorang menerima, memproses, dan menafsirkan informasi dari lingkungannya melalui pancaindra seperti penglihatan, pendengaran, perasaan, serta penciuman. Pemerintah Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara Provinsi Kalimantan Timur.

Untuk mendapatkan hasil yang tepat terkait fokus tentang persepsi masyarakat, peneliti memberikan pertanyaan pertama kepada *Key Informan* dan Informan selaku Aparat Desa Badak Baru sebagai berikut:

Menurut Bapak/Ibu selaku Aparat Desa, Bagaimana gambaran atau Kesan awal yang biasanya terbentuk pada Masyarakat setelah mereka berinteraksi dengan pelayanan yang diberikan di Kantor Desa?

Bedasarkan hasil wawancara (*Key Informan*) bersama Ibu Alvianty, SE selaku Sekretaris Desa Badak Baru beliau mengatakan bahwa:

“Kesan awal kami setelah berinteraksi dengan masyarakat berbeda-beda setaip orang yang kami hadapi ada yang mudah menangkap apa yang kami

sampaikan ada juga yang sulit memahami informasi yang kami sampaikan dan itu juga menjadi salah satu tantangan bagi kami ketika ada warga yang sulit memahami apa yang kami sampaikan, dan salah satu cara kami sebagai aparat desa menjelaskan kembali ketika ada warga yang memang belum paham”. (Wawancara 18 November 2025)

Selanjutnya hasil wawancara (Informan) dengan Bapak Wahyudi, A.Md Selaku Kasi Pemerintahan di Desa Badak Baru, beliau mengatakan bahwa :
“Kesan awalnya mereka tidak paham, bisanya mereka datang menanyakan apa saja persyaratannya buat surat ini itu, kalau untuk kesan awalnya ini aman tidak ada yang marah-marah bagus-bagus saja tinggal cara penyampaian kita aja yang seperti apa, mohon maaf apalagi dengan orang tua kn harus 2 sampai 3 kali diberitahu baru paham”. (Wawancara 18 November 2025)

Kemudian hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Juhendriyani selaku Kasi Pelayanan di Desa Badak Baru (Informan), mengatakan bahwa :
“Kesan awal, karakter masyarakat berbeda-beda ada yang mudah dikasi penjelasan ada yang sulit paham, terkadang kami ini sebagai aparat dibilang mempersulit persyaratan mereka padahal mereka yang kurang memenuhi persyaratan”. (Wawancara 18 November 2025)

Kemudian hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Nurhaeni selaku Kasi Kesejahteraan di Desa Badak Baru (Informan), mengatakan bahwa :
“Selagi pelayanan yang kami berikan sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat mungkin mereka lebih senang lebih memuaskan”. (Wawancara 19 November 2025)

Selanjutnya pertanyaan pertama yang peneliti berikan kepada informan selaku masyarakat yaitu sebagai berikut:

Ketika pertama kali datang ke Kantor Desa, bagaimana kesan awal terhadap suasana pelayanan yang diberikan ?

Berdasarkan hasil wawancara dengan saudari Naeila Imatus, S.Ak selaku masyarakat Desa Badak Baru (informan), beliau mengatakan:

“Selama proses pengurusan berkas di Kantor Desa Badak Baru pelayanan disana cukup baik dan semua aparat disana cukup ramah” (Wawancara 21 November 2025)

Hal serupa juga disampaikan oleh saudari Aurelia Amanda selaku masyarakat juga mengatakan bahwa : “Pelayanan yang diberikan cukup baik dan petugasnya cukup ramah”. (Wawancara 21 November 2025)

Adapun hasil wawancara dengan Ibu A’Aidah dhiyah Khoirunnisaa, S.KM selaku masyarakat juga mengatakan bahwa :

“Pelayanan yang diberikan sudah sesuai SOP yang berlaku, Suasana di Kantor Desa cukup tertib dan alur yang disampaikan dari petugas juga jelas”. (Wawancara 22 November 2025)

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Teguh selaku masyarakat juga mengatakan bahwa : “Suasana di Kantor Desa sangat baik untuk petugas ada yang ramah ada juga yang kurang ramah kemasyarakat”. (Wawancara 22 November 2025)

Selanjutnya hasil wawancara bersama saudara Deven Pramono, A.Md.T selaku masyarakat juga mengatakan bahwa :

“Kesan awal pertama kepetugas dalam menyambut masyarakat dengan sikap ramah dan yang kedua dalam proses administrasi menurut saya terkesan cepat dan sangat responsif”. (Wawancara 24 November 2025)

Adapun pertanyaan kedua yang peneliti berikan kepada *Key Informan* dan *informan* selaku Aparat Desa Badak Baru sebagai berikut :

Apakah Masyarakat mudah memahami dengan penjelasan yang diberikan oleh petugas?

Berdasarkan hasil wawancara (*Key Informan*) Ibu Alvianty, SE selaku Sekretaris Desa Badak Baru, beliau mengatakan:

“Seperti penjelasan yang sebelumnya bahwa masyarakat ada yang mudah memahami ada juga kurang memahami”. (Wawancara 18 November 2025)

Selanjutnya hasil wawancara Bersama Bapak Wahyudi, A.Md selaku Kasi Pemerintahan di Desa Badak Baru (*Informan*), mengatakan bahwa :

“Masih kurang daya tanggap masyarakat biasanya orang orang tua, baik solusi dari kita agar membawa keluarga yang bisa memahami dengan baik”. (Wawancara 18 November 2025)

Kemudian hasil wawancara (*Informan*) oleh Ibu Juhendriyani selaku Kasi Pelayanan di Desa Badak Baru, mengatakan bahwa :

“Halnya masih sama masyarakat itu ada yang cepat menangkap ada juga yang lambat menangkap apa yang kami sampaikan”. (Wawancara 18 November 2025)

Selanjutnya hasil wawancara disampaikan oleh Ibu Nurhaeni selaku Kasi Kesejahteraan di Desa Badak Baru (*Informan*), mengatakan bahwa :

“Sejauh ini masyarakat paham dengan apa yang kami sampaikan, mungkin ada beberapa juga yang kurang paham paling mereka japri ke wa untuk menanyakan kembali”. (Wawancara 19 November 2025).

Selanjutnya pertanyaan kedua yang peneliti berikan kepada (informan) selaku masyarakat yaitu sebagai berikut:

Menurut Bapak/Ibu apakah penjelasan yang diberikan Petugas Desa mudah dipahami?

Berdasarkan hasil wawancara dengan saudari Naeila Imatus, S.Ak selaku masyarakat Desa Badak Baru (informan), beliau mengatakan: “Sangat mudah dipahami untuk dikalangan mudah seperti saya”. (Wawancara 21 November 2025)

Selanjutnya hasil wawancara dengan saudari Aurelia Amanda selaku masyarakat Desa, mengatakan: “Sejauh ini mudah dimengerti tetapi tergantung individu setiap orangkan memiliki pemahaman berbeda-beda”. (Wawancara 21 November 2025)

Adapun hasil wawancara dengan Ibu A’Aidah dhiyah Khoirunnisaa, S.KM selaku masyarakat juga mengatakan: “Sangat mudah karena yang disampaikan oleh Aparat Desa cukup jelas dan tidak berbelit-belit”. (Wawancara 22 November 2025)

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Teguh selaku masyarakat juga mengatakan: “Penjelasan yang diberikan oleh Aparat Desa mudah dipahami tapi tidak menutup kemungkinan ada juga beberapa petugas yang bahasanya sulit dipahami”. (Wawancara 22 November 2025)

Adapun hasil wawancara dengan saudara Deven Pramono, A.Md.T selaku masyarakat juga mengatakan: “Sejauh ini mudah untuk dipahami”. (Wawancara 24 November 2025)

Adapun pertanyaan ketiga yang peneliti berikan kepada *Key Informan* dan *informan* selaku Aparat Desa Badak Baru sebagai berikut :

Bagaimana Pemerintah Desa menindaklanjuti penilaian atau masukan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan?

Berdasarkan hasil wawancara (*Key Informan*) Ibu Alvianty, SE selaku Sekretaris Desa Badak Baru, beliau mengatakan:

“Biasanya kita melakukan rapat dalam halnya seperti evaluasi dan mencari solusinya seperti apa”. (Wawancara 18 November 2025)

Selanjutnya hasil wawancara Bersama Bapak Wahyudi, A.Md (*Informan*) selaku Kasi Pemerintahan di Desa Badak Baru, mengatakan bahwa : “Biasanya ketika ada laporan kalau terjadi sesuatu dari BPD menyampaikan ke Kepala Desa dan biasanya langsung rapat untuk menindaklanjuti ini seperti apa dan kenapa bisa ada seperti ini”. (Wawancara 18 November 2025)

Kemudian hasil wawancara oleh Ibu Juhendriyani selaku Kasi Pelayanan di Desa Badak Baru (*Informan*), mengatakan bahwa :

“Biasanya mengadakan rapat untuk mencari solusinya”. (Wawancara 18 November 2025)

Selanjutnya hasil wawancara disampaikan oleh Ibu Nurhaeni selaku Kasi Kesejahteraan di Desa Badak Baru (*Informan*), mengatakan bahwa : “Lebih

meningkatkan lagi sistem pelayanan, lebih ramah lagi ke masyarakat”.

(Wawancara 19 November 2025)

Selanjutnya pertanyaan ketiga yang peneliti berikan kepada (informan) selaku masyarakat yaitu sebagai berikut:

Menurut Bapak/Ibu apa yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pelayanan publik di Kantor Desa, mengatakan bahwa?

Berdasarkan hasil wawancara dengan saudari Naeila Imatus, S.Ak selaku masyarakat Desa Badak Baru (informan), mengatakan:

“Yang perlu diperbaiki yaitu dalam proses nomor antrian yang dimana dahulukan antrian yang datang setelah itu yang baru datang selanjutnya”.

(Wawancara 21 November 2025)

Selanjutnya hasil wawancara oleh saudari Aurelia Amanda selaku masyarakat Desa, mengatakan bahwa :

“Hal yang perlu diperbaiki seperti menyederhanakan langkah-langkah yang tidak perlu untuk mempercepat proses pelayanan dan ketersediaan petugas desa ditempat”. (Wawancara 21 November 2025)

Bedasarkan hasil wawancara dengan Ibu A’Aidah dhiyah Khoirunnisaa, S.KM selaku masyarakat juga mengatakan bahwa :

“Yang sangat perlu diperbaiki itu ketersediaan petugas ditempat karena terkadang kita harus menunggu petugas yang belum ada ditempat tersebut”.

(Wawancara 22 November 2025)

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Teguh selaku masyarakat juga mengatakan bahwa :

“Menurut saya tidak ada yang perlu diperbaiki karena sejauh ini cukup baik”. (Wawancara 22 November 2025)

Kemudian hasil wawancara disampaikan oleh saudara Deven Pramono, A.Md.T selaku masyarakat juga mengatakan bahwa :

“Kedisiplinan kerja dari petugas Desa agar pelayanan berjalan tepat waktu”.
(Wawancara 24 November 2025)

4.4.2 Kualitas Pelayanan Publik

kualitas pelayanan publik adalah penyelenggaraan layanan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat, di mana keberhasilannya diukur dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Untuk mendapatkan hasil yang tepat terkait fokus tentang kualitas pelayanan publik, peneliti memberikan pertanyaan pertama kepada *Key Informan* dan informan selaku Aparat Desa Badak Baru sebagai berikut :

Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana dan prasarana pelayanan saat ini?

Berdasarkan hasil wawancara (*Key Informan*) Ibu Alvianty, SE selaku Sekretaris Desa Badak Baru, beliau mengatakan:

“Sebagai Perangkat Desa kami menilai sarana dan prasarana cukup baik bisa dilihat sendiri atau bisa ditunjukkan bukti fisiknya”. (Wawancara 18 November 2025)

Selanjutnya hasil wawancara bersama Bapak Wahyudi, A.Md (Informan) selaku Kasi Pemerintahan di Desa Badak Baru, mengatakan bahwa :

“Sesuai dengan penilaian saya sudah baik karena pc (*Personal Computer*) sudah ada 2 diruang pelayanan terus koneksi internetnya ada jadi ketika kita mau pelayanan online sudah memadai dan pelayanan online berbentuk website dan pelayanan online hanya untuk capil”. (Wawancara 18 November 2025)

Sedangkan hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Juhendriyani (Informan) selaku Kasi Pelayanan di Desa Badak Baru, mengatakan: “Sejauh ini cukup baik dari segi ruang tunggu kursi meja dll sangat memenuhi”. (Wawancara 18 November 2025)

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Nurhaeni (Informan) selaku Kasi Kesejahteraan di Desa Badak Baru, mengatakan bahwa : “Dari penilaian saya pribadi sudah cukup baik”. (Wawancara 19 November 2025)

Selanjutnya pertanyaan pertama yang peneliti berikan kepada informan selaku masyarakat yaitu sebagai berikut:

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai kondisi fasilitas Kantor Desa Apakah fasilitas yang ada, seperti ruang tunggu, kebersihan, sudah memberikan kenyamanan bagi masyarakat ?

Berdasarkan hasil wawancara dengan saudari Naeila Imatus, S.Ak selaku masyarakat Desa Badak Baru (informan), beliau mengatakan: “Sejauh ini fasilitas yang ada di Kantor Desa cukup memuaskan, dan kalau bisa

disediakan air putih supaya warga yang menunggu lama tidak kehausan”.

(Wawancara 21 November 2025)

Selanjutnya hasil wawancara oleh saudari Aurelia Amanda (Informan) selaku masyarakat Desa, mengatakan : “Saya perhatikan sejauh ini cukup bersih dan ruang tunggu juga sangat memadai”. (Wawancara 21 November 2025)

Bedasarkan hasil wawancara dengan Ibu A’Aidah dhiyah Khoirunnisaa, S.KM (Informan) selaku masyarakat juga mengatakan bahwa :

“Fasilitas yang ada di Kantor Desa sudah cukup baik karena fasilitas yang ada sudah cukup memadai dari segi tempat duduk, ruang tunggu, hingga *playground* juga cukup memadai”. (Wawancara 18 November 2025)

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Teguh selaku masyarakat juga mengatakan bahwa : “Kondisi Kantor Desa cukup baik dengan ruang tunggu yang memadai ditambah adanya *playground* ketika mengurus sesuatu yang membutuhkan waktu lama tidak pusing jika membawa anak”. (Wawancara 22 November 2025)

Hal serupa juga disampaikan oleh saudara Deven Pramono, A.Md.T selaku masyarakat juga mengatakan bahwa :

“Mengenai kondisi Kantor Desa sangat bersih untuk sekitar luar dan dalamnya tidak ada sampah ataupun kotoran yang ada di dalam ruang tunggu dan kondisi sarana dan prasarana cukup memuaskan”. (Wawancara 24 November 2025)

Adapun pertanyaan kedua yang peneliti berikan kepada *Key Informan* dan *informan* selaku Aparat Desa Badak Baru sebagai berikut :

Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai SOP dan tepat waktu?

Berdasarkan hasil wawancara (*Key Informan*) Ibu Alvianty, SE selaku Sekretaris Desa Badak Baru, beliau mengatakan:

“Pelayanan yang kami berikan sudah sesuai SOP yang berlaku, karena kami berusaha memberikan apa yang masyarakat dan butuhkan sesuai dengan yang mereka perlukan”. (Wawancara 18 November 2025)

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Wahyudi, A.Md (*Informan*) selaku Kasi Pemerintahan di Desa Badak Baru, mengatakan bahwa : “Kami memberikan sudah sesuai dengan SOP yang berjalan sekarang ini”. (Wawancara 18 November 2025)

Sedangkan hal yang serupa juga disampaikan oleh Ibu Juhendriyani (*Informan*) selaku Kasi Pelayanan mengatakan : “Pelayanan yang kami berikan sejauh ini sudah sesuai dengan SOP dan insyallah tepat waktu yang kami janjikan”. (Wawancara 18 November 2025)

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Nurhaeni (*Informan*) selaku Kasi Kesejahteraan beliau juga mengatakan bahwa :

“Insyallah sudah tepat waktu karena kami berusaha memberikan yang terbaik untuk masyarakat”. (Wawancara 19 November 2025)

Selanjutnya pertanyaan kedua yang peneliti berikan kepada *informan* selaku masyarakat yaitu sebagai berikut:

Apakah pelayanan yang Bapak/Ibu terima selama ini biasanya selesai tepat waktu seperti yang dijanjikan?

Bedasarkan hasil wawancara dengan saudari Naeila Imatus, S.Ak (Informan) selaku masyarakat Desa Badak Baru, mengatakan bahwa :

“Kadang tepat waktu tapi ada kalanya juga lambat seperti kemarin saya mengurus surat pengantar buat perbaikan KK (Kartu Keluarga) yang seharusnya jadi hari itu juga tetapi malah jadi besok”. (Wawancara 21 November 2025)

Selanjutnya hasil wawancara dengan saudari Aurelia Amanda selaku masyarakat Desa, mengatakan bahwa : “Sampai saat ini saya mengurus berkas selesai tepat waktu seperti yang dijanjikan”. (Wawancara 21 November 2025)

Selanjutnya hasil wawancara oleh Ibu A’Aidah dhiyah Khoirunnisaa, S.KM selaku masyarakat Desa Badak Baru, Mengatakan bahwa :

“Seperti itu tergantung terkadang Aparat Desa bilang hari ini tapi pas dicek kembali ada data yang kurang jadi tidak bisa diambil hari itu juga”. (Wawancara 22 November 2025)

Selanjutnya hasil wawancara oleh Bapak Teguh selaku masyarakat Desa Badak Baru, Mengatakan bahwa : “Pelayanan yang saya terima selasai tempat waktu tanpa ada keterlambatan jika ada keterlambatan dari pihak petugas langsung menginformasikan”. (Wawancara 22 November 2025)

Kemudian hal yang sama juga disampaikan oleh saudara Deven Pramono, A.Md.T selaku masyarakat juga mengatakan bahwa :

“Berdasarkan pengalaman saya tergantung keperluan masyarakat contohnya surat menikah karena surat menikah tidak bisa hari itu jadi karena memerlukan tanda tangan dari saksi saksi yang ada dan baru bisa dimasukkan kembali ke Kantor Desa itu memerlukan 2 sampai 3 hari”. (Wawancara 24 November 2025)

Adapun pertanyaan ketiga yang peneliti berikan kepada *Key Informan* dan *informan* selaku Aparat Desa Badak Baru sebagai berikut :

Bagaimana respon Aparat Desa terhadap masyarakat yang membutuhkan layanan mendadak atau mendesak?

Berdasarkan hasil wawancara (*Key Informan*) Ibu Alvianty, SE selaku Sekretaris Desa Badak Baru, beliau mengatakan:

“Kami siap melayani 24 jam ketika ada kebutuhan masyarakat yang memang harus cepat dibantu kami selalu siap biar diluar jam kerja juga kami siap”. (Wawancara 18 November 2025)

Selanjutnya hasil wawancara bersama Bapak Wahyudi, A.Md (*Informan*) selaku Kasi Pemerintahan di Desa Badak Baru, mengatakan bahwa :

“Respon Aparat Desa bisa dibilang cepat, karena saya sering di hubungi Kepala Desa, meskipun di luar jam kerja, kami tetap memberikan pelayanan karena pada dasarnya kami siap melayani selama 24 jam. Rekan-rekan yang lain juga selalu siap membantu, kecuali jika kami sedang berada di luar daerah”. (Wawancara 18 November 2025)

Adapun hasil wawancara oleh Ibu Juhendriyani (*Informan*) selaku Kasi Pelayanan di Desa Badak Baru, mengatakan bahwa :

“Kami siap melayani 24 jam, membantu masyarakat biar dihari libur kalau memang mendesak kami siap membantu”. (Wawancara 18 November 2025)

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Nurhaeni (*Informan*) selaku Kasi Kesejahteraan di Desa Badak Baru, mengatakan bahwa : “Kita tetap

melayani biar diluar jam kerja tetapi selagi itu mendesak”. (Wawancara 19 November 2025)

Selanjutnya pertanyaan ketiga yang peneliti berikan kepada informan selaku masyarakat yaitu sebagai berikut:

Bagaimana tanggapan Aparat Desa ketika Bapak/Ibu membutuhkan pelayanan mendadak atau mendesak?

Bedasarkan hasil wawancara dengan saudari Naeila Imatus, S.Ak (Informan) selaku masyarakat Desa Badak Baru. mengatakan bahwa : “Kalau untuk itu tetap dilayani karena kita langsung ketemu dengan petugas dan langsung dilayani”. (Wawancara 21 November 2025)

Selanjutnya hasil wawancara dengan saudari Aurelia Amanda selaku masyarakat Desa, mengatakan bahwa : “Selama ini tetap dilayani saja sebagaimana mestinya”. (Wawancara 21 November 2025)

Bedasarkan hasil wawancara dengan Ibu A’Aidah dhiyah Khoirunnisaa, S.KM selaku masyarakat juga mengatakan bahwa : “Sebagai masyarakat menilai bahwa petugas cukup tanggap ketika kita sebagai warga ada kebutuhan yang mendadak”. (Wawancara 22 November 2025)

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Teguh selaku masyarakat juga mengatakan bahwa : “Petugas Desa lumayan cepat tanggap ketika masyarakat membutuhkan pelayanan yang mendadak”. (Wawancara 22 November 2025)

Hal serupa juga disampaikan oleh saudara Deven Pramono, A.Md.T selaku masyarakat juga mengatakan bahwa : “Tanggapan petugas sangat cepat

respon apa yang kita perlukan cepat mereka tangani”. (Wawancara 24 November 2025)

Adapun pertanyaan keempat yang peneliti berikan kepada *Key Informan* dan *informan* selaku Aparat Desa Badak Baru sebagai berikut :

Bagaimana Aparat Desa memberikan jaminan kepercayaan kepada masyarakat dalam proses pelayanan?

Berdasarkan hasil wawancara (*Key Informan*) Ibu Alvianty, SE selaku Sekretaris Desa Badak Baru, beliau mengatakan:

“Memberikan jaminan kepercayaan kepada masyarakat itu contohnya misal ada kegiatan musyawarah kami biasanya melibatkan masyarakat juga dari kader-kader mungkin dari panguyuban-paguyuban seperti itu tetapi ini untuk secara keseluruhan bukan didalam kantor saja, Kalau dalam hal penyimpanan data dan dokumen warga kami mempunyai arsip”. (Wawancara 18 November 2025)

Selanjutnya hasil wawancara bersama Bapak Wahyudi, A.Md (*Informan*) selaku Kasi Pemerintahan di Desa Badak Baru, mengatakan bahwa :

“Jaminan kepercayaan kami sudah punya SOP, kalau dalam penyimpanan data agar tidak bocor itu segala sesuatu yang berhubungan dengan nomor NIK ktp itu tidak boleh di sebar luaskan dipemilu pun yang kami tempelkan itu tidak boleh ada NIK nya memang standarnya dari atas sudah begitu”. (Wawancara 18 November 2025)

Sedangkan hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Juhendriyani (*Informan*) selaku Kasi Pelayanan di Desa Badak Baru, mengatakan bahwa:

“Kepercayaan dalam menjaga dokumen kita menggunakan asripan kalau itu”. (Wawancara 18 November 2025)

Adapun hasil wawancara dengan Ibu Nurhaeni (*Informan*) selaku Kasi Kesejahteraan beliau juga mengatakan bahwa :

“Kita sampaikan dengan baik ke masyarakat karena pengurusan administrasi itu ada warga maunya cepat padahal semua butuh waktu seperti Ktp itu kan butuh waktu tetapi kalau untuk menjaga data warga agar tidak bocor itu dipelayanan ada arsip jadi semua pemberkasan itu kita arsipkan”.
(Wawancara 19 November 2025)

Selanjutnya pertanyaan keempat yang peneliti berikan kepada informan

selaku masyarakat yaitu sebagai berikut:

Apakah Bapak/Ibu merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan Aparat Desa?

Bedasarkan hasil wawancara dengan saudari Naeila Imatus, S.Ak

(Informan) selaku masyarakat Desa Badak Baru. mengatakan bahwa :

“Sejauh ini merasa aman dan percaya karena data tidak ada yang bocor”.

(Wawancara 21 November 2025)

Selanjutnya hasil wawancara dengan saudari Aurelia Amanda (Informan)

selaku masyarakat Desa, mengatakan bahwa : “Merasa aman karena selama ini tidak ada kebocoran data dan selama proses pelayanan petugas desa transparan”. (Wawancara 21 November 2025)

Adapun hasil wawancara dengan Ibu A’Aidah dhiyah Khoirunnisaa, S.KM

(Informan) selaku masyarakat Desa Badak Baru, Mengatakan bahwa :

“Merasa aman, melihat petugas bekerja secara professional dan transparan dalam memberikan pelayanan”. (Wawancara 22 November 2025)

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Teguh (Informan) selaku

masyarakat juga mengatakan bahwa : “Sejauh ini aman terkait pelayanan yang diberikan Aparat Desa”. (Wawancara 22 November 2025)

Kemudian hal yang sama juga disampaikan oleh saudara Deven Pramono,

A.Md.T selaku masyarakat juga mengatakan bahwa : “Merasa aman karena

tidak ada kebocoran data pribadi sampai sekarang”. (Wawancara 24 November 2025)

Adapun pertanyaan kelima yang peneliti berikan kepada *Key Informan* dan *informan* selaku Aparat Desa Badak Baru sebagai berikut :

Bagaimana sikap Aparat Desa dalam memberikan perhatian kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengurus pelayanan?

Berdasarkan hasil wawancara (*Key Informan*) Ibu Alvianty, SE selaku Sekretaris Desa Badak Baru, beliau mengatakan:

“Lebih tepatnya kami sebagai pemberi layanan kami lebih ke mengarahkan jika ada warga yang mengalami kesulitan memberikan pemahaman yang benar-bener mereka sampai paham dengan cara melakukan pendekatan lebih intens”. (Wawancara 18 November 2025)

Selanjutnya hasil wawancara bersama Bapak Wahyudi, A.Md (*Informan*) selaku Kasi Pemerintahan di Desa Badak Baru, mengatakan bahwa :
“Biasanya ada kepala dusun yang membantu misalnya ada orang yang susah berkomunikasi susah mengurus dipelayanan biasanya mereka datang kekepala dusun, dan kepala dusun menindaklanjuti ke kami”. (Wawancara 18 November 2025)

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Juhendriyani (*Informan*) selaku Kasi Pelayanan di Desa Badak Baru, mengatakan bahwa :

“Kita lebih sabar dalam mengarahkan masyarakat dan berusaha memberikan pemahaman yang lebih saja ke masyarakat”. (Wawancara 18 November 2025)

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Nurhaeni (Informan) selaku Kasi Kesejahteraan beliau juga mengatakan bahwa :

“Dalam proses pelayanan kami ini ada website tetapi kadang orang tua tetap susah menggunakannya, kita cari cara yang mudah saja paling menyampaikan lewat wa data-data dikirim lewat wa setelah itu kami proseskan dan diantarkan kerumah masing-masing dan kebetulan saya ini dibagian sosial yang menangani warga”. (Wawancara 19 November 2025)

Selanjutnya pertanyaan kelima yang peneliti berikan kepada informan selaku masyarakat yaitu sebagai berikut:

Bagaimana sikap petugas Ketika Bapak/Ibu menghadapi kendala, seperti kurang memahami prosedur atau tidak membawa persyaratan lengkap?

Bedasarkan hasil wawancara dengan saudari Naeila Imatus, S.Ak (Informan) selaku masyarakat Desa Badak Baru. mengatakan bahwa :

“Kalau hal seperti itu tergantung dari setiap individu kalau misalnya tidak paham maka bertanya sama petugas dengan detail sampai kita ini benar-bener paham dan mereka biasanya sabar ketika menjawab pertanyaan yang memang kita belum paham”. (Wawancara 21 November 2025)

Selanjutnya hasil wawancara dengan saudari Aurelia Amanda selaku masyarakat Desa, mengatakan bahwa : “Biasanya mereka menjelaskan kembali prosedur yang benar seperti apa”. (Wawancara 21 November 2025)

Adapun hasil wawancara dengan Ibu A’Aidah dhiyah Khoirunnisaa, S.KM selaku masyarakat Desa Badak Baru, mengatakan bahwa :

“Sikap petugas sangat sabar dan mereka juga teliti menjelaskan kembali ke masyarakat jika masyarakat ini masih ada kesulitan”. (Wawancara 22 November 2025)

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Teguh selaku masyarakat juga mengatakan bahwa :

“Sikap petugas selama ini sangat peduli ketika saya kurang memahami prosedur dan mereka membantu sangat ramah”. (Wawancara 22 November 2025)

Kemudian hal yang sama juga disampaikan oleh saudara Deven Pramono, A.Md.T selaku masyarakat juga mengatakan bahwa :

“Petugas memberikan pengarahannya lebih sabar pastinya memang terkadang tidak semua orang cepat tanggap atau cepat memahami prosedur”. (Wawancara 24 November 2025).

4.5 Pembahasan

Setelah dilakukan penelitian dan selanjutnya dilakukan Analisis Data guna memperoleh dan dapat menjelaskan keadaan atau kondisi sebenarnya sesuai dengan data yang diperoleh mengenai “Analisis Persepsi Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak”. Sesuai dengan rujukan dari Walgito (2010:102-104) Bahwasannya indikator Persepsi Masyarakat antar lain : 1. Penyerapan terhadap rangsang, merupakan penyerapan rangsangan melalui pancaindra. 2. Pengertian atau pemahaman terhadap objek, merupakan pembentukan atau pengertian terhadap rangsangan tersebut didalam otak. 3. Penilaian atau evaluasi individu terhadap objek, berdasarkan pengalaman, nilai serta norma yang dimiliki.

Bedasarkan penjelasan diatas bahwasannya indikator persepsi masyarakat merupakan suatu tujuan untuk memahami bagaimana masyarakat memandang pelayanan atau kebijakan, yang mencakup bagaimana mereka menerima informasi, mengerti alur pelayanan, serta memberikan penilaian akhir yang dapat digunakan sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berikut dengan indikator selanjutnya yaitu Brown dalam bukunya Hardiyansyah, (2018:70-71) Kualitas Pelayanan Publik : 1. *Tangible* (Bukti Fisik), merupakan penyediaan fasilitas. 2. *Realibility* (Keandalan), merupakan kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat. 3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang tepat. 4. *Assurance* (Jaminan & Kepercayaan), merupakan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat. 5. *Empathy* (Kepedulian), merupakan tingkat perhatian individual kepada pelanggan.

Bedasarkan Kesimpulan dari indikator ini yang merupakan sasaran untuk mengetahui tingkat keberhasilan pelayanan dalam memenuhi harapan masyarakat melalui indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian, sehingga kualitas pelayanan dapat terus diperbaiki.

4.5.1 Penyerapan Terhadap Rangsang

Berdasarkan hasil wawancara yang Peneliti lakukan dilapangan dengan *Key Informan* dan *Informan* menjelaskan bahwa kesan awal aparat desa setelah berinteraksi dengan masyarakat menunjukkan adanya perbedaan karakter dan tingkat pemahaman warga. Sebagian masyarakat dapat dengan mudah memahami

informasi yang disampaikan, namun sebagian lainnya memerlukan penjelasan berulang, terutama warga lanjut usia yang sering kali harus diberi pemahaman hingga dua atau tiga kali. Kondisi ini menjadi tantangan bagi aparat desa dalam memberikan pelayanan. Meskipun demikian, interaksi awal umumnya berlangsung dengan aman dan kondusif tanpa adanya konflik. Aparat desa berupaya menyampaikan kembali informasi dan persyaratan administrasi dengan cara yang lebih sederhana agar dapat dipahami oleh seluruh masyarakat, meskipun terkadang muncul anggapan bahwa aparat mempersulit persyaratan, padahal ketidaksesuaian tersebut disebabkan oleh kelengkapan berkas masyarakat itu sendiri.

Dari sisi masyarakat, pelayanan di Kantor Desa Badak Baru dinilai cukup baik. Aparat desa umumnya bersikap ramah dalam menyambut masyarakat, proses administrasi berjalan relatif cepat, serta petugas dinilai responsif dalam memberikan pelayanan. Suasana kantor desa juga tergolong tertib dengan alur pelayanan yang jelas, walaupun masih terdapat perbedaan sikap keramahan antarpetugas.

Secara keseluruhan, pelayanan publik di Kantor Desa Badak Baru dapat dikatakan berjalan dengan baik, cukup memuaskan, dan mampu memenuhi harapan masyarakat apabila terus disesuaikan dengan kebutuhan warga.

4.5.2 Pengertian dan Pemahaman Terhadap Objek

Berdasarkan hasil wawancara yang Peneliti lakukan di lapangan dengan *Key Informan* dan *Informan*, dapat dijelaskan bahwa tingkat pemahaman masyarakat terhadap penjelasan yang diberikan aparat desa berbeda-beda. Sebagian masyarakat

dapat dengan mudah menangkap informasi yang disampaikan, namun ada pula yang kurang memahami, khususnya dari kalangan lanjut usia. Untuk mengatasi hal tersebut, aparat desa memberikan solusi dengan menyarankan warga agar didampingi oleh anggota keluarga yang lebih memahami. Secara umum, masyarakat cukup memahami penjelasan yang diberikan, dan apabila masih terdapat hal yang kurang jelas, masyarakat biasanya menghubungi kembali aparat desa melalui pesan pribadi atau WhatsApp untuk menanyakan ulang informasi yang dibutuhkan.

Di sisi masyarakat, penjelasan yang disampaikan oleh aparat desa dinilai cukup jelas, sederhana, dan tidak berbelit-belit sehingga mudah dipahami oleh sebagian besar masyarakat. Meskipun demikian, tidak menutup kemungkinan masih terdapat beberapa petugas yang menggunakan bahasa yang relatif sulit dipahami oleh sebagian warga.

Namun secara keseluruhan, pelayanan informasi yang diberikan telah membantu masyarakat dalam memahami prosedur dan persyaratan administrasi, sehingga dapat disimpulkan bahwa daya tanggap dan pemahaman masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Badak Baru tergolong baik meskipun masih dipengaruhi oleh perbedaan individu.

4.5.3 Penilaian atau Evaluasi Individu Terhadap Objek

Berdasarkan hasil wawancara yang Peneliti lakukan di lapangan dengan *Key Informan* dan *Informan*, Menjelaskan bahwa upaya perbaikan pelayanan di Kantor Desa Badak Baru dilakukan melalui mekanisme rapat evaluasi dan koordinasi.

Setiap adanya laporan atau permasalahan yang ada kemudian disampaikan oleh BPD dari BPD lanjut ke Kepala Desa, dan segera ditindaklanjuti dengan rapat untuk membahas penyebab permasalahan serta mencari solusi yang tepat. Melalui rapat tersebut, aparat desa berupaya meningkatkan sistem pelayanan agar menjadi lebih baik, termasuk meningkatkan sikap keramahan kepada masyarakat serta memastikan pelayanan berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Adapun beberapa hal yang dinilai perlu diperbaiki antara lain pengaturan nomor antrian agar lebih tertib dan sesuai urutan kedatangan, penyederhanaan langkah-langkah pelayanan yang dianggap tidak perlu guna mempercepat proses administrasi, serta peningkatan kedisiplinan dan ketersediaan petugas di tempat agar masyarakat tidak perlu menunggu lama. Meskipun sebagian masyarakat menilai pelayanan sudah cukup baik, perbaikan pada aspek-aspek tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa, Yang dibutuhkan komitmen bersama dari seluruh pihak penyelenggara layanan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui proses evaluasi yang terstruktur serta penerapan upaya perbaikan secara berkelanjutan.

4.5.4 *Tangible (Bukti Fisik)*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan Peneliti di lapangan dengan *Key Informan* dan *Informan*, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana di Kantor Desa Badak Baru dinilai sudah cukup baik dan memadai untuk menunjang

pelayanan kepada masyarakat. Fasilitas pendukung seperti komputer (PC) di ruang pelayanan telah tersedia, koneksi internet juga sudah memadai sehingga mendukung pelaksanaan pelayanan berbasis online, khususnya untuk layanan kependudukan (capil) melalui website. Selain itu, ruang tunggu dilengkapi dengan kursi dan meja yang cukup, sehingga masyarakat merasa nyaman saat menunggu proses pelayanan. Secara umum, fasilitas yang tersedia telah mendukung kelancaran pelayanan publik di Kantor Desa.

Di sisi masyarakat, kondisi kebersihan kantor desa, baik di dalam maupun di luar ruangan, dinilai sangat baik dan terjaga. Ruang tunggu yang luas serta adanya fasilitas playground menjadi nilai tambah, terutama bagi masyarakat yang membawa anak saat mengurus keperluan administrasi. Meskipun fasilitas secara keseluruhan sudah memuaskan, terdapat saran tambahan seperti penyediaan air minum bagi masyarakat yang menunggu dalam waktu lama. Secara keseluruhan, sarana dan prasarana di Kantor Desa dapat dikatakan baik, bersih, dan cukup memadai dalam mendukung kenyamanan serta kepuasan masyarakat.

4.5.5 *Reliability* (Keandalan)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan Peneliti dilapangan dengan *Key Informan* dan *Informan*, Menjelaskan Aparat Desa menilai bahwa pelayanan yang diberikan telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Aparat Desa berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta berusaha menyelesaikan setiap proses administrasi tepat waktu sebagaimana yang telah dijanjikan. Dalam praktiknya, sebagian besar

pelayanan dapat diselesaikan sesuai waktu yang ditentukan. Namun, terdapat kondisi tertentu yang menyebabkan keterlambatan, seperti kelengkapan data yang belum terpenuhi atau adanya persyaratan tambahan yang harus dipenuhi oleh masyarakat.

Dari sisi masyarakat, pelayanan yang diterima umumnya dinilai selesai tepat waktu dan sesuai dengan informasi yang diberikan oleh petugas. Apabila terjadi keterlambatan, petugas desa dinilai cukup responsif karena memberikan penjelasan dan informasi terlebih dahulu kepada masyarakat. Selain itu, waktu penyelesaian pelayanan juga bergantung pada jenis keperluan, seperti pengurusan surat nikah yang memerlukan tanda tangan saksi dan proses tambahan sehingga membutuhkan waktu lebih lama, sekitar dua hingga tiga hari.

Secara keseluruhan, pelayanan di Kantor Desa dinilai telah berjalan sesuai SOP dan cukup tepat waktu, meskipun pada kondisi tertentu masih terdapat keterlambatan yang dapat dipahami.

4.5.6 *Responsiveness (Daya Tanggap)*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan Peneliti dilapangan dengan *Key Informan* dan *Informan*, Aparat Desa menunjukkan tingkat responsivitas yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparat Desa menyatakan kesiapan untuk melayani masyarakat selama 24 jam, terutama apabila terdapat kebutuhan yang bersifat mendesak, meskipun di luar jam kerja maupun pada hari libur. Dalam pelaksanaannya, aparat desa tetap berupaya memberikan pelayanan secara cepat dan langsung, selama kondisi memungkinkan dan petugas berada di

tempat. Sikap kesiapsiagaan ini mencerminkan komitmen aparat desa dalam membantu masyarakat secara maksimal.

Dari sudut pandang masyarakat, pelayanan yang diberikan oleh Aparat Desa dinilai cukup tanggap dan cepat dalam merespons kebutuhan yang bersifat mendadak. Masyarakat merasakan bahwa setiap permintaan pelayanan ditangani dengan segera dan sesuai kebutuhan, sehingga menimbulkan rasa puas dan terbantu.

Secara keseluruhan, responsivitas Aparat Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikategorikan sangat baik karena didukung oleh kesiapan, kecepatan tanggapan, dan kepedulian terhadap kebutuhan warga.

4.5.7 Assurance (Jaminan)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan Peneliti dilapangan dengan *Key Informan* dan *Informan*, Upaya Aparat Desa dalam memberikan jaminan kepercayaan kepada masyarakat dilakukan melalui keterbukaan dan keterlibatan masyarakat dalam berbagai kegiatan, seperti musyawarah desa yang melibatkan unsur masyarakat, kader, serta paguyuban. Selain itu, Aparat Desa telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dalam pengelolaan dan penyimpanan data serta dokumen warga. Setiap dokumen administrasi diarsipkan dengan baik, dan data pribadi seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK) tidak disebarluaskan kepada pihak yang tidak berkepentingan, sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini dilakukan untuk memastikan keamanan data dan mencegah terjadinya kebocoran informasi pribadi masyarakat.

Dari sisi masyarakat, pelayanan yang diberikan oleh Aparat Desa dinilai aman, transparan, dan profesional. masyarakat merasa percaya karena selama ini tidak pernah terjadi kebocoran data pribadi, serta proses pelayanan dilakukan secara terbuka dan sesuai prosedur. Petugas desa juga memberikan penjelasan yang baik terkait alur dan waktu pengurusan administrasi sehingga masyarakat dapat memahami proses yang dijalani.

Secara keseluruhan, Aparat Desa telah mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat melalui pengelolaan data yang tertib, pelayanan yang transparan, dan penerapan SOP yang konsisten.

4.5.8 *Empathy* (Kepedulian)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan Peneliti dilapangan dengan *Key Informan* dan *Informan*, Aparat Desa dalam memberikan pelayanan lebih menekankan pada upaya mengarahkan dan membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dengan pendekatan yang lebih intens dan penuh kesabaran. Apabila terdapat warga yang sulit berkomunikasi atau mengalami kendala dalam proses pelayanan, peran kepala dusun menjadi penting sebagai penghubung antara masyarakat dan aparat desa. Selain itu, meskipun pelayanan telah didukung oleh sistem berbasis website, Aparat Desa tetap menyesuaikan metode pelayanan bagi masyarakat, khususnya warga lanjut usia, dengan cara yang lebih sederhana, seperti pengiriman data melalui WhatsApp, kemudian berkas diproses dan diantarkan langsung ke rumah warga yang membutuhkan.

Dari sudut pandang masyarakat, sikap petugas desa dinilai sangat sabar, ramah, dan peduli dalam memberikan penjelasan. Petugas bersedia menjelaskan kembali prosedur secara rinci hingga masyarakat benar-benar memahami, serta membantu setiap kendala yang dihadapi selama proses pelayanan. Pendekatan yang berempati ini membuat masyarakat merasa terbantu dan nyaman dalam mengurus administrasi.

Secara keseluruhan, sikap empati dan kesabaran Aparat Desa dalam memberikan pelayanan telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang memiliki tingkat pemahaman berbeda-beda.

4.5.9 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Faktor pendukung dan faktor penghambat merupakan tahapan yang sangat penting, karena pada tahap ini dijelaskan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan hal-hal yang menjadi faktor pendukung maupun faktor penghambat yang ditemukan oleh peneliti di lapangan

Adapun faktor pendukung yang dapat mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara Provinsi Kalimantan Timur. Antara lain :

1. Ketersediaan Fasilitas dan Standar Pelayanan yang Transparan, Kantor Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak, dinilai telah mencukupi dan berperan dalam menunjang kelancaran serta kenyamanan pelaksanaan pelayanan publik. serta adanya keterbukaan informasi mencerminkan penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas. Hal tersebut selaras

dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Keputusan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014, yang menekankan pentingnya penyediaan sarana dan prasarana serta standar pelayanan yang jelas, mudah dipahami, dan dapat diakses oleh masyarakat.

2. Profesionalisme dan Responsivitas Aparat Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara yang dinilai memiliki sikap tanggap, cepat, ramah, peduli, serta bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 tentang Desa dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan pentingnya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Sedangkan faktor penghambat dari Persepsi Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara Provinsi Kalimantan Timur. Antara lain :

1. Keterbatasan Fasilitas Pendukung Kenyamanan Masyarakat, khususnya belum tersedianya sarana tambahan seperti penyediaan air minum bagi masyarakat. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi tingkat kenyamanan masyarakat dalam mengakses pelayanan.

2. Perlunya Evaluasi dan Peningkatan Pelayanan Secara Berkelanjutan, Meskipun pelayanan publik di Kantor Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak telah dinilai baik dan memenuhi harapan masyarakat, Apabila evaluasi tidak dilakukan secara konsisten, maka kualitas pelayanan berpotensi tidak berkembang dan sulit mengalami peningkatan di masa yang akan datang.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Bedasarkan pembahasan hasil penelitian mengenai Analisis Persepsi Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak. Sesuai dengan fokus penelitian dari persepsi masyarakat, Maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. **Penyerapan Terhadap Rangsang**

Aparat Desa menghadapi perbedaan karakter dan tingkat pemahaman masyarakat dalam pelayanan. Meskipun terdapat tantangan, khususnya pada warga lanjut usia, interaksi pelayanan tetap berjalan kondusif dan pelayanan dinilai cukup baik serta memuaskan.

2. **Pengertian Dan Pemahaman Terhadap Objek**

Secara keseluruhan, masyarakat cukup memahami penjelasan Aparat Desa. Perbedaan pemahaman dapat diatasi melalui pendampingan dan komunikasi lanjutan, sehingga pelayanan informasi dinilai berjalan dengan baik.

3. **Penilaian atau Evaluasi Individu Terhadap Objek**

Kantor Desa Badak Baru telah melakukan evaluasi pelayanan melalui rapat koordinasi. Meskipun pelayanan cukup baik, masih diperlukan perbaikan pada pengaturan antrian, prosedur pelayanan, dan kedisiplinan petugas.

Selanjutnya sesuai dengan fokus penelitian dari kualitas pelayanan publik, sebagai berikut:

1. *Tangible* (Bukti Fisik) : Sarana dan prasarana di Kantor Desa Badak Baru dinilai memadai, bersih, dan nyaman. Fasilitas yang tersedia telah mendukung kelancaran pelayanan, meskipun masih terdapat saran penambahan fasilitas pendukung.
2. *Reliability* (Keandalan) : Pelayanan telah dilaksanakan sesuai SOP dan umumnya selesai tepat waktu. Keterlambatan yang terjadi bersifat situasional dan dapat dipahami oleh masyarakat.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) : Aparat Desa menunjukkan daya tanggap yang sangat baik, terutama dalam menangani kebutuhan mendesak, sehingga masyarakat merasa puas dan terbantu.
4. *Assurance* (Jaminan) : Pelayanan dinilai aman, transparan, dan profesional. Pengelolaan data dilakukan dengan baik sehingga menumbuhkan kepercayaan masyarakat.
5. *Empathy* (Kepedulian) : Aparat Desa menunjukkan sikap empati, kesabaran, dan kepedulian dalam melayani masyarakat, khususnya warga yang mengalami kesulitan, sehingga pelayanan terasa lebih humanis.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Badak Baru tergolong baik dan cukup memuaskan. Aparat desa mampu menghadapi perbedaan karakter dan tingkat pemahaman masyarakat melalui komunikasi dan pendampingan yang efektif, sehingga pelayanan tetap berjalan kondusif. Dari aspek kualitas pelayanan publik,

sarana prasarana dinilai memadai, pelayanan dilaksanakan sesuai prosedur, aparat desa responsif, profesional, serta menunjukkan empati dalam melayani masyarakat. Meskipun demikian, masih diperlukan perbaikan pada pengaturan antrian, prosedur pelayanan, dan kedisiplinan petugas guna meningkatkan kualitas pelayanan secara lebih optimal.

5.2 SARAN

Bedasarkan Kesimpulan dalam penelitian ini, Maka terdapat saran yang perlu disampaikan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik yang lebih baik agar sesuai dengan harapan semua pihak. Adapun saran sebagai berikut :

1. Bagi Pemerintah Desa Badak Baru diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui komitmen bersama aparatur desa serta evaluasi yang dilakukan secara berkelanjutan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.
2. Seluruh aparat desa disarankan meningkatkan profesionalisme dan kemampuan komunikasi, khususnya dalam penggunaan bahasa yang sederhana dan jelas, guna meminimalkan kesalahpahaman serta meningkatkan efektivitas penyampaian informasi pelayanan publik.
3. Bagi Masyarakat Desa Badak Baru diharapkan berpartisipasi aktif dengan mematuhi prosedur pelayanan serta menyampaikan saran dan kritik yang konstruktif sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan ke masa yang akan datang
4. Dalam peningkatan sarana dan prasarana, pemerintah desa diharapkan menindaklanjuti masukan masyarakat terkait penambahan fasilitas

pendukung, seperti penyediaan air minum, guna meningkatkan kenyamanan dan kualitas pelayanan publik.

5. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan memperluas indikator persepsi masyarakat dan kualitas pelayanan publik, serta menerapkan teknik pengumpulan data kualitatif yang lebih bervariasi.

DAFTAR PUSTAKA

- ADI PRASTOWO, 2016. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian.* : Ar-Ruzz Media. Yogyaakarta
- BIMO, WALGITO. 2010. *Pengantar Psikologi Umum.* Andi Offset. Yogyakarta.
- CUT INDAH, TARI. 2023. *PRoblematika Teori Dan Praktik Komunikasi.* Jakarta: Mahakarya Citra Utama Group.
- DANA, T. P. 2020. *Sampling Methods in Research Design.*
- DEDDY MULYADI & GEDEONA, H, T. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik- Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik* (1st ed.). Jl.Gegerkalong Hilir No.84 Bandung: CV. Alfabeta.
- EFFENDI, AIDIL AMIN 2018. *Persepsi Mahasiswa Terhadap Kemampuan Mendirikan Umkm Dan Efektivitas Promosi Online Kota Tangerang Selatan.* Cipta Media Nusantara.
- FIRDAUS DAN FAKHRY ZAMZAM. 2018, *Aplikasi Metodologi Penelitian:* Penerbit CV Budi Utama, Yogyakarta.
- HARDIYANSYAH. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gava Media.
- IRWANDY. 2017. *Metode Penelitian Untuk Mahasiswa Dan Penelitian Pemuda.* Penerbit Halaman Moeka Publshing. Jakarta Barat
- LIA ROSA VERONIKA SINAGA, dkk. 2021, *pendidikan kesehatan dan ilmu perilaku, (yayasan kita menulis).*
- LIJAN POLTAK SINAMBELLA, dkk. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta: Bumi Aksara.
- LEXY J. MOLEONG. 2015, *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Penerbit Remaja Rosda Karya, Bandung.
- _____ 2016. *Metode Penelitian Kualitatif.* Penerbit Remaja Rosda Karya, Bandung.

- _____ 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*: PT Remaja Rosdakarya, Jakarta.
- MUDJIARAHARJO, 2017, *Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif*. Penerbit CV. Nusantara Abadi, Malang.
- NEUMEN. 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, PT Alfabet, Bandung.
- PRASWOTO ANDI. 2016, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Rancangan*, Ar-Ruzz Media. Jogjakarta.
- RICHARD WEST, LYNN H. TURNER. 2018, *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi*, Jakarta: Salemba Humanika.
- SUGIYONO. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung : CV Alfabeta.
- _____ 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- _____ 2019. *Metode Penelitian Dan Pengembangan Research Dan Development*. Bandung : Alfabeta
- _____ 2020. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- SUHARSIMI ARIKUNTO. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2020.
- SONDANG P SIAGIAN. 2004. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta
- SARDAR ZIAUDDIN, 2017, *Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.
- SAIFUDIN AHMAD. 2022. *Psikologi Umum Dasar*. Kencana, Jakarta: Grup, prenamedia.
- V. WIRATNA SUJARWENI, 2018, *Metode Penelitian: lengkap praktis dan mudah dipahami*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta

Sumber Artikel:

Ardani, S. S., Sonny Fransisco, Arcitera Febriyanti, & Fathiyah Aida Rizma. (2024). Penerapan Prinsip Good Governance Pada Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Baktijaya Kota Depok. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 3(2), 126–135. Diakses melalui <https://doi.org/10.56127/jekma.v3i2.1472>

Ade Syarif Maulana, (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Toi. *Jurnal. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Jakarta*. Diakses melalui : <https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/Eko/article/view/1624>

SARI, R. & HIDAYAT, A. (2023). "*Kualitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Masyarakat Desa*". *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, Vol. 10(2), 45-56.

HAYATI, RINA. 2022. *Pengertian tujuan penelitian, jenis, cara menulis, dan contohnya*. Diakses melalui: <https://penelitianilmiah.com/tujuan-penelitian/>

Profil Desa Badak Baru. Dapat diakses melalui : <https://www.badakbaru.desa.id/>

Badan Pusat Statistik Kabupaten Kutai Kartanegara. (6 Desember 2024). Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Kutai Kartanegara 2024. Diakses: <https://kukarkab.bps.go.id/id/publication/2024/12/06/1411c279283c27284e668ff7/analisis-hasil-survei-kebutuhan-data-bps-kabupaten-kutai-kartanegara-2024.html>

Dokumen:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 tentang Desa

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

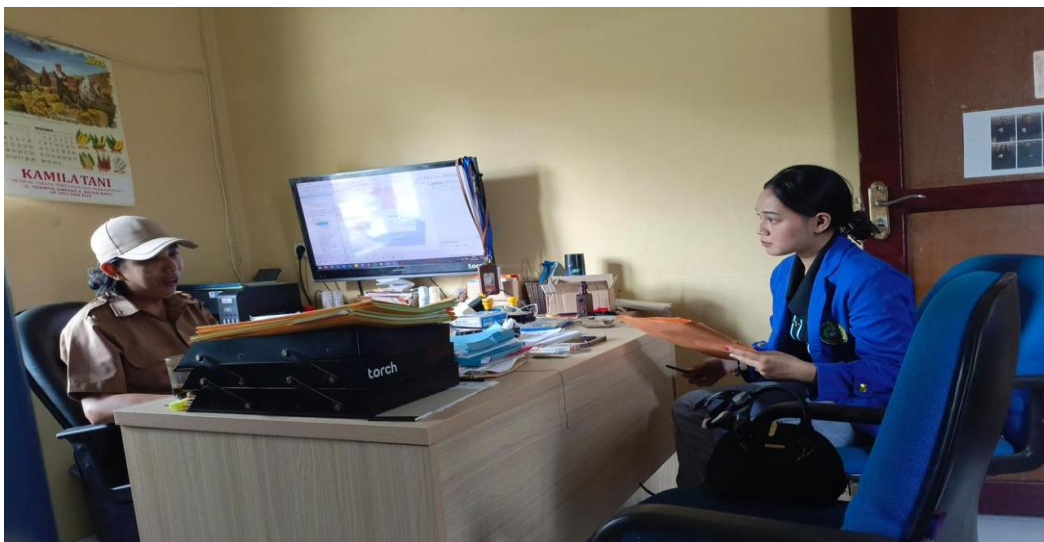
Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik

LAMPIRAN



Gambar 1. Wawancara Bersama Sekretaris Desa Ibu Alvianty, SE.

Sumber : Peneliti, 2025



Gambar 2. Wawancara Bersama Kasi Pemerintahan Bapak Wahyudi, A.Md.

Sumber : Peneliti, 2025



Gambar 3. Wawancara Bersama Kasi Pelayanan Ibu Juhendriyani.
Sumber : Peneliti, 2025



Gambar 4. Wawancara Bersama Kasi Kesejahteraan Ibu Nurhaeni.
Sumber : Peneliti, 2025



Gambar 5. Wawancara Bersama Masyarakat Ibu Naeila Imatus Syariah, S.Ak

Sumber : Peneliti, 2025



Gambar 6. Wawancara Bersama Masyarakat Saudari Aurellia Amanda

Sumber : Peneliti, 2025



Gambar 7. Wawancara Bersama Masyarakat Ibu A' Aidah dhiyah Khoirunnisaa, S.KM

Sumber : Peneliti, 2025



Gambar 8. Wawancara Bersama Masyarakat Bapak Teguh

Sumber : Peneliti, 2025



Gambar 9. Wawancara Bersama Masyarakat Saudara Deven Pramono, A.Md.T
Sumber : Peneliti, 2025



Gambar 10. Ruang Tunggu Pelayanan
Sumber : Peneliti, 2025



Gambar 10. Ruang Tunggu & Tempat Jaga Satpam

Sumber : Peneliti, 2025



Gambar 11. Ruang Playground

Sumber : Peneliti, 2025