

**PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR DESA BATUAH KECAMATAN LOA JANAN  
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**



**OLEH:**

**MUHAMMAD FAISAL**  
**NPM: 1863201116**

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

**2025**

**PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR DESA BATUAH KECAMATAN LOAJANAN  
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**



**OLEH :**  
**MUHAMMAD FAISAL**  
**NPM : 1863201116**

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

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

**2025**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pelayanan Publik di Kantor Desa Batuah Kecamatan Loa  
Janan Kabupaten Kutai Kartanegara

Nama Mahasiswa : Muhammad Faisal

NPM : 1863201116

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Administrasi Publik

Universitas : Widya Gama Mahakam Samarinda

Samarinda 7 Agustus 2025

Menyetujui,

Pembimbing I

Drs. H. M. Z Arifin, M.Si  
NIDN.0006065712

Pembimbing II

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



Penguji

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

1.

2.

3.

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Faisal

NPM : 1863201116

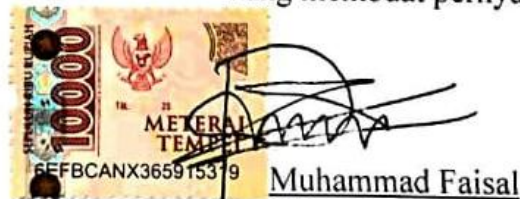
Judul Skripsi : Pelayanan Publik di Kantor Desa Batuah Kecamatan Loa Janan  
Kabupaten Kutai Kartanegara

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

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

Samarinda, 7 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,

  
Muhammad Faisal  
NPM 1863201116

## RINGKASAN

MUHAMMAD FAISAL. *Pelayanan Publik di Kantor Desa Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara*, di bawah bimbingan Drs. H. M. Z. Arifin, M.Si. selaku dosen pembimbing I dan Ahmad Yani, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing II dalam penelitian ini.

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja aparatur pemerintahan desa sebagai ujung tombak pelayanan kepada masyarakat. Kantor Desa Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara merupakan penyelenggara pelayanan publik yang bertanggung jawab dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Namun dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai kendala seperti keterbatasan fasilitas, kurangnya pemanfaatan teknologi informasi, dan jumlah aparatur yang belum memadai.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Desa Batuah serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dengan aparatur desa dan masyarakat, serta dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Desa Batuah telah berjalan cukup baik, terutama dari sikap dan kecepatan aparatur desa dalam merespons kebutuhan masyarakat. Namun demikian, terdapat sejumlah kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan, gangguan listrik, koneksi internet yang tidak stabil, kurang optimalnya pemanfaatan teknologi, keterbatasan sumber daya manusia, serta belum maksimalnya pelatihan aparatur. Di sisi lain, faktor pendukung pelayanan meliputi tersedianya fasilitas penunjang, adanya dukungan anggaran dari pemerintah desa, partisipasi aktif masyarakat, serta komitmen kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Sebagai upaya perbaikan, disarankan agar pelayanan berbasis digital mulai diterapkan secara bertahap dan kompetensi aparatur terus ditingkatkan melalui pelatihan rutin dan evaluasi berkala.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Kantor Desa Batuah, Loa Janan*

## RIWAYAT HIDUP



**MUHAMMAD FAISAL**, tempat dan tanggal lahir Batuah, 11 Maret 2000 sebagai anak ke3 dari 4 bersaudara dari pasangan Bapak Amustomo dan Ibu Jusnaini. Pada tahun 2006 melalui pendidikan Sekolah Dasar Negeri 005 Loa Janan, Kabupaten Kutai Kartanegara dan lulus pada tahun 2012. Pada tahun yang sama peneliti melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Loa Janan, Kabupaten Kutai Kartanegara dan lulus pada tahun 2015. Kemudian peneliti melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Loa Janan, Kabupaten Kutai Kartanegara dan lulus pada Tahun 2018.

Pada tahun 2018 peneliti melanjutkan pendidikan di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Publik. Selanjutnya mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 1 bulan pada bulan Agustus 2021 di Kelurahan Pelabuhan Kecamatan Samarinda Kota, Kota Samarinda, kemudian peneliti melanjutkan penyusunan skripsi dengan mengangkat judul “Pelayanan Publik di Kantor Desa Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara Provinsi Kalimantan Timur” yang merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1).

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Pelayanan Publik Di Kantor Desa Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. pada kesempatan ini peneliti menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terkait atas dorongan serta dukungan yang telah diberikan kepada peneliti, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Husaini Usman, M,Pd.,M,T, selaku Rektor Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk memperoleh pendidikan di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.
2. Bapak Dr H. Abdul Rofik, SP ,MP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menyusun skripsi ini.
3. Bapak Ahmad Yani, S.Sos. M.Si, selaku ketua program Studi Administrasi Publik, yang telah memberikan izin serta persetujuan hingga peneliti ini diuji pada level sarjana.
4. Bapak Drs. H. M. Z. Arifin., M.Si selaku pembimbing 1, Dan Bapak Ahmad Yani, S.Sos. M.Si, selaku dosen pembimbing II, serta Ibu Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si, selaku dosen penguji, yang telah banyak meluangkan waktu untuk

memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat dan berharga sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.

5. Ibu Trisna Waty Riza Eryani S.Sos., M.Si selaku Dosen pembimbing akademik, Seluruh Dosen dan staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah memberikan pelayanan yang baik dari awal mengenal bangku perkuliahan hingga akhir kuliah selama ini, demi kelancaran administrasi dan perkuliahan mahasiswa/i
6. Ucapan syukur dan Terimakasih yang dalam Kepada kedua orang tua tercinta yang selama ini memberikan dukungan dan dorongan yang kuat melalui doa dan dan kasih sayang yang diberikan kepada peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Kepada teman-teman dekat seperjuangan lainnya, yang telah meluangkan waktunya untuk membantu, menemani serta memberikan dorongan kepada peneliti Selama pelaksanaan penyusunan skripsi ini.

Akhirnya peneliti berharap apa yang tertuang dalam skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti maupun bagi pembaca skripsi ini.

Samarinda, 7 Agustus 2025

Peneliti



**Muhammad Faisal**  
NPM. 1863201116

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1. Variabel Penelitian (Teori).....	7
2.1.1. Pelayanan .....	8
2.1.2. Publik .....	9
2.1.3. Pelayanan Publik.....	9
2.1.4. Prinsip Prinsip Pelayanan Publik .....	12
2.1.5. Indikator Pelayanan Publik.....	16
2.1.6. Desa.....	18
2.2. Kerangka Pikir.....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>22</b>
3.1. Jadwal Penelitian.....	22
3.2. Jenis Penelitian.....	23
3.3. Lokasi Penelitian.....	24
3.4. Defenisi Konsepsional.....	25
3.5. Fokus Penelitian.....	26
3.6. Sumber Data.....	27
3.6.1. Data Primer.....	28
3.6.2. Data Sekunder.....	30

3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.7.1. Observasi.....	31
3.7.2. Wawancara.....	32
3.7.3. Dokumentasi.....	33
3.8. Analisis Data.....	34
<b>BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	37
4.1.1. Keadaan Penduduk Desa Batuah.....	38
4.1.1. Tugas Pokok dan Fungsi.....	43
4.1.2. Visi dan Misi Kantor Desa Batuah.....	44
4.2. Penyajian Data Hasil Penelitian.....	45
4.2.1. <i>Tangibles</i> .....	45
4.2.2. <i>Reliability</i> : Keandalan dalam Memberikan Pelayanan.....	53
4.2.3. <i>Responsiveness</i> : Kesanggupan dan Kecepatan dalam Memberikan Pelayanan.....	60
4.2.4. <i>Assurance</i> : Kepercayaan dan Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan.....	69
4.2.5. <i>Empathy</i> : Perhatian dan Kepedulian Pegawai terhadap Masyarakat.....	77
4.2.6. Faktor Pendukung Pelayanan di Kantor Desa Batuah.....	85
4.2.7. Faktor Penghambat Pelayanan di Kantor Desa Batuah.....	85
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian.....	86
4.3.1. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	87
4.3.2. <i>Reliability</i> (Keandalan).....	88
4.3.3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	90
4.3.4. <i>Assurance</i> (Jaminan).....	92
4.3.5. <i>Empathy</i> (Empati).....	94
4.3.6. Faktor Pendukung Pelayanan di Kantor Desa Batuah.....	96
4.3.7. Faktor Penghambat Pelayanan di Kantor Desa Batuah.....	97
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>100</b>
5.1. Kesimpulan.....	100
5.2. Saran.....	103
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>106</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>109</b>

## DAFTAR TABEL

JUDUL	HALAMAN
Tabel 1 Jadwal Penelitian.....	23
Tabel 2 Tabel Informan Penelitian.....	29
Tabel 3 Jumlah Penduduk Desa Batuah.....	38
Tabel 4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Tabel 5 Jumlah Penduduk Menurut Pendidikan .....	39
Tabel 6 Jumlah Penduduk Desa Batuah Menurut Agama .....	39
Tabel 7 Jumlah Penduduk Menurut Usia.....	40
Tabel 8 Jumlah Penduduk Menurut Pekerjaan/Mata Pencarian .....	40
Tabel 9 Prasarana Di Desa Batuah.....	42
Tabel 10 Struktur Organisasi Kantor Desa Batuah.....	43

## DAFTAR GAMBAR

JUDUL	HALAMAN
Gambar 1 Kerangka Pikir.....	21
Gambar 2 Model Analisis Data Interactive.....	35

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Negara Republik Indonesia menganut sistem demokrasi, yang berarti pemerintahan dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Dalam konteks ini, negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik sebagai bentuk pemenuhan hak dasar setiap warga negara. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menegaskan bahwa pemerintah bertanggung jawab dalam menyediakan layanan publik yang adil, efektif, dan merata.

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, karena masyarakat secara langsung merasakan, menilai, dan memberikan respon terhadap pelayanan yang diterima. Pelayanan yang efisien dapat dilihat dari kemudahan akses, kecepatan prosedur, ketepatan waktu, serta kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi dasar hukum utama dalam upaya peningkatan mutu layanan, termasuk di tingkat desa.

Pemerintah desa sebagai unit pemerintahan terdepan memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pemerintah desa memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel, serta

memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, efektivitas dan kualitas pelayanan publik di tingkat desa harus menjadi perhatian utama. Kenyataannya, pelaksanaan pelayanan publik di desa masih menghadapi berbagai tantangan. Pelayanan administrasi di banyak desa, termasuk Desa Batuah, masih dilakukan secara manual, sehingga berpotensi menimbulkan antrean panjang, prosedur yang kurang jelas, serta keterlambatan penyelesaian layanan. Keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana, dan teknologi informasi juga menjadi hambatan yang memengaruhi kualitas pelayanan.

Desa Batuah, yang berada di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara, merupakan salah satu desa yang memiliki peran penting dalam pelayanan kepada masyarakat. Dengan jumlah penduduk yang besar dan cakupan wilayah yang luas, pelayanan publik di Desa Batuah harus didukung oleh sistem administrasi yang memadai, aparatur yang kompeten, serta sarana dan prasarana yang layak. Namun, masih ditemukan berbagai keluhan dari masyarakat terkait keterbatasan informasi prosedural, dan belum optimalnya pemanfaatan teknologi.

Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Batuah menjadi penting. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah berjalan sesuai harapan masyarakat dan regulasi yang berlaku, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam pelaksanaannya. Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan konstruktif bagi pemerintah desa dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang prima dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh penulis diperoleh informasi bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah Kantor Desa Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai berikut :

1. Keluhan atau komplain yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.
2. Kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai prosedur pelayanan yang ada di Kantor Desa Batuah.
3. Masih minimnya staf/pegawai yang ada di Kantor Desa Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pelayanan Publik di Kantor Desa Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan di cari jawabannya melalui seseorang yang dianggap lebih mengetahui kebenaran dalam suatu kejadian yang menjadi objek untuk dipecahkan lewat penelitian.

Menurut Sugiyono (2022:206) “Rumusan masalah merupakan pertanyaan penelitian, yang jawabannya dicarikan melalui penelitian”. Menurut Sutrisno Hadi (dalam Abd Hadi, dkk 2021:19) meyatakan bahwa” masalah ini merupakan suatu kejadian yang menimbulkan pertanyaan. Dengan pertanyaan yang jelas akan mudah mengidentifikasi variabel variabel atau faktor faktor apa yang ada dalam pertanyaan penelitian tersebut, dan berikutnya memudahkan dalam mendefinisikan konsep atau variable dalam pertanyaan penelitian”. Sedangkan menurut Suwartono

(2014:24) bahwa “perumusan suatu permasalahan perlu dilakukan untuk memperjelas masalah yang dihadapi”.

Berdasarkan pendapat pakar tersebut dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah merupakan pertanyaan yang akan di carikan jawabannya dengan menggunakan data penelitian yang telah didapatkan. Maka rumusan masalah yang ingin peneliti angkat dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelayanan Publik Di Kantor Desa Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara?
2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Publik Di Kantor Desa Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan suatu arahan bagi peneliti untuk mencapai keinginan yang akan ditemukan dalam penelitian. Menurut Agung Widhi Kurniawan dan Zahra Puspitaningtyas (2016:35) bahwa “Tujuan penelitian pada hakikatnya menggambarkan esensi pelaksanaan penelitian yang diwujudkan untuk mengkaji aspek masalah tertentu yang berkaitan dengan masalah yang disampaikan dalam bentuk kalimat pertanyaan”.

Menurut Sudaryono (2018:119) bahwa “Tujuan penelitian merupakan keinginan keinginan peneliti atas hasil penelitian dengan mengetengahkan indikator-indikator apa yang hendak ditemukan dalam penelitian”. Menurut Masayu Rosyidah dan Rafiqah Fijra (2021:207) Menjelaskan bahwa “Tujuan penelitian adalah untuk menemukan jawaban atas pertanyaan melalui penerapan

prosedur ilmiah. Tujuan utama penelitian adalah untuk menemukan kebenaran yang tersembunyi dan yang belum ditemukan”. Selanjutnya Sugiyono (2022:207) bahwa “Secara umum tujuan penelitian adalah untuk menemukan, mengembangkan dan membuktikan pengetahuan, sedangkan secara khusus tujuan penelitian kualitatif terutama adalah untuk menemukan, menemukan berarti sebelumnya belum pernah ada atau belum diketahui”.

Berdasarkan pendapat pakar diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian adalah untuk menemukan, mengembangkan dan mengetahui kebenaran yang belum ditemukan dengan menemukan jawaban yang berkaitan dengan variabel variabel dalam penelitian.

Adapun tujuan dalam penelitian ini yang peneliti lakukan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelayanan publik di Kantor Desa Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung pelayanan publik di Kantor Desa Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Dalam setiap penelitian pasti mempunyai manfaat dan kegunaannya masing masing, baik kegunaan teoritis maupun kegunaan praktis sebagaimana yang dipaparkan oleh para pendapat ahli sebagai berikut:

Menurut Sugiyono (2022:208) bahwa “Setiap penelitian diharapkan memiliki manfaat. Manfaat tersebut bisa bersifat teoritis, praktis, yaitu untuk pengembangan ilmu, namun juga tidak menolak manfaat praktisnya untuk memecahkan masalah. Bila peneliti kualitatif dapat menemukan teori, maka akan

berguna untuk menjelaskan, memprediksikan, dan mengendalikan suatu gejala. Kemudian menurut Sudaryono (2018:119) menyatakan bahwa “Kegunaan penelitian adalah untuk menjelaskan tentang manfaat dari penelitian itu sendiri”. Selanjutnya menurut Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar (2017:59) “Manfaat penelitian ini dapat dibagi atas dua bagian, yaitu manfaat teoritis dan praktis. Manfaat teoritis dari penelitian adalah dapat memberikan sumbangan ilmu. Sedangkan manfaat praktis adalah hasil penelitian dapat digunakan pihak yang diberi saran untuk memperbaiki keadaan”.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa manfaat penelitian merupakan suatu hasil yang dilakukan oleh peneliti yang diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaannya.

### **1. Secara Teoritis**

- a. Sebagai bahan dan sumbangan pemikiran bagi pembaca yang ingin melaksanakan penelitian khususnya bidang ilmu administrasi publik.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi organisasi pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

### **2. Secara Praktis**

- a. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi masyarakat tentang pelayanan publik terkhusus pada Kantor Desa Batuah.
- b. Bagi pemerintah desa, hasil dari penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik terkhusus pada Kantor Desa Batuah.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Variabel Penelitian (Teori)**

Teori merupakan suatu pemahaman atau fakta-fakta yang berhubungan dengan variabel untuk menjelaskan suatu fenomena. Menurut Jonathan Sarwono (2018:26) “Teori merupakan pijakan bagi peneliti untuk memahami persoalan yang diteliti dengan benar dan sesuai dengan kerangka berpikir ilmiah”. Menurut Sugiyono (2022:79) Secara sederhana “Teori adalah pemikiran dan pengalaman yang terbukti secara empiris, sehingga dapat digunakan untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengendalikan fenomena”. Selanjutnya menurut Sitirahayu Haditono (dalam Sugiyono 2022:79) menyatakan bahwa “Suatu teori akan memperoleh arti penting, bila ia lebih banyak dapat melukiskan, menerangkan, dan meramalkan gejala yang ada”. Sedangkan menurut Listyo Yuwanto (2019:5) “Teori merupakan produk dari hasil percobaan untuk menguji hipotesis yang digunakan menjawab rumusan masalah. Teori disusun sebagai hasil percobaan eksperimen sehingga disusun berdasarkan bukti empiris”.

Sedangkan menurut Jamaluddin Ahmad (2015:83) “Landasan teori ini sangat penting dilakukan mempunyai dasar yang kokoh, dan bukan sekedar perbuatan coba-coba, sehingga inilah yang mencirikan bahwa penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data”.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa teori adalah pemikiran peneliti untuk menjelaskan, memahami, dan memperoleh arti penting dalam meramalkan suatu gejala untuk mendapatkan data.

### **2.1.1. Pelayanan**

Pelayanan pada dasarnya adalah suatu bentuk barang atau jasa yang diberikan oleh seseorang kepada masyarakat.

Menurut Hasibuan (dalam Muhammad Sawir 2020:83) “Mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, di mana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima”.

Menurut Warella (dalam Rahman Mulyawan 2016:42) Mengemukakan bahwa “Pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau usaha, jadi menunjukkan pentingnya penerimaan jasa pelayanan terlibat secara aktif didalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri”. Sedangkan menurut Agus Hiplunudin (2017:106) “Pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik” Kemudian menurut Hayat (2017:22) bahwa “Pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan”.

Berdasarkan pendapat pakar diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan dan kinerja suatu kumpulan atau kesatuan dalam pemberian hak dasar kepada masyarakat, sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya.

### **2.1.2. Publik**

Publik merupakan suatu kumpulan atau perorangan maupun individu yang saling berkomunikasi terhadap suatu masalah dan publik juga terikat dalam sasaran pemerintah dalam memberikan barang dan jasa.

Menurut Sinambela (dalam Muhammad Sawir 2020:85) bahwa “Publik berarti umum, dapat dikatakan juga masyarakat dan negara” Selanjutnya menurut Zaenal Mukrom dan Muhibudin Wijaya Laksana (2016:35) “Publik adalah “kumpulan” orang yang memiliki minat dan kepentingan yang sama terhadap suatu isu atau masalah”. Sedangkan menurut Bogadus (dalam Zaenal Mukrom dan Muhibudin Wijaya Laksana 2016:36) mengatakan bahwa “Publik adalah sejumlah besar orang yang tidak saling mengenal, tetapi mempunyai perhatian dan minat yang sama terhadap satu masalah”.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa publik adalah umum atau sekelompok masyarakat yang memiliki minat dan kepentingan yang sama dalam suatu hal.

### **2.1.3. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh organisasi yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan kepada masyarakat.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa ”Pelayanan publik adalah

kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan /atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut Hayat (2017:1) “Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan”.

Selanjutnya Menurut Dahyar Daraba (2019:194) menyatakan bahwa “Inti dari pelayanan publik adalah suatu kegiatan seseorang maupun kelompok dalam suatu instansi atau perusahaan tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik sangat penting karena menyangkut kebutuhan yang diinginkan masyarakat. Apabila tidak diberikan maka tatanan suatu negara akan berdampak langsung maupun tidak langsung. Apabila pelayanan publik dalam suatu instansi pemerintah akan dilaksanakan maka dibutuhkan suatu system atau komponen yang mampu memberikan pelayanan secara maksimal. Salah satu aspek yang paling berperan dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat adalah aspek sumber daya manusia atau pegawai. Hal ini disebabkan karena pegawai

merupakan aset negara yang menentukan baik atau tidaknya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat”.

Kemudian Menurut Hardiyansyah (2018:20) menyatakan bahwa “Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Pendapat lain Menurut Chazienul Ulum (2018:3) bahwa “Pelayanan publik adalah hak dasar bagi warga negara sehingga harus dipenuhi oleh negara. Hal ini dilakukan karena pelayanan publik menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kewajiban negara untuk menyejahterakan rakyatnya.

Sedangkan pendapat Menurut Muhammad Sawir (2020:90) bahwa “Pelayanan publik adalah suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah negara ataupun daerah guna memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa pelayanan administratif ataupun pelayanan jasa demi tercapainya tujuan negara yakni kesejahteraan masyarakatnya.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi baik jasa, barang dan administratif sebagai bentuk tanggung jawab organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### **2.1.4. Prinsip Prinsip Pelayanan Publik**

Pada dasarnya pelayanan publik juga memiliki prinsip-prinsip tentang bagaimana seharusnya pelayanan diberikan, apa saja yang menjadi prosedur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya prinsip pelayanan publik, maka sebagai pihak pemberi pelayanan publik harus dapat melaksanakan pekerjaannya, sesuai dengan tanggung jawab dan ketentuan yang ada.

Menurut Rahman Mulyawan (2016:37) Ada 10 (sepuluh) prinsip pelayanan umum yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip-prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

a. Kesederhaaan;

Prosedur pelayanan public tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;

b. Kejelasan;

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu;

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi;

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah

e. Keamanan;

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab;

Pemimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (teletematika).

h. Kemudahan akses;

Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

i. Kedisiplinan, kesepanan dan keramahan;

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan;

Lingkungan pelayanan harus bersikap tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Selanjutnya Menurut pendapat Lovelock (dalam, Hardiyansyah 2018:71) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggara pelayanan publik, yaitu meliputi:

1. *Tangible* (terjamah) seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material
2. *Reliable* (Handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan.
3. *Responsiveness*. Rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
5. *Empathy*, perhatian perorangan pada pelanggan.

Kemudian Menurut Muhammad Sawir (2020:137) Birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

- b. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung

jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.

- c. Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum bagi masyarakat.
- d. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- e. Efisiensi, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
- f. Ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan; nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuanperundang-undangan yang berlaku.
- g. Keadilan dan pemerataan, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

- h. Ketepatan waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan pendapat pakar diatas, dapat disimpulkan bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik adalah suatu bentuk tanggung jawab pihak pemberi layanan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur pelayanan dan ketentuan yang berlaku.

### **2.1.5. Indikator Pelayanan Publik**

Indikator Pelayanan Publik merupakan suatu alat yang digunakan untuk menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya.

Menurut Zeithamal, Parasuraman, dan Berry (dalam Harbani Pasolong 2017:155), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servequal* tersebut yaitu:

1. *Tangibles*: Kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability*: Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness*: Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*: Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

5. *Empathy*: Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Selanjutnya menurut Supriyono (dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk) pelayanan publik yang berkualitas memiliki beberapa kriteria dan indikator sebagai berikut:

1. Tepat dan relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi profesi, harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat.
2. Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapatkan prioritas.
3. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
4. Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsive, dan manusiawi.
5. Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau dengan tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.
6. Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan jasa lapisan masyarakat.

Pendapat lain menurut Agus Dwiyanto (dalam Aras Solong dan Asri Yadi 2021:187) Maka produk pelayanan publik di dalam negara demokrasi setidaknya harus memenuhi tiga indikator, yaitu responsivitas, reliabilitas, dan akuntabilitas.

1. *Responsiveness* atau responsivitas adalah gaya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.

2. *Responsibility* atau *Responsibilitas* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditentukan.
3. *Accountability* atau *akuntabilitas* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholder* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

#### **2.1.6. Desa**

Desa merupakan suatu wilayah yang ditempati oleh masyarakat yang dipimpin oleh kepala desa dan sebagai organisasi pemerintahan terendah dalam kecamatan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, mengacu pada Pasal 1 ayat (1) menyebutkan bahwa Desa dan Desa Adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Menurut Gunawan Prayitno dan Aris Subagiyo (2018:2) bahwa “Desa merupakan suatu kesatuan hukum dimana masyarakat bertempat tinggal serta masyarakat berhak untuk mengadakan pemerintahan sendiri”.

Selanjutnya menurut Rahyunir Rauf dan Sri Maulidah (2015:14) menyatakan bahwa “desa merupakan suatu keastuan hukum yang didiami atau dihuni oleh sekelompok orang yang saling mengenal satu sama lainnya, memiliki batas-batas wilayah tertentu, dan sangat identik dengan hak dan wewenang untuk mengatur dan mengurus pemerintahan dan masyarakatnya sendiri”.

Kemudian menurut Mashuri Maschab dalam (dalam Fajlurrahman Jurdi 2019:476) berpandangan bahwa “desa sebagai suatu organisasi kekuasaan atau pemerintahan yang secara politis mempunyai wewenang tertentu karena merupakan bagian dari pemerintahan negara”.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa desa merupakan suatu organisasi pemerintahan terendah yang memiliki batas batas wilayah tertentu dan dihuni oleh sekelompok masyarakat.

## **2.2. Kerangka Pikir**

Kerangka pikir merupakan suatu rancangan dalam penelitian untuk memberikan gambaran dan menjelaskan objek permasalahan yang akan diteliti.

Adapun menurut Sahya Anggara (2015:61) menyatakan bahwa “Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang cara teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting”. Sedangkan menurut Suriasumantri (dalam Sahya Anggara 2015:62) menyatakan bahwa “Kerangka pemikiran merupakan penjelasan sementara terhadap gejala-gejala yang menjadi objek permasalahan.

Pandangan lain menurut Uma Sekaran (dalam Sugiyono 2016:60) mengemukakan bahwa “Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang

bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting jadi dengan demikian kerangka berpikir adalah sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman yang lainnya, sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran atau suatu bentuk proses dari keseluruhan dari penelitian yang akan dilakukan”. Maka yang dimaksud dengan kerangka pikir merupakan suatu pemahaman dalam penelitian untuk menjelaskan teori yang berhubungan dengan gejala gejala yang ada di dalam permasalahan penelitian. Adapun kerangka pikir dalam penelitian ini sebagai berikut:

**Gambar 2. 1 Kerangka Pikir**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jadwal Penelitian**

Jadwal penelitian merupakan kegiatan kegiatan peneliti dalam melaksanakan penelitian mulai dari perencanaan sampai dengan penyusunan. Dengan adanya jadwal penelitian ini sehingga penelitian ini dapat lebih efektif dan efisien. Menurut Sudaryono (2018:49) bahwa “Disisi lain jadwal ini merupakan *dead line* (target waktu) bagi peneliti yang bersangkutan untuk dapat melaksanakan dan menyelesaikan penelitian. Jadwal dapat ditampilkan dalam bentuk diagram atau tabel waktu. Dalam jadwal berisi kegiatan apa saja yang akan dilakukan dan berapa lama akan dilakukan”. Selanjutnya menurut Pohan (dalam Andi Prastowo 2016:284) menyatakan bahwa “Jadwal penelitian adalah suatu komponen dalam suatu proposal penelitian yang berisi waktu dan kegiatan selama penelitian, mulai dari persiapan, pelaksanaan sampai pelaporan. Sedangkan menurut Sugiyono (2019:382) menyatakan bahwa “Setiap rencana penelitian perlu dilengkapi dengan jadwal kegiatan yang akan dilaksanakan. Dalam jadwal berisi kegiatan apa saja yang akan dilakukan, dan berapa lama akan dilakukan”.

Berdasarkan pendapat pakar diatas dapat di simpulkan bahwa jadwal penelitian adalah kegiatan peneliti dalam melaksanakan penelitian yang telah disusun dalam bentuk tabel maupun diagram dan kegiatan kegiatan apa saja yang akan di mulai dari perencanaan penelitian sampai dengan pelaksanaan kegiatan kedepannya. Adapun jadwal penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian**

No	Kegiatan Penelitian	Tahun 2022				Tahun 2023			Tahun 2024	Tahun 2025	
		7	8	9	11	3	4	5		6	7
1	Observasi Objek Penelitian										
2	Seminar Proposal										
3	Penelitian Lapangan										
4	Analisis Data										
5	Seminar Hasil										
6	Pandadaran										

Disusun oleh peneliti 2023

### 3.2. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang dimana peneliti menggambarkan atau mendeskripsikan suatu tempat yang akan dilaksanakan penelitian.

Menurut Dini Silvi Purnia dan Tuti Alawiyah (2020:6) Menyatakan bahwa “Penelitian kualitatif sifatnya deskriptif analitik. Data yang diperoleh seperti hasil pengamatan, hasil wawancara, hasil pemotretan, analisis dokumen, catatan lapangan, disusun peneliti di lokasi penelitian, tidak dituangkan dalam bentuk angka angka. Peneliti segera melakukan analisis data dengan memperkaya informasi, mencari hubungan, membandingkan, menemukan pola atas dasar data aslinya (tidak ditransformasi dalam bentuk angka). Hasil analisis data berupa pemaparan mengenai situasi yang diteliti yang disajikan dalam bentuk uraian naratif”.

Menurut Sudaryono (2018:91) Bahwa “Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berupaya menganalisis kehidupan sosial dengan menggambarkan dunia sosial dari sudut pandang interpretasi individu (informan) dalam latar alamiah. Dengan kata lain, penelitian kualitatif berupaya memahami bagaimana seseorang individu melihat, memaknai atau menggambarkan dunia sosialnya.

Selanjutnya menurut Bogdan dan Taylor (dalam Zuchri Abdussamad 2021:30) Bahwa “Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. pendekatannya diarahkan pada latar dan individu secara holistic”.

Berdasarkan pendapat pakar diatas peneliti menyimpulkan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersifat deskriptif yaitu dengan menggambarkan situasi sosial yang diperoleh dari sudut pandang orang-orang. teknik pengumpulan data nya melalui informan, wawancara, dan dokumen serta analisis datanya berdasarkan teori. Dengan demikian penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

### **3.3. Lokasi Penelitian**

Pada penelitian ini, peneliti menetapkan lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Batuah, J.l Soekarno Hatta, Kilometer 23 Desa Batuah, Kecamatan Loa Janan, Kabupaten Kutai Kartanegara, Kalimantan Timur.

### 3.4. Defenisi Konsepsional

Definisi konsepsional adalah suatu pemikiran untuk membatasi variabel variabel yang akan diteliti. Menurut Sandu Siyoto dan Ali Sodik (2015:15) menyatakan bahwa “Konsep adalah unsur penelitian yang terpenting dan merupakan definisi yang dipakai oleh para peneliti untuk menggambarkan secara abstrak suatu fenomena sosial dan fenomena alami”. Sedangkan menurut Riduwan (2014:36) bahwa “Definisi konsepsional adalah anggapan dalam penelitian, sebagai landasan teori dan pemikiran yang digunakan dalam penelitian, yang mana semua hasil, kesimpulan dan kebenarannya diterima oleh peneliti”.

Pendapat lain menurut Ulber Silalahi (2017:304) “definisi konsepsional adalah pernyataan mengenai ide dalam benak anda dalam kata-kata tertentu atau istilah teoritis yang berkaitan dengan ide-ide atau konsep lain”

Sesuai judul yang peneliti angkat dalam penelitian ini maka definisi konsepsional dalam penelitian ini yaitu Pelayanan Publik Di Kantor Desa Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara adalah pelaksanaan pelayanan di bidang pemerintahan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang meliputi, *tangibels*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan publik di Kantor Desa Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara

### 3.5. Fokus Penelitian

Setiap penelitian diperlukan fokus penelitian agar memudahkan peneliti untuk mendapatkan data dalam melakukan penelitiannya.

Menurut Sugiyono (2015:290) Menyatakan bahwa “Fokus penelitian merupakan batasan masalah. Karena adanya keterlibatan, baik tenaga, dana, dan waktu supaya hasil penelitian lebih terfokus, maka penelitian tidak akan melakukan penelitian terhadap keseluruhan yang ada pada obyek atau situasi sosial tertentu, tetapi perlu menentukan fokus penelitian”. Sedangkan Menurut Lexy J Moleong (2016:97) bahwa “Fokus penelitian pada dasarnya adalah masalah pokok yang bersumber dari pengalaman penleiti atau melalui pengetahuan kepustakaan lainnya”.

Pendapat lain menurut Sudjana (dalam Zuchri Abdussamad 2021:105) menjelaskan bahwa “Menetapkan fokus berarti menetapkan kriteria data penelitian. Dengan pendoman fokus masalah seorang peneliti dapat menetapkan data yang harus dicari. Data yang dikumpulkan hanyalah data yang relevan dengan fokus penelitian. Peneliti dapat meridakeduksi data yang tidak relevan dengan fokus penelitian”.

Berdasarkan pendapat para pakar diatas dapat disimpulkan bahwa fokus penelitian merupakan suatu objek yang akan di kaji lebih dalam lagi. Adapun fokus dalam penelitian ini:

1. Menggunakan Indikator pelayanan publik yang terdiri dari:
  - a. *Tangibles*
  - b. *Realibility*

- c. *Responsiveness*
  - d. *Assurance*
  - e. *Empathy*
2. Faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Publik Di Kantor Desa Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.

### **3.6. Sumber Data**

Sumber data pada dasarnya merupakan sebuah data yang didapatkan di suatu objek dan melalui seseorang dan sumber informasi lainnya. Menurut Lofland dalam Lexy J Moleong (2016:157) bahwa “Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain”. Menurut Sugiyono (2022:129) bahwa “Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam macam (Triangulasi), dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Sedangkan menurut Ismail Suardi Wekke (2019:52) menjelaskan “Dari segi sumber pengumpulan data meliputi sumber primer, dan sumber sekunder. Sumber primer apabila data diperoleh langsung oleh peneliti dari informan. Sumber sekunder adalah peneliti memperoleh data tidak secara langsung dari nara sumber tetapi misalnya lewat dokumen”.

Berdasarkan pendapat diatas sumber data merupakan suatu bentuk data yang didapat oleh peneliti dari berbagai macam sumber, baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

### 3.6.1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari tempat data tersebut didapatkan melalui observasi, wawancara dan lain lainnya.

Menurut Ismail Suardi Wekke dkk (2019 :14) “Data primer adalah jenis data yang langsung didapat dari sumbernya”. Sedangkan menurut Lijan Poltak Sinambela (2014:240) menyatakan bahwa “Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari lapangan dengan mendisain dan menggunakan instrument penelitian, serta mengolah dan menyajikan data tersebut secara mandiri”.

Pendapat lain menurut Agus Setiawan (2018:39) bahwa “Data primer merupakan hasil informasi yang didapatkan peneliti sendiri melalui wawancara dan observasi”. Sedangkan untuk mengetahui *key informan* dan *informan dalam* penelitian ini, peneliti menggunakan *Teknik purposive sampling* dan *accidental sampling*.

Menurut Roimanson Panjaitan (2017:67) “Teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut dianggap paling tahu apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/ situasi sosial yang diteliti”.

Kemudian menurut Sugiyono (Dalam Abd hadi, Asrori dan Usman 2021:55) Sampling aksidental adalah Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data”.

Berdasarkan pendapat pakar tersebut maka untuk mendapatkan data tersebut peneliti dapat mendapatkan data melalui *key informan* dan *informan*.

Key informan, Menurut Sugiyono (2022:25), key informan adalah orang yang memiliki kekuasaan, pengetahuan umum dan mau membukakan pintu kepada peneliti untuk bisa menjelajahi obyek yang diteliti”. Sedangkan Informan menurut Zuchri Abdussamad (2021:59) bahwa “Informan adalah seseorang yang memberikan informasi lebih banyak tentang orang lain dan hal yang berkaitan dengannya dari pada tentang dirinya”.

Dengan demikian dari pendapat diatas maka peneliti menetapkan *key informan* dan *informan* sebagai berikut:

**Tabel 3. 2 Tabel Informan Penelitian**

No.	Nama Informan	Jabatan/Status	Keterangan
1	Abdul Rasyid, S.T., M.AP	Kepala Desa	Key Informan
2	Amri	Sekretaris Desa	Informan
3	Dahlia	Kepala Seksi Pemerintahan	Informan
4	Mohamad Amin, S.Hi	Kepala Seksi Pelayanan	Informan
5	Nur Muliana	Kepala Seksi Kesejahteraan	Informan
6	Muhammad Taufik	Masyarakat	Informan
7	Suhardi	Masyarakat	Informan
8	Yandi Yanto	Masyarakat	Informan

Sumber: Data Wawancara Peneliti, 2022

### **3.6.2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang telah didapatkan oleh peneliti untuk melengkapi data penelitian. Menurut Jonathan Sarwono (2018:12) bahwa “Data sekunder merupakan data yang sudah tersedia sehingga kita tinggal mencari dan mengumpulkan”. Menurut Lijan Poltak Sinambela (2014:240) menyatakan bahwa “Data sekunder adalah data yang dipinjam dari pihak lain, data tersebut sudah teroleh dan peneliti hanya menggunakan saja untuk kepentingan penelitiannya”.

Sedangkan menurut Sugiyono (2022:104) bahwa “Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen”.

Berdasarkan pendapat pakar diatas dalam penelitian ini peneliti memperoleh sumber data sekunder untuk pendukung penelitian ini sebagai berikut:

1. Buku buku, Dokumen, dan
2. Sumber informasi lainnya.

### **3.7. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah untuk memperoleh informasi untuk mencapai tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2022:104) menyatakan bahwa “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan”. Menurut Suyitno (2018:108) menyatakan bahwa “Teknik pengumpulan data/ Pengambilan data kualitatif pada

dasarnya bersifat tentatif karena penggunaannya ditentukan oleh konteks permasalahan dan gambaran data yang mau diperoleh”.

Sedangkan menurut Agus Setiawan (2018:41) menyatakan bahwa “Teknik pengumpulan data menjadi salah satu bagian yang amat penting dalam penelitian, Seorang peneliti dituntut menggali data yang ada di lapangan penelitian. Dari pengumpulan data ini seorang peneliti akan memahami kedalaman data yang dibutuhkan dan akan menemukan sumber data selanjutnya yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan”.

Berdasarkan pendapat pakar tersebut maka dalam penelitian ini pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

### **3.7.1. Observasi**

Observasi merupakan suatu proses dalam mendapatkan informasi dan data pada saat melakukan pengamatan secara langsung ke lapangan. Menurut Zuchri Abdussamad (2021:147) bahwa “Observasi adalah Teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan disengaja melalui pengamatan dan pencatatan terhadap gejala yang diselidiki”. Sedangkan menurut Sudaryono (2018:216) menyatakan bahwa “Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung”. Pada penelitian ini peneliti melakukan observasi atau pengamatan secara langsung untuk mengetahui kondisi yang terjadi di Kantor Desa Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.

### 3.7.2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu kegiatan tanya jawab kepada seseorang untuk mendapatkan data data dan informasi. Menurut Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar (2017:93) bahwa “Wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung”. Sedangkan wawancara menurut Suyitno (2018:113) menyatakan bahwa “Interview merupakan salah satu cara pengambilan data yang dilakukan melalui kegiatan komunikasi lisan dalam bentuk terstruktur, semi terstruktur, dan tak terstruktur”.

Menurut sugiyono (2022:115) menjelaskan bahwa “Wawancara terstruktur digunakan sebagai Teknik pengumpulan data, nila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini pula, pengumpulan data dapat menggunakan berberapa pewawancara sebagai pengumpul data”. Menurut Sugiyono (2022:115) menyatakan bahwa wawancara semiterstruktur “Tujuan dari wawancara jenis ini untuk menemukan permasalahan secara terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan”. Menurut Sugiyono (2022:116) bahwa “Wawancara tidak berstruktur, adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun

secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

Berdasarkan pendapat pakar diatas dapat di simpulkan bahwa wawancara merupakan kegiatan tanya jawab peneliti untuk mendapatkan informasi dan data. Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada kepala desa, kepala seksi, dan masyarakat yang mempunyai keperluan.

### **3.7.3. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah salah satu teknik pengumpulan data kualitatif yang bentuknya berupa dokumen-dokumen, gambar dan tulisan. Menurut Agus Setiawan (2018:43) bahwa “Dokumentasi merupakan teknik mengkaji dokumen (arsip). Wujud dokumen sebagai bahan kajian dapat berupa foto, gambar, hasil rekaman, surat yang keseluruhannya tersimpan di lembaga, perusahaan, atau perseorangan. Kajian dokumen diperlukan karena dianggap mampu menjelaskan dan membuktikan terhadap permasalahan yang diangkat. Sedangkan menurut Arikunto dalam Abd. Hadi dkk (2021:64) menyatakan bahwa “Dokumentasi adalah peneliti yang menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya”.

Selanjutnya menurut Sudaryono (2018:219) menyatakan bahwa “Dokumentasi adalah ditunjukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumentar, data yang relevan penelitian”.

Berdasarkan pendapat pakar diatas peneliti menyimpulkan bahwa dokumentasi merupakan sebuah data yang diperoleh langsung di tempat

dilakukannya penelitian, bentuknya berupa buku-buku, foto, dan peraturan-peraturan yang kegunaannya untuk menjelaskan dan membuktikan pada permasalahan dalam penelitian.

### **3.8. Analisis Data**

Analisis data adalah suatu proses untuk menganalisis data yang telah diperoleh dan diubah menjadi informasi yang bermanfaat.

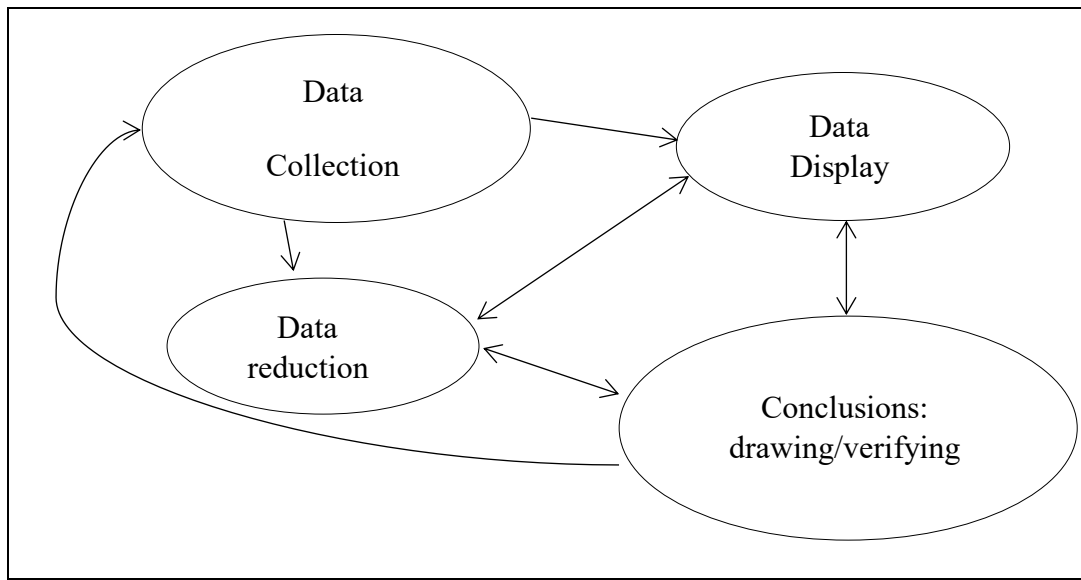
Menurut Sugiyono (2022:131) mengemukakan bahwa “Analisis data adalah proses mencari dan Menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit unit, melakukan sintesa, Menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain”. Menurut Jamaluddin Ahmad (2015:174) menyatakan bahwa “Analisis data dimaksudkan untuk memahami apa yang terdapat dibalik semua data tersebut, menggelompokkannya, meringkasnya menjadi suatu yang kompak dan mudah dimengerti, serta menemukan pola yang timbul dari data tersebut”.

Sedangkan menurut Murti (dalam Sudaryono 2018:344) Menyatakan bahwa “Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan bagian dari rancangan riset, bagian dari tinjauan Pustaka, bagian dari pembentukan teori, bagian dari pengumpulan data, bagian dari pengurutan data, pengarsipan dan pembacaan data, dan bagian dari penulisan hasil penelitian”.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa analisis data kualitatif merupakan suatu cara dalam mengelompokkan data menjadi suatu yang

mudah dipahami terhadap objek yang diteliti. Adapun gambaran analisis data menurut Miles dan Huberman sebagai berikut

**Gambar 3. 1 Model Analisis Data Interactive**



Sumber menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2022:134)

### 1. Pengumpulan data (*Data Collection*)

Menurut Sugiyono (2022:134) “Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi)”.

### 2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Menurut Sugiyono (2022:134) “Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas”.

### **3. Penyajian Data (*Data Display*)**

Menurut Sugiyono (2022:137) “Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori *flowchart* dan sejenisnya”.

### **4. Kesimpulan Dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/verification*)**

Menurut Sugiyono (2022:142) “Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

Pada bagian ini menyajikan data hasil penelitian yang diperoleh saat dilapangan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, yaitu untuk mempelajari data-data dan tanggapan-tanggapan instrument yang berhubungan dengan penelitian ini. Selain itu peneliti juga akan memberikan gambaran umum mengenai Desa Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara Provinsi Kalimantan Timur.

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

Desa Batuah adalah salah satu desa di Kecamatan Loa Janan, Kabupaten Kutai Kartanegara, Kalimantan Timur, Indonesia. Luas wilayah kurang lebih sekitar 84,7 Kilometer (KM) persegi, desa Batuah dihuni sejumlah penduduk diantaranya sebanyak 11.842 jiwa yang tersebar di 10 dusun atau 49 Rukun Tetangga (RT). Batuah dilewati oleh perlintasan poros Balikpapan-Samarinda dari kilometer 15 hingga 31. Secara administrasi Desa Batuah memiliki batas wilayah sebagai berikut:

- Sebelah Utara Berbatasan dengan Desa Purwajaya, Tani Bakti
- Sebelah Timur Berbatasan dengan Desa Tani Harapan, Kelurahan Teluk Dalam Kecamatan Muara Jawa.
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kelurahan Bukit Merdeka Kecamatan Samboja.
- Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Loa Duri Ulu, Bakungan.

#### 4.1.1. Keadaan Penduduk Desa Batuah

Berdasarkan jumlah penduduk Desa Batuah sebanyak 11.443 jiwa, dengan terdiri dari laki-laki 5.999 jiwa dan perempuan 5434 jiwa.

**Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk Desa Batuah**

No	Dusun	Jumlah Penduduk 2022		
		Laki-Laki (Orang)	Perempuan (Orang)	Jumlah (Orang)
1	Batuah	1237	1053	2290
2	Tani Jaya	554	540	1094
3	Karya Makmur	569	483	1052
4	Karya Tani	362	315	677
5	Tani Maju	1419	1303	2722
6	Tani Makmur	522	467	989
7	Surya Bakti	328	331	659
8	Mario	153	159	312
9	Karya Baru	565	500	1065
10	Tani Bahagia	290	283	573
	<b>Jumlah</b>	<b>5.999</b>	<b>5.434</b>	<b>11.433</b>

Sumber: Data Monografi Desa Batuah 2022

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa, jumlah penduduk terbesar berada di Dusun Batuah yakni 2.290 jiwa dengan rincian penduduk laki-laki sebanyak 1.237 jiwa dan perempuan sebanyak 1.053 jiwa, untuk jumlah penduduk terkecil berada di Dusun Mario yakni dengan jumlah penduduk sebanyak 312 jiwa dengan rincian penduduk laki-laki sebanyak 153 jiwa dan perempuan sebanyak 159 jiwa, secara keseluruhan menggambarkan bahwa penduduk Desa Batuah yang terbanyak adalah laki-laki sebanyak 5.999 jiwa.

**Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Kelompok Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)
1	Laki-laki	5.999
2	Perempuan	5.434
	<b>Jumlah</b>	<b>11.433</b>

Sumber: Data Monografi Desa 2022

Berdasarkan jumlah penduduk Desa Batuah mayoritas berjenis kelamin laki-laki berjumlah 5.999 orang, sedangkan perempuan berjumlah 5.434 orang

**Tabel 4. 3 Jumlah Penduduk Menurut Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)
1	Belum Tamat SD / Sederajat	904
2	Tamat SD / Sederajat	3622
3	SLTP / Sederajat	1587
4	SLTA / Sederajat	2123
5	Diploma I / II	24
6	Akademi / Diploma III/S. Muda	80
7	Diploma IV / Strata I	212
8	Strata II	5
	<b>Jumlah</b>	<b>8.257</b>

Sumber: Data Monografi Desa Batuah 2022

Dilihat dari jumlah penduduk Desa Batuah berdasarkan tingkat Pendidikan yang terbanyak adalah tamat SD/Sederajat sebanyak 3.622 orang, SLTA/Sederajat 2.123 orang, SLTP / Sederajat 1.587 orang, Diploma IV / Strata I 212 orang, belum tamat SD / Sederajat 904 orang, Akademi / Diploma III/S. Muda 80 orang, Diploma I/II 24 orang dan yang paling kurang Strata II sebanyak 5 orang.

**Tabel 4. 4 Jumlah Penduduk Desa Batuah Menurut Agama**

No	Agama	Jumlah (Orang)
1	Islam	11.390
2	Kristen	22
3	Katolik	21
	<b>Jumlah</b>	<b>11.433</b>

Sumber: Data Monografi Desa Batuah 2022

Berdasarkan kepercayaan/agama, mayoritas penduduk Desa Batuah yang beragama islam sebanyak 11.390 orang, beragama Kristen sebanyak 22 orang dan yang beragama katolik sebanyak 21 orang.

**Tabel 4. 5 Jumlah Penduduk Menurut Usia**

No	Kelompok Umur	Jumlah (Orang)
1	0 - 14 tahun	2.119
2	15- 59 tahun	8.156
3	60 – 74 tahun	918
4	Di atas 75 tahun	240
	<b>Jumlah</b>	<b>11.433</b>

Sumber: Data Monografi Desa Batuah 2022

Berdasarkan kelompok umur penduduk Desa Batuah menurut urutan terkecil hingga terbanyak yaitu dengan umur 15-59 tahun dengan jumlah 8.156 orang, kemudian umur 0-14 tahun dengan jumlah 2.119 orang, kemudian umur 60-74 tahun dengan jumlah 918 orang dan umur diatas 75 tahun sebanyak 240 orang.

**Tabel 4. 6 Jumlah Penduduk Menurut Pekerjaan/Mata Pencarian**

No	Kelompok Mata Pencarian	Jumlah (Orang)
2	Mengurus rumah tangga	2870
3	Pelajar/mahasiswa	2127
4	Pensiunan	7
5	Pegawai negeri sipil (PNS)	86
6	Kepolisian RI	5
7	Perdagangan	9
8	Petani / pekebun	1732
9	Peternak	4
10	Nelayan/perikanan	3
11	Transportasi	1
12	Karyawan swasta	1021
13	Karyawan BUMD	1
14	Karyawan honorer	35
15	Buruh Harian Lepas	42
16	Buruh tani/Perkebunan	37
17	Buruh peternakan	2
18	Pembantu rumah tangga	1
19	Tukang batu	1
20	Tukang kayu	2
21	Mekanik	2
22	Dosen	1
23	Guru	69

No	Kelompok Mata Pencaharian	Jumlah (Orang)
24	Dokter	1
25	Bidan	4
26	Perawat	4
27	Sopir	40
28	Pedagang	15
29	Perangkat desa	9
30	Wiraswasta	441
	Jumlah	8.572

Sumber: Data Monografi Desa Batuah 2022

Berdasarkan data kelompok mata pencaharian penduduk, mayoritas masyarakat bekerja sebagai ibu rumah tangga dengan jumlah 2.870 orang atau sekitar sepertiga dari total penduduk. Kelompok terbesar berikutnya adalah pelajar dan mahasiswa sebanyak 2.127 orang, diikuti oleh petani/pekebun yang berjumlah 1.732 orang. Sementara itu, sektor karyawan swasta juga memiliki jumlah cukup signifikan, yaitu 1.021 orang, serta wiraswasta sebanyak 441 orang.

Beberapa kelompok pekerjaan memiliki jumlah yang relatif kecil, seperti pegawai negeri sipil (PNS) yang berjumlah 86 orang, guru sebanyak 69 orang, buruh harian lepas sebanyak 42 orang, serta sopir berjumlah 40 orang. Pekerjaan di sektor perdagangan diwakili oleh pedagang (15 orang) dan perdagangan umum (9 orang). Selain itu, terdapat 35 karyawan honorer, 37 buruh tani/perkebunan, dan beberapa profesi dengan jumlah sangat sedikit seperti mekanik (2 orang), tukang kayu (2 orang), bidan (4 orang), perawat (4 orang), serta dokter, dosen, pembantu rumah tangga, dan perangkat desa yang masing-masing berjumlah 1–9 orang.

Profesi di sektor keamanan dan transportasi juga tercatat dalam jumlah terbatas, seperti kepolisian sebanyak 5 orang dan transportasi umum sebanyak 1 orang. Kelompok pekerjaan lainnya yang jumlahnya sangat kecil mencakup

nelayan/perikanan (3 orang), buruh peternakan (2 orang), serta tukang batu (1 orang).

Secara keseluruhan, total penduduk yang tercatat berdasarkan jenis mata pencaharian adalah 8.572 orang, yang menunjukkan keragaman pekerjaan di masyarakat, meskipun didominasi oleh sektor domestik, pendidikan, dan pertanian.

**Tabel 4. 7 Prasarana Di Desa Batuah**

No	Sarana/Prasarana	Jumlah Unit
1	Kantor Desa	1
2	Gedung Serbaguna	1
3	Puskesmas	1
3	Sekolah Dasar	7
4	MI	2
5	SMP	1
6	MTS	1
7	SMK	1
8	MA	1
9	Masjid	23
10	Lapangan bola	3
11	Lapangan basket	1
12	Lapangan bulu tangkis	6
13	Lapangan tenis meja	2
	Jumlah	51

Sumber: Data Prasarana Desa Batuah 2022

Berdasarkan tabel Prasaran di atas dapat disimpulkan jumlah prasarana yang ada di Desa Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara tercatat 51 unit fasilitas yang mencakup bidang pemerintahan, pendidikan, kesehatan, peribadatan dan olahraga.

Adapun struktur Organisasi dari Kantor Desa Batuah dimana peneliti melaksanakan penelitian ialah sebagai berikut;

**Tabel 4. 8 Struktur Organisasi Kantor Desa Batuah**

<b>Jabatan</b>	<b>Nama</b>	<b>Pendidikan</b>
Kepala Desa	Abdul Rasyid ST, M.AP	S2
Sekretaris Desa	Amri	SMA
Kepala Urusan Perencanaan	Khaidir	SMA
Kepala Urusan Keuangan	Masdeka. S	S1
Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum	Renita Amanda	S1
Kasi Pemerintahan	Dahlia	SMA
Kasi Pelayanan	Mohamad Amin, S.Hi	S1
Kasi Kesra	Nur Muliana	SMA
Staf Pelayanan	Sunarti	SMA
Staf Pemerintahan	Arliansyah	SMA
Staf Pemerintahan	Sulistia Emelinda	D3
Staf Perencanaan	Serlina	S1
Staf Keuangan	Resti Alviyonita Meldi	S1
Staf Tata Usaha Dan Umum	Yuliana	D3

Sumber: Kantor Desa Batuah

#### **4.1.1. Tugas Pokok dan Fungsi**

Kantor Desa Batuah yang berada di wilayah Kecamatan Loa Janan, Kabupaten Kutai Kartanegara, Kalimantan Timur, merupakan lembaga pemerintahan desa yang memiliki tugas pokok dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, serta pemberdayaan masyarakat di lingkungan Desa Batuah. Dalam pelaksanaan tugasnya, Kantor Desa Batuah bertanggung jawab memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, seperti pengurusan surat keterangan, administrasi kependudukan, serta pengelolaan keuangan dan aset desa. Selain itu, Kantor Desa Batuah juga berperan dalam merumuskan dan melaksanakan kebijakan desa yang

ditetapkan melalui musyawarah desa guna mewujudkan tata kelola pemerintahan desa yang transparan dan akuntabel.

Selain menjalankan tugas pokok tersebut, Kantor Desa Batuah juga memiliki fungsi penting dalam mendukung pelaksanaan pembangunan desa, melalui penyusunan perencanaan program pembangunan serta pengelolaan Dana Desa (DD) dan Alokasi Dana Desa (ADD) untuk meningkatkan sarana prasarana umum dan kesejahteraan masyarakat. Dalam bidang pembinaan kemasyarakatan, Kantor Desa Batuah bertugas menjaga ketertiban dan keamanan lingkungan, membina lembaga kemasyarakatan seperti RT, RW, PKK, dan Karang Taruna, serta memfasilitasi kegiatan sosial, budaya, dan keagamaan. Di sisi lain, Kantor Desa Batuah turut berperan dalam pemberdayaan masyarakat dengan mendorong partisipasi warga dalam pembangunan desa, pengembangan potensi lokal, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pendampingan usaha ekonomi kreatif. Seluruh pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan, khususnya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa.

#### **4.1.2. Visi dan Misi Kantor Desa Batuah**

##### **VISI**

**"Mewujudkan Desa Batuah yang Berdaya Saing dan Mandiri"**

##### **MISI**

1. Mewujudkan Pemerintah Desa yang transparan, akuntabel dan berwibawa
2. Mengedepankan Musyawarah Dalam Pengambilan Keputusan

3. Meningkatkan Profesionalisme dan Kemampuan Perangkat Desa dan Lembaga Desa
4. Pengembangan Bidang Keagamaan, Kepemudaan, Pendidikan, Kesehatan, Ekonomi, Pariwisata dan Pemberdayaan Perempuan

#### **4.2. Penyajian Data Hasil Penelitian**

Pada penyajian data hasil penelitian ini, peneliti menyajikan dan menjelaskan hasil penelitian yang diperoleh dari lokasi penelitian. Penyajian sesuai dengan indikator yang telah peneliti tetapkan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui Pelayanan Publik Di Kantor Desa Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai berikut.

##### **4.2.1. *Tangibles***

Pada bagian ini, peneliti menyampaikan tanggapan dari key informan dan informan di Kantor Desa Batuah terkait *Tangibles*, Fasilitas pelayanan yang tersedia di kantor desa merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang efektivitas pelayanan publik. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai dapat meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi. Untuk mengetahui kondisi fasilitas pelayanan di kantor desa, peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Desa, Bapak Abdul Rasyid, ST, M.AP, guna mendapatkan informasi mengenai kondisi sarana fisik yang tersedia saat ini. Adapun pertanyaan yang diajukan kepada Kepala Desa ialah sebagai berikut:

**1. Bagaimana menurut anda kondisi sarana fisik bagi pelayanan masyarakat di kantor desa ini?**

"Secara umum, sarana dan prasarana di kantor desa sudah cukup memadai untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat. Ruang pelayanan sudah terpisah dari ruang kerja, sehingga lebih tertib dan nyaman. Peralatan juga seperti meja, kursi, komputer, dan lemari arsip sudah ada, walaupun beberapa memang sudah cukup lama dan perlu pembaruan. Fasilitas penunjang seperti ruang tunggu, toilet, dan tempat parkir juga ada, meski kapasitasnya masih terbatas. Satu hal yang masih menjadi kekurangan adalah fasilitas bagi penyandang disabilitas yang belum sepenuhnya tersedia. Rencananya akan dilakukan pembenahan secara bertahap sesuai kemampuan anggaran desa." (Wawancara, 13 April 2023)

**2. Apa kendala utama dalam meningkatkan kualitas sarana fisik pelayanan di kantor desa?**

"Kendala utamanya ada pada keterbatasan anggaran. Sebagian besar dana desa masih difokuskan ke program prioritas seperti pembangunan infrastruktur masyarakat, pemberdayaan ekonomi, dan bantuan sosial. Jadi, untuk pembaruan fasilitas kantor, biasanya hanya bisa dilakukan kalau ada sisa anggaran. Selain itu, tenaga yang paham secara teknis juga masih terbatas, jadi sulit untuk merancang sarana sesuai standar pelayanan publik. Kebutuhan akan fasilitas yang ramah bagi lansia dan penyandang disabilitas juga sebenarnya jadi perhatian, tapi belum bisa terpenuhi sepenuhnya. Meski begitu, kami tetap berupaya memaksimalkan anggaran yang ada dan menjalin koordinasi dengan pihak kecamatan atau kabupaten untuk mendapat dukungan." (Wawancara, 13 April 2023)

**3. Apakah ada rencana kedepannya terkait peningkatan fasilitas lain untuk menunjang pelayanan di kantor desa ini?**

"Iya, ke depan ada rencana untuk meningkatkan fasilitas agar pelayanan bisa lebih optimal. Beberapa hal yang menjadi prioritas saya antara lain pengadaan sistem administrasi elektronik, perbaikan jaringan internet, dan pembaruan perangkat komputer. Kami juga ingin meningkatkan aksesibilitas, terutama bagi penyandang disabilitas, serta memperbaiki ruang tunggu agar masyarakat merasa lebih nyaman. Selain itu, ruang pelayanan juga direncanakan untuk diperluas agar proses pelayanan bisa berjalan lebih cepat, apalagi saat jam-jam ramai." (Wawancara, 13 April 2023)

Selain wawancara dengan Kepala Desa, peneliti juga melakukan wawancara dengan Sekretaris Desa, Bapak Amri, Kepala Seksi Pemerintahan, Ibu Dahlia,

Kepala Seksi Pelayanan Mohamad Amin, S.Hi, dan Kepala Seksi Kesejahteraan Nur Mauliana untuk mendapatkan perspektif lain mengenai kondisi fasilitas pelayanan serta langkah-langkah yang telah dilakukan dalam peningkatan sarana fisik pelayanan. Adapun pertanyaan yang diajukan kepada perangkat desa ialah sebagai berikut:

1. **Bagaimana menurut anda kondisi sarana fisik bagi pelayanan masyarakat di kantor desa ini?**

**Berikut adalah hasil wawancara dari Sekretaris Desa, Bapak Amri:**

"Saat ini sarana fisik di Kantor Desa Batuah masih tergolong cukup. Fasilitas seperti sudah ada meja pelayanan, kursi, dan perangkat administrasi, namun memang masih terdapat keterbatasan ruang dan sarana pendukung. Misalnya, ruang pelayanan masih bergabung dengan ruang kerja perangkat desa, sehingga aspek privasi dan kenyamanan belum optimal. Perangkat teknologi informasi juga masih terbatas, padahal sangat dibutuhkan untuk menunjang pelayanan yang cepat dan akurat. Meski demikian, kami terus melakukan perbaikan secara bertahap melalui optimalisasi anggaran dan pemeliharaan fasilitas yang ada.." (Wawancara, 12 April 2023)

**Selanjutnya, beralih kepada hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan, Ibu Dahlia:**

" Menurut saya, sarana fisik di kantor desa sudah cukup memadai untuk mendukung kegiatan pemerintahan dan pelayanan masyarakat. Ruang kerja sudah rapi, fasilitas meja dan kursi mencukupi, serta tersedia ruang arsip yang mendukung dokumentasi. Walaupun beberapa aspek masih perlu ditingkatkan, seperti ventilasi udara untuk kenyamanan ruangan dan pengelolaan arsip yang lebih efisien dengan lemari atau rak yang lebih modern." (Wawancara, 12 April 2023)

**Kemudian, hasil dari wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Mohamad Amin, S.Hi:**

"Menurut saya, sarana fisik untuk pelayanan langsung kepada warga di kantor desa sudah cukup baik. Sudah ada meja pelayanan, kursi tunggu, serta papan informasi yang membantu warga memahami prosedur. Perangkat komputer dan printer juga ada, meskipun beberapa sudah cukup lama dan mungkin perlu diperbarui. Ruang tunggu memang terbatas, namun sejauh ini masih dapat menampung warga secara bergiliran. Secara

keseluruhan, fasilitas yang ada cukup menunjang, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan." (Wawancara, 17 April 2023)

**Dan, hasil dari wawancara dengan Kepala Seksi Kesejahteraan Nur Mauliana:**

"Menurut saya, fasilitas di kantor desa sudah cukup mendukung, khususnya untuk pengolahan data bantuan sosial dan koordinasi dengan pihak luar. Ruang kerja dan peralatan seperti komputer dan lemari dokumen tersedia. Namun, untuk kegiatan seperti kita ke luar kantor kayak penyuluhan, kami masih memerlukan tambahan alat presentasi dan perlengkapan dokumentasi. Secara keseluruhan, fasilitas fisik yang ada cukup membantu pelaksanaan tugas di bidang kesejahteraan." (Wawancara, 12 April 2023)

2. **Apa saja langkah-langkah yang telah dilakukan oleh pihak desa, untuk menunjang perbaikan fasilitas pelayanan yang ada di kantor desa?**

**Berikut adalah hasil wawancara dari Sekretaris Desa, Bapak Amri:**

"Kalau kami rutin melakukan inventarisasi dan evaluasi sarana prasarana kantor desa, yang kemudian menjadi dasar penyusunan RKPDes setiap tahun. Usulan pembaruan fasilitas kami anggarkan melalui Dana Desa atau Alokasi Dana Desa. Jika anggaran desa tidak mencukupi, kami mengajukan bantuan ke tingkat kecamatan dan kabupaten. Selain itu, koordinasi internal juga dilakukan secara berkala agar seluruh perangkat desa memahami kondisi fasilitas dan prioritas kebutuhan.." (Wawancara, 12 April 2023)

**Selanjutnya, beralih kepada hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan, Ibu Dahlia:**

"Berkaitan dengan itu, kami rutin melakukan evaluasi terhadap kondisi sarana dan prasarana yang digunakan. Hasil evaluasi tersebut kami bawa ke dalam rapat desa untuk dibahas bersama, terutama terkait kebutuhan perbaikan seperti pengecatan ruangan, perbaikan plafon, atau pengadaan perlengkapan kerja. Setiap usulan yang masuk itu kemudian disusun menjadi bagian dari rencana kerja pemerintah desa agar bisa direalisasikan." (Wawancara, 12 April 2023)

**Kemudian, hasil dari wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Mohamad Amin, S.Hi:**

"Langkah-langkah yang kami ambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan, salah satunya adalah menampung saran dan masukan dari warga. Dari situ, kami mengidentifikasi fasilitas apa saja yang perlu

diperbaiki atau ditambah, seperti pengadaan kipas angin di ruang tunggu atau papan informasi tambahan. Semua usulan tersebut kami sertakan dalam Musyawarah Perencanaan Pembangunan Desa (Musrenbangdes) agar bisa masuk ke dalam prioritas penganggaran. Kami juga bekerjasama dengan perangkat desa lain untuk mengevaluasi fasilitas yang sudah ada."(Wawancara, 17 April 2023)

**Dan, hasil dari wawancara dengan Kepala Seksi Kesejahteraan Nur Mauliana:**

"Kami selalu aktif mengusulkan perbaikan fasilitas, khususnya yang berkaitan dengan kegiatan sosial dan pemberdayaan masyarakat. Misalnya, kami pernah mengajukan perlengkapan untuk kegiatan pelatihan masyarakat serta alat dokumentasi agar setiap kegiatan bisa tersip dengan baik. Langkah ini kami lakukan melalui rapat koordinasi dan disampaikan secara formal dalam musyawarah desa."(Wawancara, 12 April 2023).

**3. Apa upaya yang telah dilakukan dalam mendukung pemeliharaan atau pengadaan fasilitas pelayanan kantor desa?**

**Berikut adalah hasil wawancara dari Sekretaris Desa, Bapak Amri:**

"Upaya pemeliharaan dan pengadaan fasilitas kami lakukan secara terstruktur dan berkelanjutan. Pendataan kondisi fasilitas dilakukan secara berkala untuk mengidentifikasi kebutuhan perbaikan atau penggantian. Hasilnya dijadikan bahan dalam rapat perencanaan desa nanti. Kami juga memastikan proses pengadaan dilakukan sesuai prosedur, serta mendorong pemeliharaan rutin, tidak hanya saat terjadi kerusakan. Dengan cara ini, kami berharap pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih optimal." (Wawancara, 12 April 2023)

**Selanjutnya, beralih kepada hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan, Ibu Dahlia:**

"Kami menyadari pentingnya perawatan fasilitas agar tetap berfungsi. Oleh karena itu, kami berusaha menjaga kerapian dan kebersihan ruang kerja, serta melakukan perawatan ringan. Untuk kebutuhan yang lebih besar seperti pengadaan meja, kursi, atau lemari arsip, kami mendokumentasikan dan menyusun daftar kebutuhannya, lalu diajukan ke sekretariat desa untuk dimasukkan dalam rencana anggaran tahunan. Proses ini juga kami koordinasikan secara lintas seksi agar pengadaannya benar-benar sesuai kebutuhan." (Wawancara, 12 April 2023)

**Kemudian, hasil dari wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Mohamad Amin, S.Hi:**

"Kami memastikan agar alat-alat pelayanan seperti komputer dan printer selalu dalam siap pakai. Ketika terjadi kerusakan, biasanya langsung kami laporkan untuk dilakukan perbaikan atau penggantian. Selain itu, kami juga terlibat dalam pengusulan sarana baru yang dibutuhkan, terutama yang dapat meningkatkan kenyamanan masyarakat saat menerima layanan. Kegiatan pemeliharaan ringan seperti pembersihan area pelayanan juga kami lakukan secara rutin agar pelayanan tetap berjalan dengan baik."(Wawancara, 17 April 2023)

**Dan, hasil dari wawancara dengan Kepala Seksi Kesejahteraan Nur Mauliana:**

"Kami dalam menjaga fasilitas, terutama yang berkaitan dengan pengarsipan data dan dokumen bantuan sosial. Kami melakukan pengecekan secara berkala terhadap kondisi alat dan ruangan. Jika ditemukan kerusakan atau kekurangan, kami buat laporan tertulis dan sampaikan ke kepala desa atau sekretariat. Selain itu, kami juga berupaya agar setiap barang yang sudah ada dapat digunakan tanpa hambatan dan dirawat agar tahan lama."(Wawancara, 12 April 2023)

Selain memperoleh informasi dari aparatur desa, peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna layanan di kantor desa. Dimana peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat yang bernama Bapak Muhammad Taufik, Ibu Suhardi, dan Bapak Yandi Yanto. Dimana masyarakat tersebut telah beberapa kali mengurus administrasi di kantor desa. Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pandangan masyarakat terhadap fasilitas pelayanan yang tersedia. Dimana pertanyaan yang diajukan kepada masyarakat ialah sebagai berikut:

1. **Bagaimana menurut anda kondisi sarana fisik bagi pelayanan masyarakat di kantor desa ini?**

**Berikut adalah hasil wawancara kepada masyarakat yakni Bapak Muhammad Taufik:**

"Menurut saya, Sarana di kantor desa ini sudah cukup baik. Ruang tunggunya bersih dan tempat duduknya juga lumayan banyak. Tapi masih ada yang kurang, contohnya belum ada papan informasi. Jadi kadang kami bingung soal syarat atau apa saja yang mau disiapkan kalau mau ngurus, jadi harus tanya dulu ke petugas." (Wawancara, 17 April 2023)

**Selanjutnya hasil wawancara kepada Masyarakat kedua yakni Ibu**

**Suhardi:**

"Selama ini saya merasa pelayanannya cukup baik dan ruangnya juga rapi. Tapi untuk fasilitas memang masih kurang. Seperti kami harus tanya-tanya sendiri karena nggak ada papan informasi atau pengumuman. Terus, mungkin akan lebih enak lagi ya kalau ada kipas angin tambahan di ruang tunggu, soalnya kalau lagi ramai lumayan panas." (Wawancara, 17 April 2023)

**Kemudian hasil wawancara kepada Masyarakat ketiga yakni Bapak**

**Yandi Yanto:**

"Menurut saya sih udah cukup aja. ada baiknya disediakan informasi buat mengurus surat di dinding ya, jadi warga bisa langsung tahu info tanpa harus nunggu dipanggil atau tanya ke petugas dulu. Terus satu lagi, mungkin bisa ditambah penunjuk arah atau tanda-tanda di dalam ruangan, biar nggak bingung mau ke mana." (Wawancara, 18 April 2023)

2. **Menurut Anda, apakah peralatan yang digunakan oleh petugas desa saat memberikan pelayanan sudah terlihat profesional dan memadai?**

**Berikut adalah hasil wawancara kepada masyarakat yakni Bapak Muhammad Taufik:**

"Dari yang saya lihat, sebagian besar alat yang dipakai pegawai kantor desa sudah cukup bagus dan kelihatan baik saja. Mereka pakai komputer, printer, dan alat-alat lain buat melayani warga. Tapi saya pernah ngalamin waktu printernya bermasalah, jadi pelayanannya agak terhambat. Menurut saya, alat-alat itu sebaiknya dirawat ya, biar nggak mengganggu proses administrasi." (Wawancara, 17 April 2023)

**Selanjutnya hasil wawancara kepada Masyarakat kedua yakni Ibu****Suhardi:**

"Saya lihat petugas sekarang udah pakai alat yang sesuai. Mereka nggak nulis tangan lagi, tapi langsung pakai komputer dan cetak dokumen. Cuma memang ada beberapa alat yang saya kira perlu diperbaiki, jadi kadang prosesnya agak lambat. Tapi meskipun begitu, pelayanannya tetap bisa selesai dengan baik selama saya ada kebutuhan." (Wawancara, 17 April 2023)

**Kemudian hasil wawancara kepada Masyarakat ketiga yakni Bapak**

**Yandi Yanto:** "Menurut saya, peralatan kantor desa ini udah cukup saja. Petugasnya juga kelihatan udah terbiasa pakai komputer. Tapi saya pernah lihat mereka agak kesulitan waktu alatnya sempat nggak berfungsi. Mungkin ke depannya perlu ada perbaikan kalau bisa, biar pelayanannya bisa lebih bagus lagi." (Wawancara, 18 April 2023)

3. **Apakah Anda merasa ruang pelayanan sudah ramah untuk semua kalangan, termasuk lansia atau penyandang disabilitas?**

**Berikut adalah hasil wawancara kepada masyarakat yakni Bapak Muhammad Taufik:**

"Yang kita lihat, ruang pelayanannya udah cukup ramah. Tapi saya rasa masih kurang mendukung seperti fasilitas untuk disabilitas. Contohnya, belum ada jalur atau pegangan tangan yang bisa bantu mereka. Mungkin ke depannya bisa dipikirkan lagi, supaya semua orang bisa lebih mudah saat datang ke kantor desa." (Wawancara, 17 April 2023)

**Selanjutnya hasil wawancara kepada Masyarakat kedua yakni Ibu**

**Suhardi:** "Kalau saya pernah datang sama orang tua saya yang sudah lanjut usia, dan menurut saya memang masih ada kekurangan fasilitas untuk lansia. Belum ada kursi tunggunya. Walaupun petugas sudah melayani dengan baik, kalau bisa ada fasilitasnya agar menjadi lebih mudah ya." (Wawancara, 17 April 2023)

**Kemudian hasil wawancara kepada Masyarakat ketiga yakni Bapak Yandi Yanto:**

"Menurut saya untuk lansia atau warga yang memiliki keterbatasan, memang masih kurang fasilitas yang mendukung kalau kita lihat. belum ada jalur khususnya atau tanda-tanda yang mengarahkannya. Ke depannya, saya harap ada perubahan di bagian itu, supaya semua warga bisa dilayani secara adil dan nyaman."(Wawancara, 18 April 2023)

**4.2.2. Reliability: Keandalan dalam Memberikan Pelayanan**

Keandalan dalam pelayanan publik merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan masyarakat terhadap kinerja kantor desa. Pelayanan yang dapat diandalkan harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Untuk memahami bagaimana tingkat keandalan pelayanan di kantor desa, peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Desa, Bapak Abdul Rasyid, ST, M.AP, guna memperoleh informasi mengenai upaya yang telah dilakukan dalam memastikan pelayanan berjalan dengan baik dan konsisten. Adapun pertanyaan yang diajukan kepada Kepala Desa ialah sebagai berikut:

**1. Bagaimana Anda menilai keandalan pelayanan pegawai kantor desa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat?**

"Sejauh ini pelayanan di Kantor Desa Batuah telah berjalan cukup andal dan konsisten dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kami berupaya memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan sesuai prosedur, dengan didukung oleh aparatur yang memahami standar operasional pelayanan. komunikasi juga dijaga agar permohonan masyarakat dapat ditangani tanpa keterlambatan. Kami menyadari pentingnya kepercayaan masyarakat, sehingga evaluasi dan perbaikan pelayanan dilakukan secara berkala." (Wawancara, 13 April 2023)

**2. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat?**

"Kami terus mendorong peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pembinaan internal, serta menekankan sikap

responsif terhadap permintaan dan keluhan masyarakat. Kami menetapkan standar waktu pelayanan untuk beberapa jenis administrasi agar masyarakat mengetahui perkiraan penyelesaian. Koordinasi antar pelaksana juga diperkuat agar proses pelayanan berjalan lancar. Selain itu, kami mulai memanfaatkan teknologi informasi untuk pencatatan dan dokumentasi guna meningkatkan efisiensi. Pelayanan cepat tetap mengutamakan ketepatan dan prosedur yang benar."(Wawancara, 13 April 2023)

**3. Bagaimana cara pegawai kantor desa memastikan bahwa layanan tetap berjalan lancar meskipun ada kendala teknis atau peningkatan jumlah pemohon?**

"Kami menerapkan sistem kerja fleksibel di mana perangkat desa saling memahami alur pelayanan dan bisa menggantikan saat ada kendala teknis. Kami juga menyiapkan perangkat cadangan dan solusi manual untuk situasi darurat. Evaluasi rutin dilakukan untuk mengantisipasi hambatan, serta penyesuaian dan jam pelayanan saat jumlah pemohon meningkat. Prinsip kami adalah menjaga layanan tanpa mengorbankan kualitas dan ketepatan administrasi." (Wawancara, 13 April 2023)

Selain wawancara dengan Kepala Desa, peneliti juga melakukan wawancara dengan Sekretaris Desa, Bapak Amri, Kepala Seksi Pemerintahan, Ibu Dahlia, Kepala Seksi Pelayanan Mohamad Amin, S.Hi, dan Kepala Seksi Kesejahteraan Nur Mauliana untuk mendapatkan perspektif lain mengenai upaya yang telah dilakukan dalam memastikan pelayanan berjalan dengan baik dan konsisten. Adapun pertanyaan yang diajukan kepada perangkat desa ialah sebagai berikut:

**1. Bagaimana Anda menilai keandalan pelayanan pegawai kantor desa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat?**

**Berikut adalah hasil wawancara dari Sekretaris Desa, Bapak Amri:**

"Pelayanan di Kantor Desa Batuah sudah cukup andal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Proses administrasi berjalan sistematis, mulai dari pencatatan surat, penjadwalan, hingga penanganan dokumen kependudukan dan permohonan lain. Prosedur baku telah disiapkan agar pelayanan seragam dan tidak membingungkan masyarakat. Dengan pembagian tugas yang jelas dan komunikasi rutin, kami berupaya menjaga kelancaran dan akuntabilitas pelayanan." (Wawancara, 12 April 2023)

**Selanjutnya, beralih kepada hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan, Ibu Dahlia:**

"Saya menilai keandalan pelayanan bisa dilihat dari konsisten dan kepastian yang diberikan kepada masyarakat. Dalam setiap pengelolaan dokumen kependudukan misalnya, kami selalu berusaha memberikan hasil yang sesuai dengan standar dan waktu yang telah ditentukan. Kami juga berupaya menghindari masyarakat datang berkali-kali karena kekeliruan dari pihak kami. Dengan menjalankan SOP dan aturan yang berlaku, pelayanan bisa menjadi lebih tertib dan dapat dipercaya." (Wawancara, 12 April 2023)

**Kemudian, hasil dari wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Mohamad Amin, S.Hi:**

"Keandalan pelayanan dapat dilihat dari bagaimana kami menjaga sikap profesional saat menghadapi masyarakat. Setiap warga yang datang ke kantor desa, kami layani dengan human, tanpa mempersulit. Ketika semua berkas lengkap, kami usahakan prosesnya selesai pada hari yang sama. Kejelasan prosedur dan kesiapan kami dalam bekerja menjadi kunci utama agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan." (Wawancara, 17 April 2023)

**Dan, hasil dari wawancara dengan Kepala Seksi Kesejahteraan Nur Mauliana:**

"Dalam pelayanan yang berkaitan dengan kegiatan sosial dan kesejahteraan, kami harus memiliki data yang akurat dan dapat bertindak cepat saat dibutuhkan. Misalnya dalam penyaluran bantuan atau pendataan keluarga prasejahtera, kami dituntut untuk tepat sasaran dan tidak menunda-nunda. Saya rasa dengan komunikasi yang baik, koordinasi yang kuat, serta rasa tanggung jawab dari setiap perangkat, pelayanan kami sudah cukup dapat diandalkan." (Wawancara, 12 April 2023)

- 2. Apa langkah yang dilakukan ketika terjadi kendala dalam pelayanan, misalnya sistem yang lambat atau permintaan masyarakat yang meningkat?**

**Berikut adalah hasil wawancara dari Sekretaris Desa, Bapak Amri:**

"Ketika terjadi kendala seperti sistem lambat atau lonjakan permintaan, kami segera melakukan koordinasi internal agar setiap perangkat desa mengetahui tugasnya dan pelayanan tetap berjalan. Kami juga menerapkan fleksibilitas dengan membuka pelayanan tambahan di luar jam kerja bila diperlukan. Kerja sama yang solid dan komunikasi cepat

antar perangkat menjadi kunci agar masyarakat tetap dilayani dengan baik" (Wawancara, 12 April 2023)

**Lalu, beralih kepada hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan,**

**Ibu Dahlia:**

"Dalam menghadapi kendala, itu kami mencoba tetap tenang dan sigap. Jika sistem mengalami gangguan, kami informasikan dengan jelas kepada masyarakat agar mereka memahami situasinya. Selain itu, kami tetap mencatat kebutuhan warga secara manual dan melanjutkan proses digital setelah sistem kembali normal. Ketika permintaan masyarakat meningkat, kami juga meminta bantuan dari perangkat desa lain agar pelayanan tetap bisa dilakukan secara maksimal." (Wawancara, 12 April 2023)

**Kemudian, hasil dari wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan**

**Mohamad Amin, S.Hi:**

"Langkah yang paling sering kami lakukan adalah redistribusi tugas dan meningkatkan fleksibilitas dalam pelayanan. Artinya, saat salah satu perangkat desa sedang kewalahan, yang lain akan membantu agar tidak ada penumpukan. Kami juga menyiapkan format manual sebagai cadangan jika terjadi gangguan, dan mengutamakan pelayanan langsung untuk hal-hal mendesak. Komunikasi terbuka dengan masyarakat menjadi penting agar mereka tetap merasa tidak diabaikan." (Wawancara, 17 April 2023)

**Dan, hasil dari wawancara dengan Kepala Seksi Kesejahteraan Nur**

**Mauliana:**

"Khusus di bidang saya, ketika ada kegiatan seperti pembagian bantuan atau pelaksanaan program sosial dan terjadi lonjakan warga, kami segera mengatur ulang jadwal pelayanan agar lebih terorganisir. Jika ada gangguan teknis, kami upayakan dokumentasi tetap berjalan dan menyampaikan informasi yang akurat kepada warga. Kami juga terbiasa menyesuaikan strategi kerja lapangan agar pelayanan tetap bisa diselesaikan tanpa menimbulkan ketidaknyamanan." (Wawancara, 12 April 2023)

**3. Menurut Anda, apa tantangan terbesar dalam menjaga keandalan pelayanan pegawai kantor desa?**

**Berikut adalah hasil wawancara dari Sekretaris Desa, Bapak Amri:**

"Menurut saya, tantangan terbesar dalam menjaga keandalan pelayanan adalah menjaga konsistensi kinerja seluruh perangkat desa di tengah berbagai dinamika yang ada. Kadang-kadang pekerjaan bisa meningkat secara tiba-tiba, atau ada perangkat desa yang berhalangan, sehingga memengaruhi pelayanan. Selain itu, perubahan regulasi dari pemerintah pusat juga sering terjadi, dan kami dituntut untuk segera menyesuaikan tanpa mengganggu jalannya pelayanan. Oleh karena itu, penting sekali menjaga komunikasi dan koordinasi yang baik antarperangkat, serta meningkatkan kapasitas SDM." (Wawancara, 12 April 2023)

**Selanjutnya, beralih kepada hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan, Ibu Dahlia:**

"Menyesuaikan pelayanan dengan perubahan regulasi seringkali menjadi tantangan tersendiri bagi saya. Setiap jika ada perubahan aturan harus segera disosialisasikan dengan tepat agar tidak mengganggu pelayanan. Di sisi lain, tuntutan administrasi yang terus berkembang juga membuat kami harus terus belajar dan memperbarui pengetahuan secara mandiri." (Wawancara, 12 April 2023)

**Kemudian, hasil dari wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan**

**Mohamad Amin, S.Hi:**

"Menurut saya, tantangan terbesar adalah bagaimana menjaga kualitas pelayanan tetap tinggi meskipun jumlah pegawai dan sarana terbatas. Masyarakat semakin menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, dan efisien. Oleh karena itu, kami harus mampu meniyasati keterbatasan dengan cara-cara kreatif, seperti waktu dan pelayanan bergiliran." (Wawancara, 17 April 2023)

**Dan, hasil dari wawancara dengan Kepala Seksi Kesejahteraan Nur Mauliana:**

"Dalam konteks kesejahteraan, tantangan utamanya adalah menjaga akurasi data dan transparansi dalam penyaluran bantuan. Salah sedikit saja bisa berdampak besar pada kepercayaan masyarakat. Apalagi saat ada program baru, kami harus segera menyesuaikan pendataan, menyampaikan informasi dengan cepat, dan tetap menjamin bahwa seluruh proses berjalan secara adil dan tepat sasaran." (Wawancara, 12 April 2023)

Selain memperoleh informasi dari aparat desa, peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna layanan di kantor desa. Dimana peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat yang bernama Bapak Muhammad Taufik, Ibu Suhardi, dan Bapak Yandi Yanto. Dimana masyarakat tersebut telah beberapa kali mengurus administrasi di kantor desa. Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana masyarakat menilai keandalan pelayanan yang diberikan oleh kantor desa dalam memenuhi kebutuhan administrasi mereka.. Dimana pertanyaan yang diajukan kepada masyarakat ialah sebagai berikut:

**1. Bagaimana Anda menilai keandalan pelayanan pegawai kantor desa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat?**

**Berikut adalah hasil wawancara kepada masyarakat yakni Bapak Muhammad Taufik:**

"Menurut saya, pelayanan di Kantor Desa Batuah sudah cukup baik dan bisa diandalkan. Saya sendiri sudah beberapa kali datang untuk urusan administrasi dan sejauh ini alhamdulillah prosesnya lancar. Petugas selama ini cepat tanggap dengan kebutuhan warga. Kalau ada berkas yang kurang, mereka selalu menjelaskan dengan cara yang mudah dimengerti, jadi masyarakat nggak bingung. Memang kadang ada antrean, terutama di jam sibuk, tapi itu masih wajar aja sih menurut saya, karena banyaknya warga yang dilayani. Yang penting bagi saya, pelayanannya nggak ribet dan bisa selesai dalam waktu yang sesuai."(Wawancara, 17 April 2023)

**Lalu berikut hasil wawancara kepada Masyarakat kedua yakni Ibu**

**Suhardi:**

"Saya sudah beberapa kali datang ke Kantor Desa Batuah, dan menurut saya pelayanannya bisa diandalkan. Waktu saya urus dokumen keluarga dan bantuan sosial, petugas nggak bikin proses jadi rumit. Meskipun kantor desa ini nggak terlalu besar, tapi suasananya cukup rapi dan tertata dengan baik. Petugasnya juga ramah, apalagi kalau ada warga yang bingung soal syarat-syarat administrasi. Jadi, berdasarkan pengalaman saya, pelayanan di sini sudah oke dan membantu warga dengan baik." (Wawancara, 17 April 2023)

**Dan terakhir, hasil wawancara kepada Masyarakat ketiga yakni Bapak**

**Yandi Yanto:**

"Menurut saya pelayanan di Kantor Desa Batuah cukup andal, karena prosesnya cepat dan hasilnya bisa langsung saya terima. Contohnya, waktu saya ada kebutuhan semuanya dilayani dengan jelas dan tertib. Petugasnya juga ramah dan tidak membeda-bedakan, semua warga saya lihat dilayani dengan adil. Meskipun kadang ada gangguan seperti gangguan jaringan atau alat yang agak lambat, mereka tetap berusaha menyelesaikan pelayanan tanpa membuat warga menunggu terlalu lama."  
(Wawancara, 18 April 2023)

**2. Bagaimana pengalaman Anda terkait kejelasan informasi dan ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi pegawai Kantor Desa Batuah?**

**Berikut adalah hasil wawancara kepada masyarakat yakni Bapak Muhammad Taufik:**

"Selama saya mengurus dokumen di Kantor Desa Batuah, saya merasa informasi yang diberikan ke saya cukup jelas. Setiap ada persyaratan yang kurang, petugas langsung memberi tahu apa yang perlu saya lengkapi, dan itu sangat membantu. Soal waktu, menurut pengalaman saya, pelayanan biasanya nggak terlalu memakan waktu lama ya, asalkan dokumen yang dibawa sudah lengkap. Contohnya, saya pernah urus surat keterangan dan selesai di hari yang sama, itu menurut saya sudah cukup cepat."  
(Wawancara, 17 April 2023)

**Selanjutnya berikut hasil wawancara kepada Masyarakat kedua yakni**

**Ibu Suhardi:**

"Menurut saya, informasi yang disampaikan petugas sudah cukup jelas dan mudah dipahami. Sebagai warga awam, saya merasa sangat terbantu karena dijelaskan langkah-langkah prosesnya secara rinci. Kalau ada yang belum saya pahami, petugas juga dengan sabar menjelaskan ulang. Soal waktu pelayanan, rata-rata cukup cepat, terutama kalau datang pagi hari."  
(Wawancara, 17 April 2023)

**Kemudian, hasil wawancara kepada Masyarakat ketiga yakni Bapak**

**Yandi Yanto:**

"Pelayanan di kantor desa sudah jelas. Tadi saya langsung diarahkan ke meja yang sesuai dengan urusan yang ingin diurus. Petugasnya juga dengan jelas menjelaskan alur dan dokumen yang diperlukan. Dari segi waktu, memang ada sedikit lama kalau sedang ramai antrean, tapi

pelayanan bisa selesai di hari yang sama atau paling lambat kadang besok harinya." (Wawancara, 18 April 2023)

3. **Apakah Anda merasa petugas di Kantor Desa Batuah dapat memberikan pelayanan yang konsisten dan sesuai prosedur, meskipun dalam kondisi ramai atau saat ada kendala teknis?**

**Berikut adalah hasil wawancara kepada masyarakat yakni Bapak Muhammad Taufik:**

"Saya pernah datang saat kondisi cukup ramai, tapi mereka tetap melayani dengan tertib dan mengikuti urutan antrean. Tidak ada yang dilewati atau diprioritaskan. Meskipun saya tahu kadang sistem komputer agak lambat dan kadang mati listrik, petugas tetap berusaha menyelesaikan pelayanan hingga selesai. Itu menunjukkan mereka tetap mengikuti prosedur meski dalam kondisi yang diluar prediksi." (Wawancara, 17 April 2023)

**Selanjutnya berikut hasil wawancara kepada Masyarakat kedua yakni Ibu**

**Suhardi:** "Saya pernah mengurus dokumen saat listrik sempat padam, tapi pelayanan tetap dilanjutkan secara manual sambil menunggu kendala normal kembali. Jadi, menurut saya, pelayanannya sudah cukup dan tetap berjalan dengan baik meskipun ada kendala." (Wawancara, 17 April 2023)

**Dan terakhir, hasil wawancara kepada Masyarakat ketiga yakni Bapak Yandi Yanto:**

"Dari yang saya lihat, meskipun kantor desa kalau lagi ramai atau ada sedikit gangguan teknis, petugas tetap memberikan pelayanan sesuai aturan. Mereka tetap ramah, Sesuai prosedurnya, sama ngak terburu-buru tapi juga nggak lambat Menurut saya, jadi ini yang perlu terus dipertahankan ya bagi semua pegawainya." (Wawancara, 18 April 2023)

#### **4.2.3. Responsiveness: Kesanggupan dan Kecepatan dalam Memberikan**

##### **Pelayanan**

*Responsiveness* atau kesanggupan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap merupakan salah satu faktor penting dalam memastikan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Kecepatan dalam menangani permohonan serta kesiapan petugas dalam menghadapi berbagai kendala menjadi indikator utama dalam menilai pelayanan di kantor desa. Untuk memahami sejauh mana responsivitas pelayanan di kantor desa, peneliti melakukan wawancara dengan

Kepala Desa, Bapak Abdul Rasyid, ST, M.AP, guna memperoleh informasi mengenai langkah-langkah yang telah dilakukan serta kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kecepatan pelayanan. Adapun pertanyaan yang diajukan kepada Kepala Desa ialah sebagai berikut:

**1. Bagaimana menurut anda kesanggupan pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat?**

"Kantor Desa Batuah memiliki komitmen kuat dalam memberikan pelayanan cepat dan tanggap. Aparatur berupaya maksimal agar setiap permohonan warga dilayani segera tanpa menunggu lama. Kami menyesuaikan alur pelayanan agar efisien dan memastikan petugas selalu siap membantu. Seluruh aparatur juga diberikan pemahaman untuk selalu responsif terhadap keluhan masyarakat. Dengan pelayanan seperti ini, kami berharap kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa terus meningkat." (Wawancara, 13 April 2023)

**2. Bagaimana cara pegawai kantor desa memastikan bahwa layanan tetap berjalan lancar meskipun ada kendala teknis atau peningkatan jumlah pemohon?**

"Kantor Desa Batuah menjaga kelancaran pelayanan meskipun menghadapi kendala teknis atau lonjakan pemohon dengan membekali aparatur desa pemahaman prosedur kerja yang fleksibel namun tetap sesuai regulasi. Saat gangguan sistem komputer atau jaringan, pelayanan dilanjutkan secara manual sampai sistem stabil agar antrean tidak menumpuk. Kami juga mengatur antrean dan pembagian tugas agar pelayanan tetap cepat, terutama saat hari ramai. Dengan koordinasi yang baik dan prioritas pada kebutuhan masyarakat, pelayanan pasti berjalan tertib dan efisien dalam situasi apapun." (Wawancara, 13 April 2023)

**3. Apa kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan yang cepat dan responsif kepada masyarakat?**

"Kami berkomitmen memberikan pelayanan cepat dan tanggap, namun menghadapi kendala seperti keterbatasan jumlah aparatur terutama saat masyarakat datang ramai, serta gangguan teknis seperti jaringan internet atau perangkat kerja yang mulai usang. Untuk mengatasi hal ini, kami menerapkan pelayanan manual sementara, pengaturan antrean, dan kerja sama antarperangkat desa. Meski ada kendala, kami pastikan pelayanan

tidak terganggu secara signifikan dengan koordinasi dan komitmen bersama."(Wawancara, 13 April 2023)

Selain wawancara dengan Kepala Desa, peneliti juga melakukan wawancara dengan Sekretaris Desa, Bapak Amri, Kepala Seksi Pemerintahan, Ibu Dahlia, Kepala Seksi Pelayanan Mohamad Amin, S.Hi, dan Kepala Seksi Kesejahteraan Nur Mauliana untuk mendapatkan perspektif lain mengenai langkah-langkah yang telah dilakukan serta kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kecepatan pelayanan. Adapun pertanyaan yang diajukan kepada perangkat desa ialah sebagai berikut:

- 1. Bagaimana menurut anda kesanggupan pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat?**

**Berikut adalah hasil wawancara dari Sekretaris Desa, Bapak Amri:**

"Saya menilai bahwa Kantor Desa Batuah memiliki kesanggupan yang cukup baik dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Koordinasi antarperangkat desa telah berjalan dengan lancar, sehingga apabila terjadi keramaian pelayanan, kami bisa langsung melakukan penyesuaian. Misalnya, dengan menyesuaikan pembagian waktu dan peran antarstaf agar pelayanan tetap berjalan efektif. Selain itu, kami juga menjaga kedisiplinan administrasi agar permohonan masyarakat tidak tertunda akibat kelalaian. (Wawancara, 12 April 2023)

**Selanjutnya, beralih kepada hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan, Ibu Dahlia:**

"Menurut saya, kesanggupan kantor desa dalam memberikan pelayanan yang cepat cukup baik. Terutama dalam pelayanan kependudukan seperti surat pengantar atau keterangan domisili, kami berusaha menyelesaikannya pada hari yang sama jika dokumen masyarakat sudah lengkap. Kesiapan kita dalam melayani juga menjadi faktor penting. Kami dituntut untuk memahami tupoksi masing-masing agar proses pelayanan tidak berbelit. Selain itu, budaya kerja kolektif juga menjadi kunci kami dalam menjaga responsivitas terhadap berbagai kebutuhan masyarakat yang datang setiap hari." (Wawancara, 12 April 2023)

**Kemudian, hasil dari wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Mohamad Amin, S.Hi:**

"Saya menilai bahwa perangkat desa sudah cukup solid dan siap dalam hal kecepatan merespon pelayanan masyarakat. Masyarakat yang datang ke kantor desa biasanya ingin urusannya selesai cepat, dan kami memahami pentingnya hal itu. Maka, kami berupaya mengedepankan pelayanan yang langsung, cepat, dan tanpa mempersulit. Kami juga berkoordinasi antar seksi agar bisa saling bantu jika ada lonjakan kunjungan atau pelayanan yang memerlukan tenaga tambahan." (Wawancara, 17 April 2023)

**Dan, hasil dari wawancara dengan Kepala Seksi Kesejahteraan Nur Mauliana:**

"Dalam bidang kesejahteraan, kecepatan tanggapan sangat penting karena berkaitan dengan program sosial dan bantuan yang waktunya seringkali terbatas. Kami harus cepat dalam menindaklanjuti data warga penerima bantuan, atau menanggapi permintaan masyarakat terkait kegiatan sosial. Selama ini, kami selalu berusaha agar pelayanan dilakukan seefisien mungkin, dengan tetap memastikan bahwa prosedur berjalan sesuai ketentuan." (Wawancara, 12 April 2023)

**2. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat?**

**Berikut adalah hasil wawancara dari Sekretaris Desa, Bapak Amri:**

"Untuk mendukung pelayanan yang cepat dan tanggap, kami secara internal melakukan pengaturan alur pelayanan agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama. Salah satu upaya kami adalah memperjelas alur birokrasi dan memperbaiki pola komunikasi antarperangkat desa. Meski terkadang terjadi keterlambatan karena keterbatasan petugas saat jam sibuk, kami selalu mengupayakan adanya pembagian tugas yang fleksibel dan saling mendukung. Koordinasi harian kami juga sangat membantu dalam menyelesaikan permohonan yang masuk dengan cepat." (Wawancara, 12 April 2023)

**Selanjutnya, beralih kepada hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan, Ibu Dahlia:**

"Upaya yang kami lakukan antara lain adalah dengan menyediakan informasi yang jelas mengenai persyaratan administrasi melalui media cetak seperti papan informasi, maupun komunikasi langsung. Ini memudahkan masyarakat dalam menyiapkan dokumen yang dibutuhkan sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat. Kami juga sering

berinisiatif memberikan panduan saat warga baru pertama kali mengurus dokumen, agar mereka tidak perlu datang berkali-kali. Selain itu, sinergi antar perangkat desa juga menjadi strategi penting agar proses pelayanan dapat berjalan secara efisien dan lancar." (Wawancara, 12 April 2023)

**Kemudian, hasil dari wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan**

**Mohamad Amin, S.Hi:**

"Kami berupaya membangun budaya kerja yang cepat tanggap. Salah satunya dengan tidak menunda pekerjaan yang bisa diselesaikan saat itu juga. Setiap pagi, kami melakukan briefing singkat untuk memetakan jenis pelayanan yang mungkin akan ramai pada hari tersebut. Kami juga menyarankan masyarakat untuk datang lebih pagi, agar pelayanan bisa selesai lebih cepat. Bila perlu, kami akan menambah jam kerja atau menugaskan staf cadangan untuk membantu jika pada saat kebutuhan pelayanan meningkat."(Wawancara, 17 April 2023)

**Dan, hasil dari wawancara dengan Kepala Seksi Kesejahteraan Nur**

**Mauliana:**

"Kalau dari bidang kesejahteraan, kami menjaga jaringan komunikasi yang baik dengan RT dan RW untuk mempercepat proses distribusi bantuan dan pelaksanaan program sosial. Kami juga melakukan verifikasi data secara langsung ke lapangan agar validitasnya terjamin dan tidak terjadi keterlambatan. Selain itu, kami menyediakan formulir isian yang bisa dibawa pulang agar warga tidak harus menunggu lama di kantor saat antrian panjang. Koordinasi cepat dengan dinas terkait juga menjadi bagian dari upaya kami dalam meningkatkan daya tanggap." (Wawancara, 12 April 2023)

**3. Apa saja kendala yang dihadapi dalam menjaga kecepatan dan ketanggapan pelayanan kepada masyarakat di kantor desa ini?**

**Berikut adalah hasil wawancara dari Sekretaris Desa, Bapak Amri:**

"Berkaitan dengan itu, menjaga kecepatan dan ketanggapan pelayanan memang memerlukan koordinasi yang baik antarperangkat desa. Salah satu kendala yang kami hadapi adalah keterbatasan jumlah personel di saat volume permohonan meningkat, misalnya pencetakan dokumen kolektif. adakalanya kendala teknis seperti gangguan jaringan atau peralatan yang tidak optimal memerlukan waktu penanganan tertentu. Meski demikian, kami selalu berupaya mengatur agar pelayanan tetap berjalan lancar dan masyarakat tidak dirugikan." (Wawancara, 12 April 2023)

**Selanjutnya, beralih kepada hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan, Ibu Dahlia:**

"Kami sering menghadapi masyarakat yang belum memahami syarat pelayanan, sehingga mereka datang dengan dokumen yang belum lengkap. Hal ini menghambat kecepatan pelayanan karena kami harus menjelaskan ulang dan meminta mereka kembali. Selain itu, peraturan dari pemerintah daerah atau pusat yang dapat berubah-ubah juga menjadi tantangan tersendiri. Kami harus cepat menyesuaikan dan menyosialisasikannya agar pelayanan tetap sesuai dengan kebijakan yang berlaku." (Wawancara, 12 April 2023)

**Kemudian, hasil dari wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Mohamad Amin, S.Hi:**

"Untuk kendala mungkin antrian panjang pada hari-hari tertentu, terutama setelah libur panjang, menjadi kendala karena tidak semua masyarakat bisa dilayani secara bersamaan. Selain itu, kendala administratif seperti keterlambatan pengiriman dokumen pendukung dari instansi lain juga dapat memperlambat pelayanan di tingkat desa. Kendala teknis, seperti mati listrik, juga seringkali menghambat, meskipun kami telah menyiapkan prosedur alternatif secara manual." (Wawancara, 17 April 2023)

**Dan, hasil dari wawancara dengan Kepala Seksi Kesejahteraan Nur Mauliana:**

"Koordinasi dengan pihak eksternal kadang menjadi kendala sih, terutama saat pelaksanaan program bantuan yang melibatkan dinas kabupaten atau lembaga sosial lain. Informasi yang datang mendadak atau berubah-ubah sering kali membuat kami harus mengatur ulang jadwal pelayanan. Selain itu, kondisi sebagian wilayah yang cukup jauh dari kantor desa juga menjadi hambatan bagi warga untuk menerima pelayanan dengan cepat." (Wawancara, 12 April 2023)

Selain memperoleh informasi dari aparat desa, peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna layanan di kantor desa. Dimana peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat yang bernama Bapak Muhammad Taufik, Ibu Suhardi, dan Bapak Yandi Yanto. Dimana masyarakat tersebut telah beberapa kali mengurus administrasi di kantor desa. Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui mengenai langkah-langkah yang telah dilakukan serta

kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kecepatan pelayanan. Dimana pertanyaan yang diajukan kepada masyarakat ialah sebagai berikut:

1. **Bagaimana menurut anda kesanggupan pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat?**

**Berikut adalah hasil wawancara kepada masyarakat yakni Bapak Muhammad Taufik:**

"Menurut saya, pelayanan di kantor desa ini sudah cukup cepat dan tanggap, terutama dalam pengurusan administrasi seperti surat keterangan atau pengantar. Saya kalau datang biasanya langsung dilayani sesuai antrian dan nggak perlu menunggu lama. Petugasnya juga sigap dan selalu siap menjelaskan kalau ada berkas yang kurang. Meskipun kadang ada gangguan seperti keterlambatan, petugasnya saya lihat tetap berusaha menyelesaikan dengan cepat. Jadi aya merasa puas karena nggak perlu datang berkali-kali untuk urusan yang sama." (Wawancara, 17 April 2023)

**Selanjutnya berikut hasil wawancara kepada Masyarakat kedua yakni**

**Ibu Suhardi:**

"Saya sudah beberapa kali mengurus surat-surat di kantor desa ini ya, dan alhamdulillah pelayanannya cukup cepat. Waktu saya datang pagi-pagi, biasanya langsung dilayani, dan kalau pun harus menunggu, petugasnya memberitahu. apalagi kalau ada warga yang bingung, langsung dibantu. Memang kadang ada sedikit kendala kalau sedang ramai atau ada rapat, tapi itu nggak terlalu mengganggu karena mereka tetap berusaha agar pelayanan tetap berjalan lancar." (Wawancara, 17 April 2023)

**Dan terakhir, hasil wawancara kepada Masyarakat ketiga yakni Bapak Yandi Yanto:**

"Pegawainya menurut saya sudah cukup baik dalam merespons kebutuhan warga. Waktu saya ngurus surat keterangan SKCK dan surat-surat sebelumnya, prosesnya cepat dan langsung ditindaklanjuti. Pegawai desa juga sigap dalam menanggapi pertanyaan. Kalau pun ada kendala, seperti listrik padam atau jaringan lagi tidak bagus, biasanya mereka langsung cari solusi, misalnya dengan menulis manual dulu. Yang penting, saya merasa tetap dilayani dengan baik dan nggak diabaikan." (Wawancara, 18 April 2023)

**2. Apakah Anda pernah mengalami situasi di mana pelayanan terasa lambat atau kurang tanggap? Jika ya, bagaimana Anda menyikapinya?**

**Berikut adalah hasil wawancara kepada masyarakat yakni Bapak Muhammad Taufik:**

"Kalau itu saya pernah, di mana pelayanan terasa agak lambat, terutama saat lagi ramai ya. Waktu itu petugas yang bertanggung jawab sedang tidak ada karena ada keperluan luar, dan tidak ada informasi yang memberitahukan. ini membuat saya dan beberapa warga lainnya merasa bingung, harus menunggu atau datang lagi di lain waktu. Meskipun akhirnya saya tetap dilayani dengan baik, saya rasa akan lebih bagus jika ada informasi atau pemberitahuan yang jelas kepada masyarakat saat terjadi keterlambatan." (Wawancara, 17 April 2023)

**Selanjutnya berikut hasil wawancara kepada Masyarakat kedua yakni Ibu Suhardi:**

"Dari pengalaman saya ya, kadang pelayanan di kantor desa terasa kadang lambat, terutama saat banyak warga datang sekaligus, seperti saat pengurusan dokumen. Di kondisi seperti itu, jumlah petugas yang ada rasanya belum cukup untuk melayani banyaknya orang yang datang. Saya paham kalau pekerjaannya banyak ya, tapi lebih baik kalau ada pembagian pelayanan yang lebih jelas supaya antrean tidak terlalu panjang. Meski menurut saya pelayanannya sudah baik, sebaiknya ini perlu juga agar sangat membantu." (Wawancara, 17 April 2023)

**Dan terakhir, hasil wawancara kepada Masyarakat ketiga yakni Bapak Yandi Yanto:**

"Kalau saya pribadi pernah mengalami kendala saat mengurus dokumen administrasi, di mana ada gangguan sehingga pelayanan saya berhenti sebentar. Petugasnya berusaha melayani, tapi tentu saja waktunya jadi lebih lama dari biasanya. Saya sangat menghargai usaha petugas yang tetap melayani meski dalam keterbatasan, tapi menurut saya akan lebih baik jika ke depan kantor desa bisa punya langkah dalam menghadapi masalah seperti ini. Mungkin bisa menyediakan fasilitas pendukung lainnya agar pelayanan tetap bisa berjalan meski ada gangguannya." (Wawancara, 18 April 2023)

**3. Menurut Anda, aspek apa dari pelayanan pegawai kantor desa yang masih bisa ditingkatkan agar lebih cepat dan responsif?**

**Berikut adalah hasil wawancara kepada masyarakat yakni Bapak Muhammad Taufik:**

"Menurut saya, yang bisa diperbaiki itu soal penyampaian informasi dan kejelasan prosedur pelayanan saja. terutama yang pertama kali urus administrasi, menurut saya pasti sering bingung dengan langkah-langkah yang harus diikuti. Kalau kantor desa bisa pasang papan informasi atau media informasi yang jelas, pasti prosesnya akan lebih cepat. Selain itu, kalau petugas lebih aktif memberikan informasi, itu juga bakal sangat membantu mempercepat pelayanan." (Wawancara, 17 April 2023)

**Selanjutnya berikut hasil wawancara kepada Masyarakat kedua yakni**

**Ibu Suhardi:**

"Kalau menurut saya sebagai masyarakat, yang paling perlu diperbaiki mungkin pelayanan saat jam kantor desa lagi ramai ya. Petugas sebenarnya sudah berusaha kasih pelayanan dengan baik, tapi kalau jumlah warga banyak, pelayanan jadi agak lambat ya. Mungkin ke depan bisa ditambahkan petugas di jam-jam tertentu, atau membuat antrian yang lebih teratur." (Wawancara, 17 April 2023)

**Dan terakhir, hasil wawancara kepada Masyarakat ketiga yakni Bapak**

**Yandi Yanto:**

"Saya pikir yang masih bisa diperbaiki itu jika ada gangguan sih. Kadang-kadang ada kesalahan pengetikan mungkin karena komputernya sudah lama, dan itu cukup makan waktu pelayanan lagi kan. Menurut saya, kalau ada cadangan atau alat pengganti, jadi pelayanan bisa tetap jalan dan ngak bikin antrian panjang. dan untuk petugas juga bisa diberikan pelatihan untuk kalau misalnya ada situasi darurat seperti ini, supaya pelayanan tetap lancar dan warga nggak perlu nunggu terlalu lama." (Wawancara, 18 April 2023).

#### **4.2.4. Assurance: Kepercayaan dan Kepuasan Masyarakat terhadap**

##### **Pelayanan**

Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik sangat bergantung pada transparansi, profesionalisme, dan hubungan yang baik antara perangkat desa dan masyarakat. Pelayanan yang dapat dipercaya akan memberikan rasa aman dan kepuasan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi di kantor desa. Untuk memahami bagaimana kantor desa memastikan kepercayaan dan kepuasan masyarakat, peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Desa, Bapak Abdul Rasyid, ST, M.AP, guna memperoleh informasi mengenai langkah-langkah yang dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun pertanyaan yang diajukan kepada Kepala Desa ialah sebagai berikut:

**1. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh pegawai kantor desa dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan?**

“Kepercayaan masyarakat sangat penting, sehingga kami membangun kepercayaan melalui prinsip transparansi di setiap proses pelayanan. Warga dipastikan memahami alur pelayanan, dokumen yang diperlukan, dan estimasi waktu penyelesaian. Aparatur didorong untuk selalu bersikap ramah, profesional, dan tidak mempersulit administrasi. Selain itu, laporan keuangan dan penggunaan dana desa rutin diumumkan melalui musyawarah agar masyarakat merasa dilibatkan. Dengan pelayanan terbuka dan komunikasi baik, kami berharap masyarakat puas dan yakin pada kinerja kami.” (Wawancara, 13 April 2023)

**2. Bagaimana peran perangkat desa dalam menciptakan suasana pelayanan yang aman dan nyaman bagi masyarakat?**

"Perangkat desa berperan penting dalam menciptakan suasana pelayanan yang aman dan nyaman dengan menekankan sikap seperti etika, keramahan, dan sikap humanis dalam interaksi dengan masyarakat. Staf diharapkan sabar dan komunikatif agar warga merasa dihargai. Kami juga menjaga kebersihan, ketertiban, dan keteraturan lingkungan kantor desa

supaya masyarakat merasa diterima dan terbantu saat berkunjung.”(Wawancara, 13 April 2023)

**3. Apa langkah yang dilakukan oleh pegawai kantor desa untuk meningkatkan kompetensi aparatur desa agar pelayanan yang diberikan lebih meyakinkan dan profesional?**

"Kami mendorong peningkatan kapasitas aparatur desa melalui pelatihan, bimbingan teknis, dan pendampingan dari kecamatan maupun kabupaten. Kami juga aktif mengikuti program peningkatan kapasitas yang diselenggarakan pemerintah daerah, baik administratif maupun pelayanan publik. Dengan peningkatan kompetensi, perangkat desa diharapkan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai sehingga pelayanan lebih bisa berjalan dengan profesional, cepat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Kedisiplinan dan komitmen juga terus kami jaga lewat evaluasi internal.”(Wawancara, 13 April 2023)

Selain wawancara dengan Kepala Desa, peneliti juga melakukan wawancara dengan Sekretaris Desa, Bapak Amri, Kepala Seksi Pemerintahan, Ibu Dahlia, Kepala Seksi Pelayanan Mohamad Amin, S.Hi, dan Kepala Seksi Kesejahteraan Nur Mauliana guna memperoleh informasi melalui perspektif lain mengenai langkah-langkah yang dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun pertanyaan yang diajukan kepada perangkat desa ialah sebagai berikut:

**1. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh pegawai kantor desa dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan?**

**Berikut adalah hasil wawancara dari Sekretaris Desa, Bapak Amri:**

"Dalam membangun kepercayaan masyarakat, kami menekankan pada transparansi dalam pelayanan serta keterbukaan informasi. Misalnya, dalam hal pelayanan administrasi, kami memastikan bahwa setiap prosedur disampaikan dengan jelas kepada masyarakat, termasuk waktu penyelesaian dan kelengkapan berkas yang diperlukan. Kami juga menyediakan ruang komunikasi apabila terdapat kendala atau ketidakjelasan dalam pelayanan, sehingga masyarakat merasa dilibatkan dan dihargai. Selain itu, koordinasi antar perangkat desa juga terus kami

jaga agar pelayanan berjalan dengan baik dan tidak membingungkan masyarakat." (Wawancara, 12 April 2023)

**Selanjutnya, beralih kepada hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan, Ibu Dahlia:**

"Dalam pelayanan kependudukan, masyarakat sangat bermasalah terhadap waktu dan dokumen. Oleh karena itu, kami selalu berupaya bekerja secara teliti, cepat, dan sesuai prosedur. Kami juga membiasakan untuk menjelaskan proses pelayanan secara terbuka kepada masyarakat, sehingga mereka tahu bahwa tidak ada unsur manipulasi atau permainan di dalamnya. Dengan demikian, masyarakat akan merasa lebih percaya karena tahu bahwa pelayanan dilakukan secara jujur dan profesional." (Wawancara, 12 April 2023)

**Kemudian, hasil dari wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Mohamad Amin, S.Hi:**

"Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan menurut saya tidak bisa dibangun dalam sehari aja, tapi melalui bagaimana kita memberikan pelayanan yang baik. Di kantor desa, para pegawai selalu berupaya bersikap ramah, santun, dan membantu setiap warga yang datang, bahkan ketika mereka membawa persoalan yang kompleks. Kami juga tidak membedakan perlakuan, semua masyarakat mendapat pelayanan yang sama, dan itu menurut saya adalah kunci utama dalam membangun kepercayaan." (Wawancara, 17 April 2023)

**Dan, hasil dari wawancara dengan Kepala Seksi Kesejahteraan Nur Mauliana:**

"Dalam penyaluran bantuan sosial dan program kesejahteraan lainnya, transparansi menjadi hal yang sangat penting. Kami selalu menyampaikan kriteria penerima secara terbuka dan mendasarkan keputusan pada data yang sudah diverifikasi. Kami juga menyediakan ruang aduan bagi masyarakat yang merasa tidak terakomodasi, sehingga mereka tahu bahwa suara mereka tetap didengar. Dari situ, masyarakat dapat melihat bahwa proses pelayanan kami dilakukan secara adil dan bertanggung jawab." (Wawancara, 12 April 2023)

2. **Bagaimana peran Anda dalam memastikan pelayanan pegawai kantor desa diberikan secara profesional dan sesuai dengan prosedur yang berlaku?**

**Berikut adalah hasil wawancara dari Sekretaris Desa, Bapak Amri:**

“Sebagai Sekretaris Desa, saya memiliki peran penting dalam memastikan bahwa seluruh administrasi pemerintahan desa berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya senantiasa mengingatkan para perangkat desa untuk mematuhi standar operasional prosedur dalam setiap pelayanan, serta memberikan bimbingan teknis apabila ditemukan kekeliruan administratif. Koordinasi rutin juga kami lakukan agar tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan dan untuk menjaga agar pelayanan tetap profesional.”(Wawancara, 12 April 2023)

**Selanjutnya, beralih kepada hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan, Ibu Dahlia:**

"Tugas saya sebagai Kasi Pemerintahan mengharuskan saya untuk memahami dan mengimplementasikan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dan pemerintahan desa. Saya memastikan bahwa semua berkas yang saya proses sesuai dengan ketentuan hukum dan tidak asal ditandatangani. Saya juga aktif memberikan pembinaan kepada staf di bidang pemerintahan agar pelayanan dilakukan dengan teliti dan tidak menimbulkan kesalahan data, karena data yang tidak akurat dapat menurunkan kepercayaan masyarakat." (Wawancara, 12 April 2023)

**Kemudian, hasil dari wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Mohamad Amin, S.Hi:**

"Saya berperan langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat setiap hari. Maka dari itu, saya memastikan bahwa setiap proses dimulai dengan pengecekan kelengkapan dokumen dan dijelaskan prosedurnya kepada warga secara rinci. Saya juga bertanggung jawab untuk mengarahkan staf pelayanan agar melayani dengan sikap yang sopan dan tidak mempersulit warga. Semua langkah pelayanan selalu kami sesuaikan dengan aturan, agar tidak terjadi permasalahan yang dapat merugikan masyarakat." (Wawancara, 17 April 2023)

**Dan, hasil dari wawancara dengan Kepala Seksi Kesejahteraan Nur Mauliana:**

"Dalam peran saya, saya sih selalu mengutamakan kejujuran. Setiap program bantuan atau kegiatan sosial harus melalui proses seleksi dan

validasi yang tepat. Saya selalu mengingatkan tim agar tidak mengambil keputusan secara sepihak atau berdasarkan kedekatan. Semua didasarkan pada data dan peraturan. Dalam pelaksanaan kegiatan sosial pun, kami mengedepankan koordinasi yang rapi dan pelaporan yang lengkap, agar masyarakat melihat bahwa semua dijalankan secara profesional." (Wawancara, 12 April 2023)

**3. Apa tantangan yang dihadapi dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan desa, dan bagaimana cara Anda mengatasinya?**

**Berikut adalah hasil wawancara dari Sekretaris Desa, Bapak Amri:**

"Salah satu tantangan terbesar adalah ekspektasi masyarakat yang sangat tinggi terhadap pelayanan desa. Masyarakat kadang menginginkan pelayanan yang serba cepat, tanpa menyadari adanya prosedur dan keterbatasan sumber daya. Untuk mengatasi hal ini, kami rutin menyosialisasikan prosedur pelayanan agar masyarakat paham dan tidak salah paham terhadap alur pelayanan." (Wawancara, 12 April 2023)

**Selanjutnya, beralih kepada hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan, Ibu Dahlia:**

"Untuk tantangan lainnya yaitu ketidaksesuaian data dari masyarakat dengan data administrasi yang kami miliki. Ini bisa menimbulkan kesalahpahaman yang merusak kepercayaan jika tidak dijelaskan dengan baik. Oleh karena itu, kami berusaha menjalin komunikasi yang terbuka, memberikan penjelasan langsung kepada warga, dan bila perlu melakukan klarifikasi lapangan untuk memastikan kebenaran data." (Wawancara, 12 April 2023)

**Kemudian, hasil dari wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Mohamad Amin, S.Hi:**

"Seringkali tantangan muncul ketika masyarakat merasa kurang puas karena pelayanan tidak sesuai harapan mereka, terutama saat terjadi antrean panjang atau gangguan teknis. Kami mengatasinya dengan memberikan penjelasan secara jujur dan sopan, serta menawarkan alternatif waktu pelayanan. Transparansi dalam setiap kendala sangat penting untuk menjaga kepercayaan warga kepada kami." (Wawancara, 17 April 2023)

**Dan, hasil dari wawancara dengan Kepala Seksi Kesejahteraan Nur Mauliana:**

"Dalam program kesejahteraan, tantangan terbesar adalah persepsi warga terkait keadilan distribusi bantuan. Kadang, meskipun sudah sesuai data, tetap ada warga yang merasa tidak puas. Maka, kami berusaha menanggapi dengan sabar, menjelaskan proses verifikasi, dan membuka ruang dialog agar tidak terjadi kecurigaan atau prasangka negatif terhadap pelayanan yang kami berikan." (Wawancara, 12 April 2023)

Selain memperoleh informasi dari aparatur desa, peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna layanan di kantor desa. Dimana peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat yang bernama Bapak Muhammad Taufik, Ibu Suhardi, dan Bapak Yandi Yanto. Dimana masyarakat tersebut telah beberapa kali mengurus administrasi di kantor desa. Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui mengenai langkah-langkah yang dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dimana pertanyaan yang diajukan kepada masyarakat ialah sebagai berikut:

- 1. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh pegawai kantor desa dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan?**

**Berikut adalah hasil wawancara kepada masyarakat yakni Bapak Muhammad Taufik:**

"Kalau yang saya lihat petugasnya sigap dan sopan saat melayani warga. Waktu saya tanya soal persyaratan, mereka jelasin dengan jelas dan nggak ribet. Saya juga lihat semua warga dilayani sama, nggak ada yang dibeda-bedakan. ini yang bikin saya percaya kalau pegawainya yang ada memang buat ngasih pelayanan yang terbaik buat masyarakat." (Wawancara, 17 April 2023)

**Selanjutnya berikut hasil wawancara kepada Masyarakat kedua yakni Ibu Suhardi:**

"Saya pribadi cukup puas dengan pelayanan di kantor desa. saya selalu disambut dengan baik dan dibantu dengan ramah. Prosesnya juga terasa

tertib dan jelas. Menurut saya, pegawainya sudah membuat bikin warga percaya dengan pelayanan yang diberikan. Jadinya kalau saya perlu mengurus sesuatu di kantor desa, saya merasa dilayani karena yakin bakal dilayani dengan baik dan tidak ada biaya sama sekali yang saya keluarkan.” (Wawancara, 17 April 2023)

**Kemudian, hasil wawancara kepada Masyarakat ketiga yakni Bapak Yandi Yanto:**

“Menurut saya, kantor desa sudah cukup baik ya untuk kepercayaan warga. Dari saya pelayanan yang saya terima selalu cepat, petugasnya juga enak diajak komunikasi dan kalau kita mau tanya-tanya. Itu yang buat saya merasa dihargai. Saya lihat sendiri mereka kerja dengan serius dan tanggung jawab, dan itu jadi nilai lebih yang buat saya dan masyarakat makin percaya sama pelayanan di kantor desa.” (Wawancara, 18 April 2023)

2. **Apakah Anda merasa aman dan yakin bahwa data atau informasi pribadi yang Anda berikan dalam proses administrasi dikelola dengan baik oleh pihak pegawai kantor desa?**

**Berikut adalah hasil wawancara kepada masyarakat yakni Bapak Muhammad Taufik:**

“Selama ini, saya merasa cukup aman aja u tuk soal data pribadi yang saya serahkan saat mengurus administrasi di Kantor Desa. Petugasnya juga nggak cuma kerja dengan rapi, tapi juga kelihatan sangat serius waktu pegang dokumen warga. Saya belum pernah ngalamin hal yang bikin saya ragu atau khawatir soal keamanan data saya. Jadi bisa dibilang, saya cukup percaya kalau data saya dikelola dengan baik di kantor desa.” (Wawancara, 17 April 2023)

**Selanjutnya berikut hasil wawancara kepada Masyarakat kedua yakni**

**Ibu Suhardi:**

“Dari saya mengurus dokumen kependudukan dan surat-surat lainnya, saya lihat petugs kantor desa udah cukup tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya. Petugasnya nggak cuma cepat dan ramah, tapi juga kelihatan serius menangani data kita. Nggak ada kesan sembrono atau asal-asalan. Itu yang buat saya merasa aman waktu harus kasih dokumen pribadi. Saya percaya data kami dikelola dengan baik dan sesuai aturannya.” (Wawancara, 17 April 2023)

**Kemudian, hasil wawancara kepada Masyarakat ketiga yakni Bapak**

**Yandi Yanto:**

“Kalau menurut saya ya, kantor desa udah cukup baik aja ya untuk menjaga keamanan data. Waktu saya ngurus dokumen, kelihatan banget kalau arsip dan data disimpan dengan rapi, dan nggak sembarang orang bisa akses. Petugasnya juga nggak nanya hal-hal yang nggak ada hubungannya, jadi saya yakin aja data saya memang dipakai sesuai kebutuhan aja. Buat saya, percaya itu penting, dan selama ini saya nggak pernah merasa ada yang bikin takut soal itu.” (Wawancara, 18 April 2023)

3. **Bagaimana pendapat Anda tentang sikap dan cara petugas desa dalam memberikan pelayanan, apakah sudah mencerminkan profesionalisme dan rasa tanggung jawab?**

**Berikut adalah hasil wawancara kepada masyarakat yakni Bapak Muhammad Taufik:**

“Menurut saya, petugas di kantor desa udah bekerja dengan baik dalam melayani. Mereka ramah, cepat tanggap, dan nggak pilih-pilih dalam melayani warga. Walaupun kadang suasana kantor lagi ramai, mereka tetap tenang, sabar, dan tetap jalankan tugasnya dengan tertib. Saya lihat mereka punya rasa tanggung jawab yang tinggi, dan itu bikin warga merasa dihargai dan nyaman saat mengurus keperluan di sana.” (Wawancara, 17 April 2023)

**Selanjutnya berikut hasil wawancara kepada Masyarakat kedua yakni**

**Ibu Suhardi:**

“Saya juga melihat kalau petugas desa memang bisa diandalkan. Mereka tahu alur prosedur dengan baik dan cara mereka berkomunikasi ke warga juga enak, sopan, jelas, dan nggak terkesan buru-buru. Saya pernah ngalamin sendiri waktu ngurus sendiri, banyak yang saya tanyain, tapi semua dijawab dan nggak bikin saya merasa sungkan. Dari situ saya yakin kalau mereka memang serius dan bertanggung jawab dalam tugasnya.” (Wawancara, 17 April 2023)

**Dan terakhir, hasil wawancara kepada Masyarakat ketiga yakni Bapak**

**Yandi Yanto:**

“Pengalaman saya juga mirip setiap kali datang ke kantor desa, petugasnya selalu menyambut dan tetap sabar walau banyak warga yang banyak dilayani yang saya lihat. Mereka nggak cuma tahu prosedur, tapi juga bisa menjelaskan ke kita dengan cara yang gampang dimengerti. jadi

nyaman dan nggak segan kalau mau datang lagi lain waktu. Pelayanan yang seperti ini memang bikin warga merasa dihargai dan makin percaya sama kantor desa.”(Wawancara, 18 April 2023)

#### **4.2.5. Empathy: Perhatian dan Kepedulian Pegawai terhadap Masyarakat**

Perhatian dan kepedulian pegawai desa terhadap masyarakat merupakan aspek penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Selain kecepatan dan efisiensi dalam pelayanan, sikap empati dari pegawai desa juga berperan dalam menciptakan suasana yang nyaman bagi masyarakat saat mengurus kebutuhan administrasi. Untuk memahami bagaimana perhatian dan kepedulian pegawai desa diterapkan dalam pelayanan, peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Desa, Bapak Abdul Rasyid, ST, M.AP, guna memperoleh informasi mengenai langkah-langkah yang dilakukan untuk memastikan bahwa masyarakat merasa dihargai dan didengar dalam setiap proses pelayanan. Adapun pertanyaan yang diajukan kepada Kepala Desa ialah sebagai berikut:

##### **1. Bagaimana kantor desa menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat dalam pelayanan?**

“Dalam menjalankan pelayanan di Kantor Desa Batuah, kami selalu berupaya untuk menunjukkan sikap yang peduli terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini kami lakukan melalui pendekatan yang komunikatif dan terbuka, di mana setiap masyarakat yang datang akan dilayani dengan sikap ramah dan penuh perhatian. Kami menyadari bahwa masyarakat tidak hanya menginginkan pelayanan yang cepat, tetapi juga ingin merasa dihargai dan dipahami. Oleh karena itu, kami menekankan kepada seluruh perangkat desa untuk memberikan penjelasan yang jelas terhadap setiap prosedur pelayanan, serta memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan maupun saran. Dengan cara ini, kami berharap dapat membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah desa dan masyarakat, sekaligus menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan bersahabat.” (Wawancara, 13 April 2023)

**2. Apa saja upaya yang dilakukan oleh pegawai kantor desa untuk memastikan masyarakat merasa nyaman dan dihargai saat mengakses pelayanan?**

“Kami selalu berupaya menciptakan suasana pelayanan yang ramah dan humanis. Salah satu bentuk nyata dari upaya tersebut adalah dengan memberikan pelatihan kepada seluruh perangkat desa terkait etika pelayanan publik, termasuk cara berkomunikasi yang baik dan sopan kepada masyarakat. Selain itu, kami juga menata ruang pelayanan agar terasa lebih nyaman dan terbuka, sehingga masyarakat tidak merasa sungkan saat menyampaikan keperluan mereka. Saya juga menekankan kepada seluruh pegawai untuk tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga memperlihatkan sikap empati dan kesabaran dalam melayani, terutama kepada warga lansia atau mereka yang datang dengan berbagai keterbatasan.” (Wawancara, 13 April 2023)

**3. Bagaimana cara pegawai kantor desa menanggapi keluhan atau masukan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan?**

“Kami memiliki komitmen untuk selalu terbuka terhadap kritik dan saran dari masyarakat. Setiap masukan yang disampaikan, baik secara lisan maupun tertulis, kami tampung dan evaluasi secara berkala dalam rapat internal. Bila terdapat keluhan, kami segera mencari tahu duduk perkaranya dan berupaya memberikan solusi secepat mungkin. Saya juga mendorong perangkat desa untuk tidak defensif ketika menerima masukan, namun menjadikannya sebagai peluang untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan. Transparansi dalam menangani keluhan juga kami jaga, agar masyarakat merasa bahwa suara mereka benar-benar didengar dan dihargai.” (Wawancara, 13 April 2023)

Selain wawancara dengan Kepala Desa, peneliti juga melakukan wawancara dengan Sekretaris Desa, Bapak Amri, Kepala Seksi Pemerintahan, Ibu Dahlia, Kepala Seksi Pelayanan Mohamad Amin, S.Hi, dan Kepala Seksi Kesejahteraan Nur Mauliana untuk mendapatkan perspektif lain mengenai informasi mengenai langkah-langkah yang dilakukan untuk memastikan bahwa masyarakat merasa dihargai dan didengar dalam setiap proses pelayanan. Adapun pertanyaan yang diajukan kepada perangkat desa ialah sebagai berikut:

1. **Bagaimana pegawai kantor desa menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat dalam pelayanan?**

**Berikut adalah hasil wawancara dari Sekretaris Desa, Bapak Amri:**

“Sebagai Sekretaris Desa, saya melihat bahwa salah satu bentuk kepedulian kami terhadap masyarakat adalah dengan memberikan pelayanan yang ramah. Kami selalu berusaha menempatkan pegawai yang memiliki kemampuan yang baik dalam pelayanan langsung. Selain itu, kami juga terbuka terhadap keluhan dan masukan dari masyarakat. Misalnya, jika ada warga yang kesulitan memahami persyaratan administrasi, kami pastikan petugas memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami. Itu semua bagian dari komitmen kami untuk menghadirkan pelayanan yang bukan hanya cepat, tetapi juga mengutamakan rasa nyaman dan dihargai.” (Wawancara, 12 April 2023)

**Selanjutnya, beralih kepada hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan, Ibu Dahlia:**

"Di bidang pemerintahan, khususnya yang berhubungan dengan dokumen kependudukan seperti KTP, KK. kami memahami bahwa masyarakat kadang tidak memiliki pengetahuan yang cukup tentang prosedur. Maka dari itu, kami memberikan pelayanan yang sabar dan tidak menyudutkan warga meskipun mereka melakukan kesalahan dalam kelengkapan dokumen. Kami juga memperhatikan kondisi masyarakat tertentu, seperti lansia atau warga dengan keterbatasan fisik, dengan memberikan pelayanan yang lebih personal. Itu semua kami lakukan sebagai bentuk empati dan kepedulian kami terhadap kenyamanan dan kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan publik." (Wawancara, 12 April 2023)

**Kemudian, hasil dari wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Mohamad Amin, S.Hi:**

"Saya menyadari bahwa tugas saya tidak hanya memberikan pelayanan administratif semata, tapi juga memastikan bahwa masyarakat merasa didengar dan dipahami. Kami mencoba menjalin komunikasi yang baik, memulai dengan memberikan sapaan dengan ramah, dan memastikan bahwa mereka merasa nyaman menyampaikan kebutuhan mereka. Misalnya, ketika ada masyarakat yang tidak mengerti prosedur atau datang dalam kondisi terburu-buru, kami tidak langsung mengarahkan ke prosedur tertulis, tapi kami beri penjelasan secara langsung, bahkan mendampingi prosesnya jika diperlukan. Ini kami lakukan karena kami percaya pelayanan yang baik dimulai dari empati terhadap warga." (Wawancara, 17 April 2023)

**Dan, hasil dari wawancara dengan Kepala Seksi Kesejahteraan Nur Mauliana:**

"Kepedulian terhadap masyarakat menjadi bagian penting dalam peran saya, terutama dalam bidang kesejahteraan sosial. Kami berupaya untuk tidak hanya fokus pada penyaluran bantuan secara administratif, tapi juga memahami kondisi sosial dan ekonomi penerima. Kami sering melakukan kunjungan lapangan atau koordinasi dengan RT/RW untuk mengetahui kondisi sebenarnya, sehingga bantuan yang diberikan benar-benar tepat sasaran. Selain itu, dalam kegiatan sosial atau pembagian bantuan, kami selalu memberikan ruang bagi warga untuk menyampaikan keluhan atau masukan, sebagai bentuk keterbukaan kami dalam menerima memberikan pelayanan." (Wawancara, 12 April 2023)

**2. Apa bentuk bantuan atau pendampingan yang diberikan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam proses pelayanan?**

**Berikut adalah hasil wawancara dari Sekretaris Desa, Bapak Amri:**

"Kami menyadari bahwa tidak semua masyarakat terbiasa dengan sistem administrasi atau memiliki kemampuan memahami prosedur pelayanan. Oleh karena itu, kami menyediakan pendampingan langsung dari staf desa, terutama bagi masyarakat yang kurang paham atau memiliki keterbatasan. Misalnya, untuk lansia atau warga dengan disabilitas, kami berusaha memfasilitasi pelayanan langsung tanpa membuat mereka bolak-balik atau kebingungan. Kami juga memberi bantuan dalam pengisian formulir, pengecekan kelengkapan dokumen, hingga pengantaran informasi lanjutan secara aktif kepada warga melalui perangkat RT." (Wawancara, 12 April 2023)

**Selanjutnya, beralih kepada hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan, Ibu Dahlia:**

"Dalam hal administrasi kependudukan, banyak masyarakat yang datang dalam keadaan bingung atau membawa dokumen yang belum lengkap. Dalam kondisi seperti ini, saya dan tim tidak hanya menjelaskan kekurangannya, tapi juga membantu memberikan format atau contoh dokumen yang benar. Jika diperlukan, kami bantu membuat surat keterangan atau pendukung lainnya yang memang menjadi kewenangan kami. Selain itu, kami juga mendampingi proses digitalisasi bagi warga yang kesulitan mengakses sistem online atau layanan digital dari pemerintah kabupaten." (Wawancara, 12 April 2023)

**Kemudian, hasil dari wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Mohamad Amin, S.Hi:**

"Bentuk bantuan yang kami berikan sangat beragam, tergantung kondisi warga. Kami sering mendampingi masyarakat dari awal hingga akhir proses pelayanan, terutama bagi warga yang baru pertama kali mengurus surat tertentu. Kami juga menyediakan layanan konsultasi langsung, tanpa harus menunggu lama, agar masyarakat tidak bingung. Kadang-kadang, saya secara pribadi ikut membantu menjelaskan ke instansi lain bila urusannya sekian, misalnya ke dinas sosial atau ke kecamatan, agar warga tidak merasa sendirian dalam proses." (Wawancara, 17 April 2023)

**Dan, hasil dari wawancara dengan Kepala Seksi Kesejahteraan Nur Mauliana:**

"Kebanyakan warga yang membutuhkan bantuan sosial namun itu tidak tahu bagaimana cara mendaftarnya atau bahkan tidak tahu bahwa mereka berhak. Dalam hal ini, kami melakukan pendampingan aktif, mulai dari pendataan, verifikasi, hingga pendaftaran ke sistem yang ada. Kami juga membimbing warga untuk memahami hak dan kewajiban mereka, termasuk menjelaskan alasan kenapa mereka bisa masuk atau tidak masuk sebagai penerima bantuan. ini kami lakukan untuk memastikan bahwa warga merasa terbantu dan tidak ditinggalkan dalam proses pelayanan." (Wawancara, 12 April 2023)

**3. Menurut Anda, apakah masyarakat merasa dihargai dan didengar selama mengakses pelayanan pegawai di kantor desa?**

**Berikut adalah hasil wawancara dari Sekretaris Desa, Bapak Amri:**

"Saya percaya masyarakat merasakan bahwa mereka dihargai dan didengar, karena kami selalu berusaha memberikan suasana pelayanan yang ramah dan terbuka. Kami tidak hanya fokus pada penyelesaian administrasi, tetapi juga membuka ruang komunikasi yang dua arah. Setiap kritik dan saran dari masyarakat kami catat dan menjadi bahan rapat mingguan untuk perbaikan. Kami ingin masyarakat merasa bahwa suara mereka punya arti dalam peningkatan kualitas pelayanan di desa." (Wawancara, 12 April 2023)

**Selanjutnya, beralih kepada hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan, Ibu Dahlia:**

"Selama ini, respon masyarakat cukup positif terhadap pelayanan di kantor desa. Kami sering mendengar langsung dari mereka bahwa mereka merasa didengarkan ketika menyampaikan keluhan atau kebutuhan

administratif. Bahkan beberapa warga merasa nyaman datang langsung karena tahu bahwa perangkat desa tidak bersikap kaku, tapi terbuka dan siap membantu. Tentu, ada juga keluhan, tetapi kamianggapi secara terbuka dan menjadikannya sebagai motivasi untuk memperbaiki diri." (Wawancara, 12 April 2023)

**Kemudian, hasil dari wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Mohamad Amin, S.Hi:**

"Dari interaksi sehari-hari, saya melihat bahwa masyarakat cukup percaya dengan pelayanan yang diberikan dan merasa dihargai. Mereka tidak ragu bertanya atau mengulang pertanyaan, dan kami selalu mencoba menjawab dengan sabar. Ada juga masyarakat yang kembali mengucapkan terima kasih secara langsung, yang menunjukkan bahwa mereka merasa puas. Kami juga terbiasa menanyakan secara langsung apakah pelayanan kami sudah sesuai harapan, sebagai bagian dari refleksi pelayanan kami." (Wawancara, 17 April 2023)

**Dan, hasil dari wawancara dengan Kepala Seksi Kesejahteraan Nur Mauliana:**

"Dalam berbagai program kesejahteraan, saya banyak berinteraksi dengan kelompok rentan seperti lansia, ibu tunggal, dan warga tidak mampu. Dari sana, saya bisa menyimpulkan bahwa mereka merasa dihargai karena kami tidak sekadar memberikan bantuan, tapi juga mendengarkan cerita mereka dan mengupayakan solusi jangka panjang. Kami selalu membuka komunikasi, baik secara formal maupun informal, agar mereka merasa didampingi, bukan hanya dibantu sesaat." (Wawancara, 12 April 2023)

Selain memperoleh informasi dari aparat desa, peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna layanan di kantor desa. Dimana peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat yang bernama Bapak Muhammad Taufik, Ibu Suhardi, dan Bapak Yandi Yanto. Dimana masyarakat tersebut telah beberapa kali mengurus administrasi di kantor desa. Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui mengenai informasi mengenai langkah-langkah yang dilakukan untuk memastikan bahwa masyarakat merasa dihargai dan didengar dalam setiap proses pelayanan. Dimana pertanyaan yang diajukan kepada masyarakat ialah sebagai berikut:

1. **Bagaimana pegawai kantor desa menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat dalam pelayanan?**

**Berikut adalah hasil wawancara kepada masyarakat yakni Bapak Muhammad Taufik:**

"Setiap saya ke kantor desa buat urus administrasi, saya merasa sangat dihargai ya. Petugas-petugasnya selalu menjelaskan dengan jelas tentang proses yang harus dilakukan. Mereka juga ramah dan selalu siap bantu kalau ada yang perlu ditanyakan. Layanan juga cepat, jadi saya merasa setiap kebutuhan saya benar-bener diperhatikan." (Wawancara, 17 April 2023)

**Selanjutnya berikut hasil wawancara kepada Masyarakat kedua yakni**

**Ibu Suhardi:**

"Pelayanan di kantor desa menurut saya sudah cukup baik ya. Petugasnya selalu mendengarkan dengan sabar dan pastiin semua pertanyaan saya dijawab dengan jelas. Kalau saya mengalami kesulitan, mereka juga kasih solusi. Jadi rasanya kita terbantu kalau datang ke sini, karena saya merasa benar-benar didengar." (Wawancara, 17 April 2023)

**Kemudian, hasil wawancara kepada Masyarakat ketiga yakni Bapak**

**Yandi Yanto:**

"Menurut saya, kantor desa benar-benar peduli dengan kebutuhan warga. Setiap kali saya datang untuk mengurus sesuatu, petugasnya selalu menjelaskan langkah-langkahnya dengan jelas. Pelayanannya cepat, dan mereka juga ramah serta paham dengan apa yang kami butuhkan sebagai warga." (Wawancara, 18 April 2023)

2. **Apakah Anda merasa pelayanan pegawai kantor desa memperhatikan kebutuhan Anda secara pribadi?**

**Berikut adalah hasil wawancara kepada masyarakat yakni Bapak Muhammad Taufik:**

"Menurut saya ya, pelayanan di kantor desa sangat memperhatikan kebutuhan saya. Setiap kali ngurus dokumen atau surat, petugasnya selalu melayani dengan baik dan jelas dalam memberi penjelasan. Mereka juga memastikan saya nggak lupa bawa berkas penting. Kalau ada yang kurang atau perlu diperbaiki, pasti langsung diingatkan, jadi prosesnya lebih gampang dan nggak ribet. Menurut saya pegawai di kantor desa benar-benar sangat peduli." (Wawancara, 17 April 2023)

**Selanjutnya berikut hasil wawancara kepada Masyarakat kedua yakni**

**Ibu Suhardi:**

“Saya kalau ada kebutuhan dan setiap kali datang ke kantor desa, saya merasa selalu dibantu saja. Petugasnya juga sabar dalam menjelaskan yang saya tanyakan, nggak terburu-buru juga. Kalau ada masalah sama dokumen atau persyaratan yang belum saya paham, mereka kasih tahu saya . Saya jadi merasa nyaman dan dihargai sebagai warga, karena mereka nggak Cuma mengurus permintaan saya, tapi juga ngarahin kita dengan cara yang sopan dan ramah.” (Wawancara, 17 April 2023)

**Kemudian, hasil wawancara kepada Masyarakat ketiga yakni Bapak**

**Yandi Yanto:**

“Menurut saya sangat peduli, Setiap saya datang, mereka selalu ngasih penjelasan yang jelas dan bantu saya mengurus administrasi tanpa terburu-buru. Bahkan kalau saya kasih pertanyaan yang agak rumit, mereka tetap sabar dan luangin waktu buat jelaskan satu per satu. Pelayanan kayak gini bikin saya merasa kebutuhan kita betul betul diberikan sama pegawainya.” (Wawancara, 18 April 2023).

3. **Menurut Anda, apa yang membuat Anda merasa lebih nyaman dan dihargai saat mengurus administrasi di kantor desa?**

**Berikut adalah hasil wawancara kepada masyarakat yakni Bapak**

**Muhammad Taufik:**

“Kalau itu kita dihargai setiap kali mengurus administrasi di kantor desa. Petugasnya juga selalu nggak mengabaikan dan selalu sopan saat melayani saya. Mereka kasih tau setiap langkahnya yang harus saya lakukan dengan jelas, dan nggak sembarangan nanganin permohonan saya. Selain itu, mereka juga pastikan saya ngerti semua syarat yang dibutuhkan, dan selalu kasih waktu kalau saya mau tanya-tanya. Sikapnya yang sabar dan perhatian bikin saya jadi senang ya setiap datang.” (Wawancara, 17 April 2023)

**Selanjutnya berikut hasil wawancara kepada Masyarakat kedua yakni**

**Ibu Suhardi:**

"Yang bikin saya merasa dihargai itu cara petugas desa mendengarkan dengan sungguh-sungguh. Selama saya datang, saya merasa diutamakan, apalagi kalau lagi ada kendala dalam urusan administrasi. Mereka nggak cuma sekadar memproses permintaan saya, tapi juga ngasih waktu supaya semuanya bisa selesai dengan baik. Saya merasa mereka benar-benar

peduli, karena selalu sabar menjelaskan yang belum saya pahami."  
(Wawancara, 17 April 2023)

**Kemudian, hasil wawancara kepada Masyarakat ketiga yakni Bapak Yandi Yanto:**

"Saya merasa dihargai karena petugas desa selalu melayani dengan baik. Mereka kalau menjelaskan selalu sabar waktu jelasin proses yang harus saya ikuti, apalagi kalau ada dokumen yang perlu diperbaiki atau dilengkapi. Mereka juga selalu ngasih tahu kalau ada yang kurang dan bantu cari solusi kalau ada masalah. Cara mereka yang ngasih perhatian bikin saya merasa nyaman dan seperti diutamakan." (Wawancara, 18 April 2023)

#### **4.2.6. Faktor Pendukung Pelayanan di Kantor Desa Batuah**

Berikut ini peneliti akan menyajikan tanggapan key informan dan informan tentang faktor pendukung kualitas pelayanan publik dalam pembuatan administrasi di Kantor Desa Batuah, Kecamatan Loa Janan, Kabupaten Kutai Kartanegara, dengan mengajukan pertanyaan: *Apa saja yang menjadi faktor pendukung kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Batuah?*

**Hasil wawancara dengan key informan Bapak Abdul Rasyid, S.T., M.AP selaku Kepala Desa Batuah, beliau menjawab:**

"Kami di Kantor Desa Batuah selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Salah satu faktor pendukung utama adalah tersedianya sarana dan prasarana yang cukup memadai, seperti ruang tunggu, meja pelayanan yang jelas, dan adanya komputer untuk pelayanan administrasi. Selain itu, dukungan dari pemerintah desa dalam bentuk anggaran rutin untuk operasional pelayanan juga sangat membantu kelancaran proses pelayanan."  
(Wawancara pada Selasa, 07 Mei 2025)

#### **4.2.7. Faktor Penghambat Pelayanan di Kantor Desa Batuah**

Dalam proses pelayanan publik di Kantor Desa Batuah, Kecamatan Loa Janan, Kabupaten Kutai Kartanegara, selain terdapat faktor-faktor pendukung, juga ditemukan beberapa faktor penghambat yang berdampak terhadap kelancaran

pelayanan. Untuk mengungkap hal ini, peneliti menanyakan kepada informan pertanyaan: *Apa saja yang menjadi kendala atau hambatan dalam pelayanan publik di Kantor Desa Batuah?*

Wawancara dengan *key informan*, Bapak Abdul Rasyid, S.T., M.AP selaku Kepala Desa Batuah, menyampaikan:

“Kendala yang sering kami hadapi adalah pada gangguan listrik dan koneksi internet yang tidak stabil. Ini cukup mengganggu terutama ketika masyarakat mengurus dokumen digital atau saat kami harus input data online ke sistem pemerintahan.”

(Wawancara pada Selasa, 07 Mei 2025)

Demikian hasil wawancara yang telah dilakukan dengan terkait dengan pelayanan di Kantor Desa Batuah, Kecamatan Loa Janan, Kabupaten Kutai Kartanegara.

#### **4.3. Pembahasan Hasil Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan model *SERVQUAL* dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dimana penulis mengutip teori tersebut dari buku yang ditulis oleh Harbani Pasolong (2017:155) untuk menganalisis pelayanan publik di Kantor Desa Batuah, Kecamatan Loa Janan, Kabupaten Kutai Kartanegara. Model ini mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut

mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

#### **4.3.1. *Tangibles* (Bukti Fisik)**

Dimensi *Tangibles* (bukti fisik) dalam model *SERVQUAL* mengukur sejauh mana sarana dan prasarana pelayanan publik tersedia secara nyata dan dapat dilihat oleh masyarakat. Aspek ini mencakup kondisi gedung, peralatan pelayanan, serta fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, toilet, dan papan informasi. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), *tangibles* merupakan tampilan fisik dari fasilitas pelayanan yang menjadi bagian penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan.

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Desa Batuah, perangkat desa telah berupaya menyediakan fasilitas pelayanan yang cukup memadai, seperti ruang pelayanan yang terpisah, perangkat komputer, printer, dan tempat duduk bagi masyarakat. Namun, terdapat beberapa aspek yang belum terpenuhi secara optimal, seperti aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, keterbatasan media informasi, dan fasilitas penunjang kenyamanan ruang tunggu.

Jika dikaitkan dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya Pasal 5 huruf c dan d, disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana yang memadai serta menjamin kemudahan akses bagi setiap pengguna layanan. Dalam konteks ini, Kantor Desa Batuah belum sepenuhnya memenuhi amanat undang-undang, khususnya pada aspek aksesibilitas untuk kelompok rentan dan keterbukaan informasi yang mudah dipahami publik.

Sementara itu, dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pasal 26 ayat (4) huruf **c** dan **d** menyebutkan bahwa kepala desa berkewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang profesional dan akuntabel, serta menyediakan dan memelihara fasilitas pelayanan publik. Temuan penelitian menunjukkan bahwa upaya pemeliharaan fasilitas telah dilakukan secara bertahap oleh pemerintah desa, namun ketersediaan fasilitas yang memenuhi standar universal—inklusif dan informatif—masih dalam proses pengembangan.

Dengan demikian, pada dimensi *tangibles*, pelayanan publik di Desa Batuah sebagian telah memenuhi ketentuan dalam kedua undang-undang, khususnya dalam hal penyediaan fasilitas dasar pelayanan. Namun, belum sepenuhnya terwujud dalam aspek aksesibilitas, kelengkapan informasi, dan kenyamanan fisik, sehingga perlu direncanakan penguatan dalam bentuk penganggaran khusus, pelibatan masyarakat, serta kerja sama lintas sektor untuk mendukung pelayanan yang lebih inklusif dan merata.

#### **4.3.2. Reliability (Keandalan)**

Dimensi *Reliability* dalam model *SERVQUAL* berkaitan dengan kemampuan penyelenggara layanan untuk memberikan pelayanan secara konsisten, akurat, dan dapat diandalkan sesuai dengan komitmen yang telah disampaikan kepada masyarakat. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), *reliability* merupakan dimensi inti dalam penilaian kualitas layanan karena mencerminkan seberapa jauh janji pelayanan dapat diwujudkan tanpa kesalahan dan dengan kepercayaan penuh.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur dan masyarakat di Desa Batuah, pelayanan administrasi seperti pengurusan surat pengantar, keterangan tidak mampu, maupun surat domisili umumnya dilakukan dengan cepat dan sesuai prosedur. Masyarakat menilai bahwa aparatur desa cukup kompeten dan memberikan informasi yang sesuai dengan keperluan pengurusan. Namun, dalam kondisi tertentu seperti ketidakhadiran petugas atau adanya kegiatan lapangan, pelayanan menjadi tertunda atau harus dijadwalkan ulang. Ini menunjukkan bahwa aspek keandalan telah berjalan cukup baik, namun belum stabil secara konsisten.

Jika dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya Pasal 4 huruf a dan Pasal 5 huruf a, dinyatakan bahwa pelayanan publik harus berlandaskan pada prinsip kepastian hukum dan profesionalisme. Selain itu, penyelenggara pelayanan wajib menyusun dan melaksanakan standar pelayanan yang menjamin kejelasan prosedur, waktu, dan biaya pelayanan. Dengan demikian, pelayanan di Desa Batuah sudah mengarah pada pelaksanaan yang sesuai undang-undang, meskipun masih memerlukan penguatan pada aspek keberlangsungan dan ketepatan waktu yang konsisten.

Dalam konteks Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pasal 26 ayat (4) huruf c dan i mengamanatkan bahwa kepala desa wajib menyelenggarakan pelayanan publik yang profesional dan bertanggung jawab. Pelayanan yang andal merupakan bagian integral dari bentuk tanggung jawab tersebut. Oleh karena itu, pelayanan yang telah dilakukan di Kantor Desa Batuah telah mencerminkan sebagian dari amanat undang-undang, khususnya dalam hal

kepatuhan terhadap prosedur serta tanggung jawab aparatur dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Meskipun demikian, masih diperlukan sejumlah perbaikan agar pelayanan dapat berlangsung secara lebih konsisten dan dapat diandalkan dalam berbagai kondisi.

Dengan demikian, pada dimensi *reliability*, pelayanan publik di Desa Batuah telah mencerminkan pelaksanaan peraturan perundang-undangan, tetapi belum sepenuhnya terwujud secara optimal dalam hal konsistensi kehadiran petugas dan ketersediaan layanan tanpa hambatan. Peningkatan kapasitas SDM, penggunaan sistem pelayanan berbasis jadwal, dan pengelolaan waktu kerja menjadi strategi yang dapat ditempuh untuk memperkuat keandalan layanan ke depan.

#### **4.3.3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)**

*Responsiveness* atau daya tanggap adalah dimensi dalam model *SERVQUAL* yang mencerminkan kesediaan dan kesiapan aparatur dalam membantu masyarakat serta memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), responsivitas mencerminkan perhatian organisasi terhadap konsumen dan kemampuannya dalam merespons pertanyaan, permintaan, maupun keluhan secara efisien dan bersahabat.

Hasil penelitian di Kantor Desa Batuah menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat menilai aparatur desa cukup responsif dalam melayani keperluan administrasi. Petugas dikatakan sigap dalam memberikan penjelasan, membantu pengisian formulir, serta memberikan informasi yang dibutuhkan oleh warga.

Ketika berkas dinyatakan lengkap, pelayanan dapat selesai pada hari yang sama. Hal ini menunjukkan adanya komitmen dan kesiapan aparatur dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.

Namun demikian, dalam kondisi tertentu seperti jumlah pemohon yang membludak atau ketika aparatur tidak lengkap, pelayanan menjadi lambat dan masyarakat harus menunggu lebih lama. Beberapa warga menyampaikan bahwa mereka harus datang kembali keesokan harinya karena dokumen belum selesai atau petugas sedang berada di luar kantor. Keadaan ini mencerminkan bahwa daya tanggap pelayanan masih belum stabil, tergantung pada situasi internal kantor desa.

Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya Pasal 4 huruf e dan f, ditegaskan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan dengan prinsip kepastian waktu dan kecepatan pelayanan. Sementara Pasal 21 menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan wajib memiliki mekanisme penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Jika dikaitkan dengan temuan di lapangan, maka daya tanggap pelayanan di Kantor Desa Batuah sebagian telah memenuhi prinsip-prinsip tersebut, meskipun mekanisme penanganan pengaduan secara tertulis atau digital belum sepenuhnya tersedia.

Adapun dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pasal 26 ayat (4) huruf i dan k menyebutkan bahwa kepala desa berkewajiban untuk melaksanakan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan adil, serta menampung dan menindaklanjuti aspirasi masyarakat. Dalam hal ini, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Desa Batuah telah mengarah pada pemenuhan amanat undang-

undang tersebut, khususnya dalam aspek kecepatan pelayanan dan keterbukaan terhadap masyarakat. Namun demikian, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal, terutama dalam hal pemerataan dan kecepatan pelayanan pada saat volume pekerjaan meningkat atau beban kerja tinggi.

Dengan demikian, pada dimensi *responsiveness*, pelayanan publik di Kantor Desa Batuah telah menunjukkan kesesuaian parsial terhadap ketentuan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dan Undang-Undang No. 3 Tahun 2024. Untuk memastikan keberlangsungan pelayanan yang tanggap dalam segala situasi, diperlukan penguatan sistem antrian, pengelolaan waktu pelayanan, serta pengembangan kanal aduan atau konsultasi berbasis teknologi informasi.

#### **4.3.4. Assurance (Jaminan)**

*Assurance* atau jaminan dalam model *SERVQUAL* mencerminkan kemampuan dan kredibilitas aparatur pelayanan publik dalam menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman kepada masyarakat. Dimensi ini meliputi kompetensi petugas, kesopanan, komunikasi yang jelas, serta integritas dalam memberikan layanan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menyatakan bahwa *assurance* mencerminkan profesionalisme petugas dan rasa yakin pengguna terhadap mutu layanan yang diterima.

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Desa Batuah, aparatur desa secara umum telah menunjukkan sikap ramah, sopan, dan terbuka dalam menjelaskan proses pelayanan kepada masyarakat. Petugas dinilai mampu memberikan rasa percaya melalui komunikasi yang baik dan pelaksanaan tugas sesuai dengan

prosedur yang berlaku. Masyarakat merasa aman karena pelayanan bersifat transparan dan dilakukan dengan tata cara yang dapat dipertanggungjawabkan.

Namun demikian, beberapa informan menyampaikan bahwa belum semua aparatur memiliki kompetensi atau pelatihan khusus di bidang pelayanan publik, sehingga dalam situasi tertentu, seperti menjelaskan peraturan atau menghadapi keluhan masyarakat, petugas terlihat kurang percaya diri atau ragu-ragu. Selain itu, penyampaian informasi yang kurang seragam antar petugas juga menjadi perhatian masyarakat, karena dapat menimbulkan kebingungan.

Jika dikaitkan dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya Pasal 5 huruf e, penyelenggara pelayanan publik wajib menjamin keamanan, kenyamanan, dan keselamatan bagi pengguna layanan. Sementara dalam Pasal 20, dinyatakan bahwa petugas pelayanan harus memiliki kompetensi, bersikap jujur, ramah, dan tidak diskriminatif. Dengan demikian, pelayanan di Kantor Desa Batuah sebagian telah mencerminkan pelaksanaan ketentuan tersebut, tetapi peningkatan kompetensi teknis dan pengetahuan hukum bagi aparatur masih diperlukan agar pelayanan dapat dilakukan secara profesional dan meyakinkan.

Dalam konteks Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pasal 26 ayat (4) huruf c dan l menegaskan bahwa kepala desa berkewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik secara profesional dan menjaga hubungan yang harmonis dengan masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, aspek jaminan dalam pelayanan publik di Desa Batuah telah mencerminkan prinsip dasar

pelayanan publik yang ideal, khususnya dalam hal membangun rasa kepercayaan antara pemerintah desa dan masyarakat.

Kesimpulannya, dimensi *assurance* di Kantor Desa Batuah sudah cukup baik dan sebagian besar sesuai dengan amanat peraturan perundang-undangan, terutama dalam hal sikap dan etika pelayanan. Akan tetapi, agar pelayanan publik dapat berlangsung dengan jaminan mutu yang lebih tinggi, dibutuhkan pelatihan berkala, pembinaan petugas, serta penguatan sistem informasi yang seragam demi mencegah kesenjangan pemahaman antar aparatur.

#### **4.3.5. *Empathy* (Empati)**

*Empathy* atau empati dalam model *SERVQUAL* mengacu pada kemampuan penyedia layanan dalam memahami kebutuhan masyarakat secara individu, memberikan perhatian khusus, dan melayani dengan penuh kepedulian serta kepekaan sosial. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menyatakan bahwa empati mencerminkan perhatian yang diberikan kepada pengguna layanan melalui pendekatan personal, komunikasi yang bersahabat, dan penghormatan terhadap kondisi masing-masing individu.

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Desa Batuah, masyarakat menyampaikan bahwa pelayanan diberikan dengan sikap ramah, terbuka, dan tidak diskriminatif. Petugas dinilai mau mendengarkan, sabar dalam menjelaskan prosedur, serta memperlakukan masyarakat dengan penuh penghargaan, termasuk kepada warga lanjut usia. Hal ini menunjukkan bahwa aspek empati dalam pelayanan telah tumbuh dalam relasi antara aparatur dan warga desa.

Namun, terdapat beberapa catatan penting, seperti belum adanya perlakuan khusus untuk kelompok rentan, termasuk penyandang disabilitas atau ibu hamil, baik dari segi fasilitas fisik maupun prosedur pelayanan. Selain itu, perhatian personal kurang maksimal ketika pelayanan sedang padat, sehingga beberapa warga merasa tidak cukup mendapatkan waktu atau penjelasan yang mereka butuhkan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aspek empati telah hadir, tetapi belum diterapkan secara merata dalam seluruh kondisi pelayanan.

Jika dikaitkan dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya Pasal 5 huruf d dan e, penyelenggara pelayanan wajib memberikan perlakuan yang adil dan tidak diskriminatif, serta menjamin kenyamanan dan keramahan dalam pelayanan. Pasal 21 huruf f juga mengatur kewajiban untuk menanggapi saran, masukan, dan pengaduan dari masyarakat secara sopan dan bijak. Berdasarkan hal tersebut, pelayanan di Desa Batuah telah memenuhi sebagian besar amanat undang-undang, tetapi perlu diperkuat dalam penerapan empati terhadap kelompok dengan kebutuhan khusus.

Sementara itu, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pada Pasal 26 ayat (4) huruf l dan m, menegaskan bahwa kepala desa wajib menjaga hubungan yang harmonis dengan masyarakat serta mengembangkan kehidupan masyarakat desa yang inklusif dan berkeadilan sosial. Dalam praktiknya, pelayanan yang dilandasi empati merupakan refleksi dari keharmonisan hubungan antara pemerintah desa dan warganya. Oleh karena itu, praktik pelayanan empatik yang diterapkan di Kantor Desa Batuah dapat dikatakan telah mendukung pelaksanaan

amanat undang-undang tersebut, meskipun penerapannya masih belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara personal dan menyeluruh.

Dengan demikian, pada dimensi *empathy*, pelayanan publik di Kantor Desa Batuah sudah mencerminkan nilai-nilai kepedulian dan keterbukaan sebagaimana diatur dalam ketentuan perundang-undangan, namun masih perlu disempurnakan melalui pelatihan etika pelayanan, pengembangan pendekatan berbasis kebutuhan individu, serta pengadaan fasilitas khusus bagi kelompok masyarakat rentan.

#### **4.3.6. Faktor Pendukung Pelayanan di Kantor Desa Batuah**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Desa Batuah, Bapak Abdul Rasyid, S.T., M.AP, terdapat beberapa faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik di Kantor Desa Batuah, Kecamatan Loa Janan, Kabupaten Kutai Kartanegara. Faktor-faktor tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

##### **1. Tersedianya Sarana dan Prasarana Pelayanan yang Memadai**

Salah satu faktor pendukung utama dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Batuah adalah tersedianya sarana dan prasarana yang cukup memadai. Kepala Desa menyebutkan adanya ruang tunggu, meja pelayanan yang jelas, serta komputer untuk mendukung pelayanan administrasi. Fasilitas ini sangat membantu menciptakan kenyamanan dan kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat.

##### **2. Dukungan dan Komitmen dari Kepala Desa**

Dukungan dari pemerintah desa, khususnya Kepala Desa, menjadi faktor penting dalam mendukung kualitas pelayanan. Hal ini tercermin dari komitmen dalam pengalokasian anggaran rutin untuk kebutuhan

operasional pelayanan, yang memungkinkan pelayanan tetap berjalan meskipun terdapat keterbatasan lain. Komitmen ini juga mencerminkan upaya berkelanjutan dalam meningkatkan mutu pelayanan di desa.

### **3. Adanya Koordinasi dan Kerja Sama Antar Aparatur Desa**

Meskipun tidak secara eksplisit disebutkan dalam wawancara, namun dalam praktiknya koordinasi antarperangkat desa menjadi bagian penting dari kelancaran pelayanan. Dengan pembagian tugas yang jelas dan kerja sama yang baik, pelayanan tetap bisa dilaksanakan dengan efisien meskipun jumlah personel terbatas.

### **4. Keterampilan dan Sikap Petugas yang Baik**

Dalam mendukung sarana dan kebijakan, aspek sumber daya manusia juga menjadi faktor yang tidak kalah penting. Petugas yang terampil dalam mengoperasikan perangkat pelayanan seperti komputer, serta memiliki sikap yang ramah, komunikatif, dan tanggap terhadap masyarakat, turut menciptakan suasana pelayanan yang positif di lingkungan Kantor Desa Batuah.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan pelayanan publik di Kantor Desa Batuah tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis dan material semata, tetapi juga oleh komitmen kepemimpinan, kerja sama tim, dan kualitas sumber daya manusianya.

#### **4.3.7. Faktor Penghambat Pelayanan di Kantor Desa Batuah**

Meskipun Kantor Desa Batuah telah menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan publik yang optimal, hasil wawancara dengan Kepala Desa

mengungkapkan bahwa masih terdapat sejumlah kendala yang menghambat kelancaran proses pelayanan. Adapun faktor-faktor penghambat tersebut diuraikan sebagai berikut:

### **1. Kondisi Jaringan Listrik dan Internet yang Tidak Stabil**

Salah satu kendala utama yang disampaikan langsung oleh Kepala Desa adalah gangguan listrik dan koneksi internet yang tidak stabil. Mengingat sebagian besar pelayanan sudah mulai berbasis digital dan menggunakan perangkat komputer, gangguan pada infrastruktur ini berdampak langsung terhadap kelambatan proses pelayanan, terutama dalam input data online, pencetakan, dan pengarsipan dokumen masyarakat. Hal ini menjadi tantangan teknis yang cukup signifikan dalam pelaksanaan pelayanan publik sehari-hari.

### **2. Terbatasnya Jumlah Aparatur Desa**

Jumlah petugas yang tersedia di Kantor Desa Batuah masih terbatas, terutama saat jam pelayanan sedang padat atau ketika berlangsung kegiatan lain di tingkat desa. Keterbatasan ini menyebabkan antrean masyarakat menjadi panjang dan proses pelayanan melambat. Meskipun koordinasi internal telah berjalan baik, jumlah sumber daya manusia yang belum ideal tetap menjadi faktor pembatas efektivitas pelayanan.

### **3. Kurangnya Informasi Prosedur Pelayanan kepada Masyarakat**

Berdasarkan observasi peneliti, papan informasi yang tersedia di kantor desa belum sepenuhnya mencantumkan alur layanan dan persyaratan administratif secara rinci. Akibatnya, sebagian masyarakat yang baru

pertama kali mengurus dokumen merasa kebingungan dan harus bertanya langsung kepada petugas, yang pada akhirnya juga membebani pelayanan.

#### **4. Keterbatasan Penguasaan Teknologi oleh Beberapa Aparatur**

Meskipun sarana penunjang seperti komputer telah tersedia, belum seluruh aparatur desa menguasai penggunaan teknologi secara maksimal. Masih terdapat pegawai yang membutuhkan pendampingan atau pelatihan lanjutan dalam pengoperasian sistem pelayanan digital. Hal ini menjadi tantangan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang berbasis teknologi informasi.

Secara keseluruhan, pelayanan publik di Kantor Desa Batuah telah menunjukkan arah yang positif melalui dukungan sarana memadai, komitmen kepemimpinan, dan kerja sama antarperangkat. Namun, untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal dan berkelanjutan, diperlukan upaya peningkatan kapasitas aparatur desa, perbaikan infrastruktur teknologi, serta penguatan sistem informasi yang ramah masyarakat.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pelayanan publik di Kantor Desa Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan publik di kantor desa tersebut berada pada kategori cukup baik. Penelitian ini difokuskan pada lima indikator pelayanan publik yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, serta menggali faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan tersebut.

##### **a. *Tangibles***

Kantor Desa Batuah telah menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung aktivitas pelayanan publik seperti meja pelayanan, kursi tunggu, komputer, papan informasi, dan ruang arsip. Keberadaan fasilitas ini memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan. Namun, masih terdapat kekurangan seperti belum tersedianya akses ramah disabilitas dan keterbatasan ruang tunggu. Kondisi fisik kantor juga belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan yang ideal, meskipun pemerintah desa telah merencanakan peningkatan infrastruktur secara bertahap.

##### **b. *Reliability***

Pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa telah menunjukkan konsistensi dan ketepatan dalam melaksanakan tugas. Sebagian besar pelayanan

administratif berjalan sesuai prosedur dan waktu yang ditentukan. Namun, terdapat hambatan teknis dan administratif akibat keterbatasan jumlah staf dan kapasitas kerja, terutama saat terjadi lonjakan permintaan pelayanan.

**c. *Responsiveness***

Perangkat desa menunjukkan sikap tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. Masyarakat merasa dilayani dengan cukup cepat dan petugas bersedia memberikan bantuan saat dibutuhkan. Meski demikian, responsivitas masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal keterbukaan informasi dan penyediaan saluran komunikasi dua arah yang lebih efektif.

**d. *Assurance***

Masyarakat merasa cukup percaya terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas memiliki pengetahuan dasar yang memadai dan bersikap sopan serta ramah. Namun, peningkatan kompetensi melalui pelatihan berkala sangat diperlukan untuk menjaga kualitas dan profesionalisme pelayanan.

**e. *Empathy***

Perhatian terhadap kebutuhan personal masyarakat sudah menjadi bagian dari budaya pelayanan di Kantor Desa Batuah. Petugas berupaya memberikan layanan yang manusiawi dan menghargai kondisi setiap warga. Namun, perhatian ini belum merata bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, dan ibu hamil, karena belum tersedianya fasilitas khusus maupun prosedur pelayanan yang inklusif.

#### **f. Faktor Pendukung dan Penghambat**

Faktor pendukung pelayanan publik di Kantor Desa Batuah mencakup komitmen yang kuat dari Kepala Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan, yang tercermin melalui pengalokasian anggaran rutin untuk operasional pelayanan. Selain itu, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, seperti ruang tunggu, meja pelayanan, dan komputer, turut menunjang kelancaran administrasi. Sinergi dan koordinasi antar perangkat desa juga berjalan dengan baik, ditambah sikap aparatur yang ramah, tanggap, dan komunikatif, sehingga menciptakan suasana pelayanan yang positif bagi masyarakat.

Di sisi lain, terdapat beberapa faktor penghambat yang perlu menjadi perhatian. Gangguan listrik dan koneksi internet yang tidak stabil menjadi hambatan utama, terutama dalam proses pelayanan berbasis digital dan input data online. Keterbatasan jumlah aparatur desa juga menyebabkan pelayanan berjalan lebih lambat pada jam-jam sibuk. Selain itu, belum semua aparatur menguasai penggunaan teknologi secara optimal, dan informasi prosedur pelayanan yang belum sepenuhnya tersosialisasikan kepada masyarakat menyebabkan kebingungan dalam pengurusan administrasi. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas aparatur, perbaikan infrastruktur digital, serta penyediaan informasi pelayanan yang lebih jelas menjadi langkah penting untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh di Kantor Desa Batuah.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Kantor Desa Batuah telah menunjukkan kemajuan yang positif, namun masih memerlukan pembenahan dalam beberapa aspek untuk mencapai pelayanan yang berkualitas, responsif, dan inklusif sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta harapan masyarakat desa.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan konstruktif bagi Pemerintah Desa Batuah serta pihak-pihak terkait lainnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### **a. *Tangibles***

Pemerintah desa disarankan untuk melakukan peningkatan sarana dan prasarana secara bertahap, terutama yang menunjang pelayanan inklusif. Hal ini meliputi penyediaan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, perluasan ruang tunggu yang lebih nyaman dan representatif, serta pengadaan fasilitas digital penunjang pelayanan. Peningkatan ini bertujuan menciptakan lingkungan pelayanan yang ramah, tertata, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

### **b. *Reliability***

Demi menjaga konsistensi dan ketepatan pelayanan, pemerintah desa perlu menambah jumlah tenaga pelaksana pelayanan serta melakukan pengelolaan beban kerja yang lebih efektif. Selain itu, penting untuk meninjau ulang prosedur pelayanan agar tetap efisien dan dapat diandalkan, terutama saat terjadi lonjakan permintaan pelayanan.

c. ***Responsiveness***

Guna meningkatkan ketanggapan pelayanan, desa diharapkan menyediakan saluran komunikasi yang lebih terbuka dan efektif seperti layanan pengaduan online, kontak pelayanan resmi, atau forum diskusi warga. Hal ini akan memperkuat hubungan dua arah antara masyarakat dan pemerintah desa, serta mempercepat penanganan keluhan atau kebutuhan mendesak.

d. ***Assurance***

Untuk meningkatkan rasa percaya masyarakat, pemerintah desa perlu mengadakan pelatihan rutin bagi perangkat desa terkait kompetensi teknis dan etika pelayanan. Pendidikan berkelanjutan ini penting dalam menjaga profesionalisme, meningkatkan kualitas pelayanan, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap aparatur desa.

e. ***Empathy***

Pemerintah desa diharapkan memperluas perhatian kepada kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, dan ibu hamil dengan menyediakan fasilitas serta prosedur pelayanan yang inklusif dan manusiawi. Selain itu, petugas juga perlu dilatih untuk senantiasa bersikap ramah, mendengarkan dengan baik, serta memperlakukan seluruh warga dengan adil tanpa diskriminasi.

f. **Faktor Pendukung dan Penghambat**

Dianjurkan agar pemerintah desa terus memperkuat sinergi internal antar perangkat desa dan eksternal dengan masyarakat guna menjaga kelancaran pelayanan publik. Penggunaan dana desa juga perlu terus dioptimalkan, baik untuk peningkatan sarana prasarana pelayanan, pelatihan aparatur, maupun penyediaan

fasilitas bagi kelompok rentan. Komitmen pimpinan dan sikap positif aparatur menjadi modal penting dalam menciptakan pelayanan yang responsif dan berkualitas.

Di sisi lain, hambatan teknis seperti ketidakstabilan aliran listrik dan jaringan internet harus segera diatasi karena berpengaruh langsung terhadap kecepatan dan ketepatan layanan. Pemerintah desa juga perlu meningkatkan frekuensi sosialisasi mengenai prosedur pelayanan kepada masyarakat agar tidak terjadi kebingungan dalam pengurusan administrasi. Selain itu, penting untuk mendorong pemanfaatan teknologi informasi secara bertahap guna mendukung pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- ABD HADI, dkk, 2021, *Penelitian Kualitatif Studi Fenomenologi, Case Study, Grounded Theory, Etnografi, Biografi*, Cv Pena Persada, Banyumas.
- AGUS HIPLUNUDIN, 2017, *Kebijakan, Birokrasi, Dan Pelayanan Publik Tinjauan Kritis Ilmu Administrasi Negara*, Calpulis, Yogyakarta.
- AGUS SETIAWAN, 2018, *Metodologi Desain*, Arttex, Yogyakarta.
- AGUNG WIDHI KURNIAWAN dan ZAHRA PUSPITANINGTYAS, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif*, PANDIVA BUKU, Yogyakarta.
- ANDI PRASTOWO, 2016, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Prespektif Rancangan Penelitian*, Ar-Ruzz Media, Yogyakarta.
- ARAS SOLONG dan ASRI YADI, 2021, *Kajian Teori Organisasi Dan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, Deepublish, Yogyakarta.
- CHAZIENUL ULUM, 2018, *Public Service (Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik)*, UB Press, Malang.
- DAHYAR DRABA, 2019, *Reformasi Birokrasi & Pelayanan Publik*, Lesiyah, Makassar.
- DINI SILVI PURNIA dan TUTI ALAWIYAH, 2020, *Metode Penelitian Strategi Menyusun Tugas Akhir*, Graha Ilmu. Yogyakarta.
- GUNAWAN PRAYITNO dan ARIS SUBAGIYO, 2018, *Membangun Desa Merencanakan Desa Dengan Pendekatan Partisipatif dan Berkelanjutan*, UB Press, Malang.
- HARBANI PASOLONG, 2017, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- HAYAT. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Press, Depok.
- HARDIYANSYAH, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media, Yogyakarta.
- HUSAINI USMAN dan PURNOMO SETIADY AKBAR. 2017, *Metodologi Penelitian Sosial edisi 3*, Bumi Aksara, Jakarta.
- ISMAIL SUARDI WEKKE, dkk. 2019. *Metode Penelitian Sosial*, Gawe Buku CV. Adi Karya Mandiri, Yogyakarta.
- JAMALUDDIN AHMAD, 2015, *Metode Penelitian Administrasi Publik Tepri Dan Aplikasi*, Gava Media, Yogyakarta.

- JONATHAN SARWONO, 2018, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Edisi 2*, Suluh Media, Yogyakarta.
- LEXY J MOLEONG, 2016, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- LISTYO YUWANTO, 2019, *Metode Penelitian Eksperimen Edisi 2*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- LIJAN POLTAK SINAMBELA, 2014, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Bidang Ilmu administrasi, Kebijakan Publik, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi Dan Ilmu Sosial Lainnya*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- MUHAMMAD FITRI RAHMADANA dkk, 2020, *Pelayanan Publik*, Yayasan Kita Menulis, Medan.
- MUHAMMAD SAWIR, 2020, *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi Konsep, Teori, Dan Aplikasi*, Deepublish. Yogyakarta.
- MASAYU ROSYIDAH dan RAFIQA FIJRA, 2021, *Metode Penelitian*. Deepublish, Yogyakarta
- RIDUWAN. 2014. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- ROIMANSON PANJAITAN, 2017, *Metodologi Penelitian*, Jusuf Aryani Learning, Nusa Tenggara Timur.
- RAHYUNIR RAUF dan SRI MAULIDIAH, 2015, *Pemerintah Desa*, Nusa Media, Yogyakarta.
- RAHMAN MULYAWAN, 2016, *Birokrasi Pelayanan Publik*, Unpad Press, Bandung.
- SAHYA ANGGARA, 2015, *Metode Penelitian Administrasi*, CV Pustaka Setia, Bandung.
- SANDU SIYOTO dan ALI SODIK, 2015, *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing, Yogyakarta.
- SUYITNO, 2018. *Metode Penelitian Kualitatif: Konsep, Prinsip, dan Operasionalnya*, Akademia Pustaka, Tulungagung.
- SUGIYONO, 2015, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D Cetakan 22*, Alfabeta, Bandung.

\_\_\_\_\_, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Cetakan 23*, Alfabeta. Bandung.

\_\_\_\_\_, 2019, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D Edisi 2 Cetakan 1* Alfabeta. Bandung.

\_\_\_\_\_, 2022, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi 3 Cetakan 5*, Alfabeta, Bandung.

SUWARTONO, 2014, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*, Cv Andi Offset, Yogyakarta.

SUDARYONO, 2018, *Metodologi Penelitian*, Rajawali Press, Jakarta.

ZUCHRI ABDUSSAMAD, 2021, *Metode Penelitian Kualitatif*, CV Syakir Media Press, Makassar.

ZAENAL MUKROM dan MUHIBUDIN WIJAYA LAKSANA, 2016, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance*. Pustaka Setia, Bandung.

JURDI FAJLURRAHMAN, 2019, *Hukum Tata Negara Indonesia*, Kencana, Jakarta

### **Dokumen**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 Tentang Desa

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa

# LAMPIRAN

## **PEDOMAN WAWANCARA KEPADA KEPALA DESA**

### **1. Tangibles (Bukti Fisik)**

1. Bagaimana menurut anda kondisi sarana fisik bagi pelayanan masyarakat di kantor desa ini?
2. Apa kendala utama dalam meningkatkan kualitas sarana fisik pelayanan di kantor desa?
3. Apakah ada rencana kedepannya terkait peningkatan fasilitas lain untuk menunjang pelayanan di kantor desa ini?

### **2. Reliability (Keandalan)**

1. Bagaimana Anda menilai keandalan pelayanan pegawai kantor desa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat?
2. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat?
3. Bagaimana cara pegawai kantor desa memastikan bahwa layanan tetap berjalan lancar meskipun ada kendala teknis atau peningkatan jumlah pemohon?

### **3. Responsiveness (Daya Tanggap)**

1. Bagaimana menurut anda kesanggupan pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat?
2. Bagaimana cara pegawai kantor desa memastikan bahwa layanan tetap berjalan lancar meskipun ada kendala teknis atau peningkatan jumlah pemohon?
3. Apa kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan yang cepat dan responsif kepada masyarakat?

### **4. Assurance (Jaminan)**

1. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh pegawai kantor desa dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan?
2. Bagaimana peran perangkat desa dalam menciptakan suasana pelayanan yang aman dan nyaman bagi masyarakat?

3. Apa langkah yang dilakukan oleh pegawai kantor desa untuk meningkatkan kompetensi aparatur desa agar pelayanan yang diberikan lebih meyakinkan dan profesional?

**5. Empathy (Empati)**

1. Bagaimana kantor desa menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat dalam pelayanan?
2. Apa saja upaya yang dilakukan oleh pegawai kantor desa untuk memastikan masyarakat merasa nyaman dan dihargai saat mengakses pelayanan?
3. Bagaimana cara pegawai kantor desa menanggapi keluhan atau masukan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan?

**6. Faktor Pendukung Pelayanan**

1. Apa saja yang menjadi faktor utama pendukung kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Batuah sejauh ini?

**7. Faktor Penghambat Pelayanan**

1. Apa saja yang menjadi kendala atau hambatan dalam pelayanan publik di Kantor Desa Batuah?

## **PEDOMAN WAWANCARA KEPADA PERANGKAT DESA**

### **1. Tangibles (Bukti Fisik)**

1. Bagaimana menurut anda kondisi sarana fisik bagi pelayanan masyarakat di kantor desa ini?
2. Apa saja langkah-langkah yang telah dilakukan oleh pihak desa, untuk menunjang perbaikan fasilitas pelayanan yang ada di kantor desa?
3. Apa upaya yang telah dilakukan dalam mendukung pemeliharaan atau pengadaan fasilitas pelayanan kantor desa?

### **2. Reliability (Keandalan)**

1. Bagaimana Anda menilai keandalan pelayanan pegawai kantor desa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat?
2. Apa langkah yang dilakukan ketika terjadi kendala dalam pelayanan, misalnya sistem yang lambat atau permintaan masyarakat yang meningkat?
3. Menurut Anda, apa tantangan terbesar dalam menjaga keandalan pelayanan pegawai kantor desa?

### **3. Responsiveness (Daya Tanggap)**

1. Bagaimana menurut anda kesanggupan pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat?
2. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat?
3. Apa saja kendala yang dihadapi dalam menjaga kecepatan dan ketanggapan pelayanan kepada masyarakat di kantor desa ini?

### **4. Assurance (Jaminan)**

1. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh pegawai kantor desa dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan?
2. Bagaimana peran Anda dalam memastikan pelayanan pegawai kantor desa diberikan secara profesional dan sesuai dengan prosedur yang berlaku?

3. Apa tantangan yang dihadapi dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan desa, dan bagaimana cara Anda mengatasinya?

**5. Empathy (Empati)**

1. Bagaimana pegawai kantor desa menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat dalam pelayanan?
2. Apa bentuk bantuan atau pendampingan yang diberikan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam proses pelayanan?
3. Menurut Anda, apakah masyarakat merasa dihargai dan didengar selama mengakses pelayanan pegawai di kantor desa?

## **PEDOMAN WAWANCARA KEPADA MASYARAKAT**

### **1. Tangibles (Bukti Fisik)**

1. Bagaimana menurut anda kondisi sarana fisik bagi pelayanan masyarakat di kantor desa ini?
2. Menurut Anda, apakah peralatan yang digunakan oleh petugas desa saat memberikan pelayanan sudah terlihat profesional dan memadai?
3. Apakah Anda merasa ruang pelayanan sudah ramah untuk semua kalangan, termasuk lansia atau penyandang disabilitas?

### **2. Reliability (Keandalan)**

1. Bagaimana Anda menilai keandalan pelayanan pegawai kantor desa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat?
2. Bagaimana pengalaman Anda terkait kejelasan informasi dan ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi pegawai Kantor Desa Batuah?
3. Apakah Anda merasa petugas di Kantor Desa Batuah dapat memberikan pelayanan yang konsisten dan sesuai prosedur, meskipun dalam kondisi ramai atau saat ada kendala teknis?

### **3. Responsiveness (Daya Tanggap)**

1. Bagaimana menurut anda kesanggupan pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat?
2. Apakah Anda pernah mengalami situasi di mana pelayanan terasa lambat atau kurang tanggap? Jika ya, bagaimana Anda menyikapinya?
3. Menurut Anda, aspek apa dari pelayanan pegawai kantor desa yang masih bisa ditingkatkan agar lebih cepat dan responsif?

### **4. Assurance (Jaminan)**

1. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh pegawai kantor desa dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan?
2. Apakah Anda merasa aman dan yakin bahwa data atau informasi pribadi yang Anda berikan dalam proses administrasi dikelola dengan baik oleh pihak pegawai kantor desa?

3. Bagaimana pendapat Anda tentang sikap dan cara petugas desa dalam memberikan pelayanan, apakah sudah mencerminkan profesionalisme dan rasa tanggung jawab?

**5. Empathy (Empati)**

1. Bagaimana pegawai kantor desa menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat dalam pelayanan?
2. Apakah Anda merasa pelayanan pegawai kantor desa memperhatikan kebutuhan Anda secara pribadi?
3. Menurut Anda, apa yang membuat Anda merasa lebih nyaman dan dihargai saat mengurus administrasi di kantor desa?



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

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

Samarinda, 20 Februari 2023

Nomor : 115/UWGM-FISIP/AK/II/2023  
Lamp. : 1 (satu) berkas  
Perihal : **Penunjukan Sebagai Pembimbing Skripsi**  
**(Perubahan Judul Skripsi)**

Kepada Yth. :  
**Bapak Drs. H. M.Z Arifin, M.Si**  
Dosen FISIP UWGM Samarinda  
Di-

Tempat

Dengan ini memberitahukan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut :

Nama : Muhammad Faisal  
NPM : 1863201116  
Program Studi : Administrasi Publik

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

1. **Drs. H. M.Z Arifin, M.Si** (Sebagai Pembimbing I)
2. **Ahmad Yani, S.Sos., M.Si** (Sebagai Pembimbing II)

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

Judul Skripsi Sebelumnya :  
"Kinerja Perangkat Desa Dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara"

Judul Skripsi Baru :  
"Pelayanan Publik di Kantor Desa Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara"

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

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

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

Kampus Administrasi Publik  
  
**Ahmad Yani, S.Sos., M.Si**  
NIK.2020.087.279

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

**Kampus Inspirasi**  
**Kampus Berjuta Prestasi!**

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



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

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

Samarinda, 20 Februari 2023

Nomor : 115/UWGM-FISIP/AK/II/2023  
Lamp. : 1 (satu) berkas  
Perihal : **Penunjukan Sebagai Pembimbing Skripsi**  
**(Perubahan Judul Skripsi)**

Kepada Yth. :  
**Bapak Ahmad Yani, S.Sos., M.Si**  
Dosen FISIP UWGM Samarinda  
Di-  
Tempat

Dengan ini memberitahukan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut :

Nama : Muhammad Faisal  
NPM : 1863201116  
Program Studi : Administrasi Publik

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

1. **Drs. H. M.Z Arifin, M.Si** (Sebagai Pembimbing I)
2. **Ahmad Yani, S.Sos., M.Si** (Sebagai Pembimbing II)

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

Judul Skripsi Sebelumnya :  
"Kinerja Perangkat Desa Dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara"

Judul Skripsi Baru :  
"Pelayanan Publik di Kantor Desa Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara"

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

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

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

Ka. Prodi Administrasi Publik  
  
**Ahmad Yani, S.Sos., M.Si**  
NIK:2020.087.279

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

**Kampus Inspirasi**  
**Kampus Berjuta Prestasi!**

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



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

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

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Muhammad Faisal  
NPM : 1863201116  
Program Studi : Administrasi Publik  
Nama Dosen Pembimbing I & II : 1. Drs. H. M. Z. Arifin, M.Si  
2. Ahmad Yani, S.Sos., M.Si










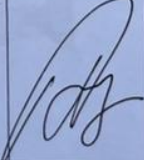

Judul Skripsi :





Kinerja Perangkat Desa Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Batuah Kecamatan Loa Janan  
Kabupaten Kutai Kartanegara

Dosen Pembimbing ( II )

Ahmad Yani, S.Sos., M.Si

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1	9 November 2022	<ul style="list-style-type: none"><li>- Perbaiki Latar belakang</li><li>- Perbaiki mengcnai SPASI</li><li>- Ganti menurut pakar pada halaman 5</li><li>- Pahami Manfaat Teoritis dan Praktis</li><li>- masukan terkait kerangka pikir</li><li>- Jadwal Penelitian diperbesar</li></ul>		
2	16 Februari	<ul style="list-style-type: none"><li>- Konsul mengenai Judul</li></ul>		
3	16 Februari 2023	<i>Perbaikan Judul</i>		

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
6	Maret 2023	Am Rasm Pedoman Penulisan Skripsi Daftar Gambar dan Tabel Kesimpulan dan Kesimpulan Kerangka Dikur. Daftar Pustaka		
20	Maret 2023	Perbaikan Daftar tabel dan Daftar Gambar Saran mengenai kesimpulan Spasi Daftar Pustaka Perbaikan Gambar Analisis Data		
20	Maret 2023	Doc Penulisan Laporan 21/01/2023		
10	Juli 2025	- Penulisan Sesuai dengan format yang ditentukan - Ringkasan - Kesimpulan dan Saran		
13	Juni 2025	Periksa Sistematika Penulisan Tambahkan Lampiran		
		Doc Format Baru		

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
	25/2/2025	- Ringkasan diperbaiki - Saran diperbaiki - Lampiran dilengkapi Lagi		
	1/8/2025	harus Png.		



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

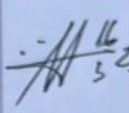



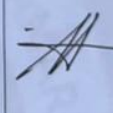

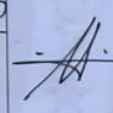

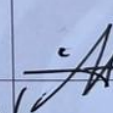

SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986  
SK BAN-PT NO: 2101/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2016 TANGGAL 29 SEPTEMBER 2016



**KARTU KONSULTASI SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Muhammad Faisal  
NPM : 1863201116  
Program Studi : Administrasi Publik  
Nama Dosen Pembimbing I & II : 1. Drs. H. M. Z. Arifin, M.Si  
2. Ahmad Yani, S.Sos., M.Si  
Judul Skripsi :  
Kinerja Perangkat Desa Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Batuah Kecamatan Loa Janan  
Kabupaten Kutai Kartanegara  
Dosen Pembimbing ( I )

Drs. H. M. Z. Arifin, M.Si

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1	29 Oktober 2022	- Perbaiki Latar belakang - Perbaiki menurut Para Pakar - Perbaiki Kerangka Pikir - Tambah Informen - Perbaiki nomor halaman - Perbaiki Lokasi Penelitian		
2	1 November 2022	- Tambah teori - Perbaiki daftar pustaka		
3	16 Februari 2023	- Ganti Judul Menjadi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara		

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
1	16 Maret 2023	Perbaiki Definisi Konseptual Kerangka Pikir Konsultasi Pedoman Wawancara		
5	21 Maret 2023	ACC Penelitian Lapangan		
6	21/25	1/Perbaiki. Kitab Hasil Wawancara 2/Perbaiki Lima Hasil.		
7	28/25	1. Perbaiki Penulisan Hasil Wawancara 2. Selesaikan Laporan.		
8	27/16-25	1. Perbaiki teknis penulisan. 2. Data pendahuluan, tujuan, plajon 3. Perbaiki. ya. ts. pada dlm 4. Perbaiki hasil wawancara di publikasi.		
9		5. perbaiki definisi Hasil (ke) 6. Kembalikan bpd. publik II		

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Tanda Tangan	
			Dosen	Mahasiswa
9	23/7-25	1. Kondusikan kpd. pem bib 2 II. of Ace. ciptan skripsi.		



PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI  
KARTANEGARA  
KECAMATAN LOA JANAN  
**DESA BATUAH**

Jl. Soekarno-Hatta KM 23 RT 09 Dusun Batuah Kode Pos: 75391

Batuah, 28 Maret 2023

Nomor : B.361/BTH/Umum/045.2/3/2022

Lampiran :-

Perihal : Surat Balasan

Kepada Yth;  
Dekan Bidang Akademik  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda  
Di-

Tempat

Dengan hormat,

Menindaklanjuti adanya permohonan Tertulis dari Sdr. Muhammad Faisal, NIM : 1863201116, Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Dengan Nomor Surat : 178/UWGM-FISIP/AK/III/2023, Tertanggal 21 Maret 2023, Perihal : Permohonan Ijin Penelitian.

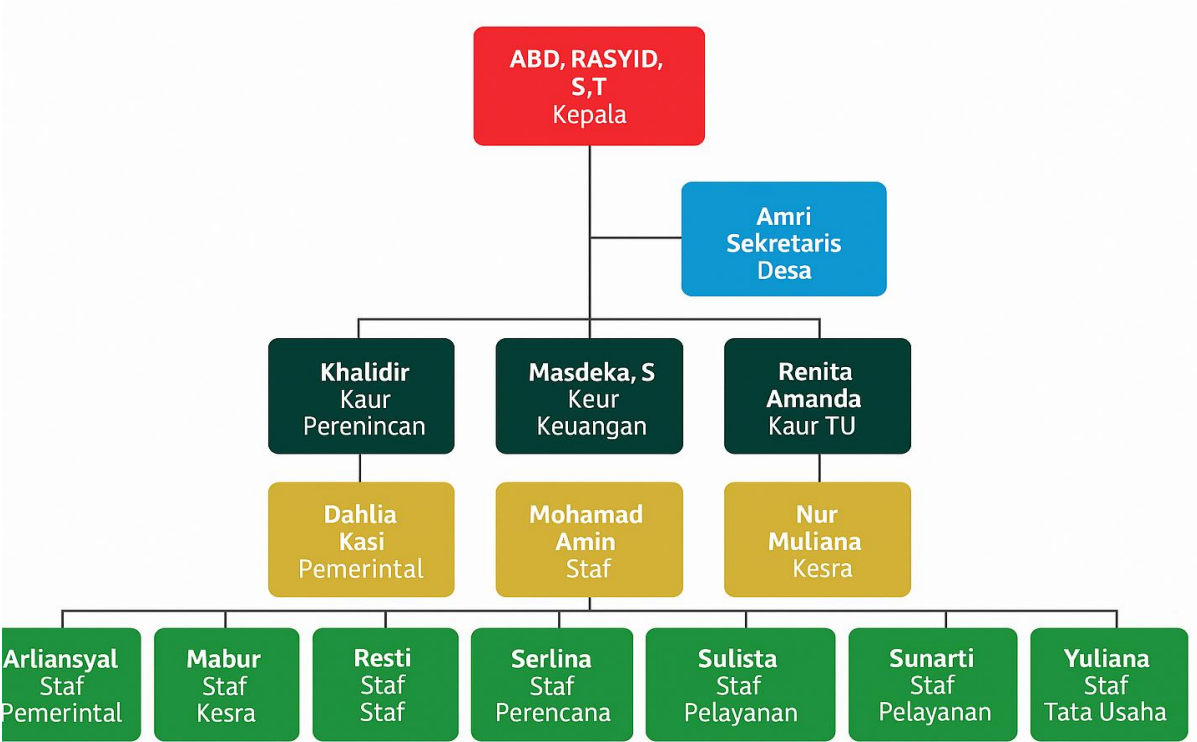
Berkenaan dengan hal tersebut diatas, kami pihak Pemerintah Desa Batuah Dapat Kami Terima Untuk Melakukan Penelitian Dengan Judul : Pelayanan Publik di Kantor Desa Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.

Demikian surat balasan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat ditindaklanjuti sebagaimana mestinya.

Batuah, 28 Maret 2023  
KEPALA DESA BATUAH

  
ABD. RASYID, ST

**Struktur Organisasi Desa**



Sumber: Kantor Desa Batuah

## PAPAN NAMA KANTOR DESA



## RUANG TUNGGU



## KEPALA DESA



Bapak Abd Rasyid S.T, Kepala Desa  
(Wawancara pada tanggal 13 April 2023)

## SEKRETARIS DESA



Bapak Amri, Sekertaris Desa  
(Wawancara pada tanggal 12 April 2023)

### **KASI KESEJAHTERAAN**



Ibu Nur Muliana, Kasi Kesra  
(Wawancara pada tanggal 12 April 2023)

### **KASI PEMERINTAHAN**



Ibu Dahlia, Kasi Pemerintahan  
(Wawancara pada tanggal 13 April 2023)

## **KASI PELAYANAN**



**Bapak Mohammad Amin S.Hi kasi pelayanan  
( Wawancara Pada Tanggal 17 April 2023)  
MASYARAKAT**



**Bapak Yandi Yanto  
(Wawancara Pada Tanggal 18 April 2023)**

**MASYARAKAT**



Bapak Muhammad Taufik  
(Wawancara Pada Tanggal 17 April 2023)

**MASYARAKAT**



Ibu Suhardi  
(Wawancara Pada Tanggal 17 April 2023)