

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA  
LONG BELUAH KECAMATAN TANJUNG PALAS BARAT  
KABUPATEN BULUNGAN PROVINSI  
KALIMANTAN UTARA**



**SKRIPSI**

Untuk Memperoleh Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana (S1)  
Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Kaltara

**Disusun Oleh :**

**INDRA SURYA**  
**NPM. 202151011**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS KALTARA  
TANJUNG SELOR  
2025**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini saya :

Nama : Indra Surya  
NPM : 202151011  
Program Studi : Administrasi Negara

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa skripsi saya berjudul **EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA LONG BELUAH KECAMATAN TANJUNG PALAS BARAT KABUPATEN BULUNGAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA** adalah skripsi otentik karya saya sendiri yang belum pernah diajukan oleh peneliti lain, baik untuk memperoleh gelar kesarjanaan maupun dimuat dalam artikel, jurnal ataupun surat kabar.

Seluruh kutipan, pendapat, opini dan tulisan yang ada dalam skripsi ini selain pendapat saya sendiri, mencantumkan sumbernya secara lengkap yang bertanggungjawab.

Apabila kelak di kemudian hari, terbukti bahwa pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik apapun, sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Tanjung Selor, 17 Maret 2025

Yang menyatakan,



Indra Surya  
NPM. 202151011

## PENGESAHAN SKRIPSI

**JUDUL : EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
DESA LONG BELUAH KECAMATAN TANJUNG  
PALAS BARAT KABUPATEN BULUNGAN  
PROVINSI KALIMANTAN UTARA**

**DISUSUN OLEH : INDRA SURYA  
NPM. 202151011**

Telah diuji dan dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari Kamis tanggal Dua Puluh Tiga bulan Juli tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara.

### SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

- |                         |                                                  |
|-------------------------|--------------------------------------------------|
| 1. Ketua Penguji 1      | Syaini, S. Sos., M.I.P.<br>NIDN. 1103108201      |
| 2. Sekretaris Penguji 2 | Kartini Maharani Abdul, M.Si<br>NIDN. 1122049202 |
| 3. Pembimbing/Penguji 3 | Masruri, S. Sos., M.I.P.<br>NIDN. 1114068601     |

1.   
2.   
3. 

Tanjung Selor, 23 Juli 2025

Universitas Kaltara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

  
Dekan  
  
Helmi Feber, S. Sos., M. Si  
NIDN. 1113027101

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi dengan judul “Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Long Beluah Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara” ini disusun guna memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana (SI) Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara.

Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang turut berpartisipasi memberikan dukungan dan motivasi secara konstruktif baik langsung maupun tidak langsung, untuk itu ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada Yth :

1. Bapak Dr. Didi Adriansyah, S.T.P., M.M selaku Rektor Universitas Kaltara di Tanjung Selor beserta seluruh jajarannya;
2. Bapak Wempi Feber, S. Sos., M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara di Tanjung Selor;
3. Bapak Iskandar, S. Sos., M.I.P. selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Kaltara di Tanjung Selor;
4. Bapak Masruri, S. Sos., M.I.P. selaku Pembimbing Skripsi;
5. Bapak Syaini, S. Sos., M.I.P. selaku Penguji 1 dan Ibu Kartini Maharani Abdul, S.I.P., M.Si selaku Penguji 2;
6. Para tenaga pendidik dan tenaga kependidikan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara;
7. Kedua orangtua dan saudaraku tercinta;
8. Kepala Desa Long Beluah Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan beserta seluruh jajarannya;
9. Pihak-pihak berkepentingan yang turut berperan serta memberikan dukungannya dalam rangka penyempurnaan penulisan skripsi ini.

Kritik dan saran bersifat membangun sangat diharapkan sebagai penyempurnaan dalam skripsi ini, dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat dijadikan sebagai sarana informasi bagi semua pihak yang berkepentingan.

Tanjung Selor, 17 Maret 2025

Penulis

Indra Surya

# **EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA LONG BELUAH KECAMATAN TANJUNG PALAS BARAT KABUPATEN BULUNGAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA**

**Oleh :**

**Indra Surya**

**NPM. 202151011**

**Program Studi Administrasi Negara**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Politik**

**Universitas Kaltara**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan di Desa Long Beluah Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan yang berlangsung pada bulan Mei 2025 hingga selesai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik di Kantor Desa Long Beluah dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas pelayanan di Kantor Desa Long Beluah Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan. Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Adapun sumber data yang digunakan adalah menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi kepada pihak desa dan masyarakat.

Hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik di Kantor Desa Long Beluah masih terbilang kurang baik dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat karena tidak sesuai dari indikator efektivitas pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 8 ayat 1, bahwa pihak desa kurang terbuka kepada masyarakat. Adapun pihak desa secara pemahaman dalam melakukan pelayanan dan pemahaman di masing-masing bidang masih terbilang cukup rendah dalam melayani kepentingan masyarakat.

Faktor yang menghambat efektivitas pelayanan publik di Kantor Desa Long Beluah yaitu karena rendahnya SDM pada pegawai desa, kurangnya sarana-prasarana di kantor desa dan yang paling sulit untuk mengakses informasi susah untuk mengakses jaringan internet di Desa Long Beluah Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan dan kurangnya pemahaman pegawai desa dalam menggunakan aplikasi.

**Kata Kunci** : Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Long Beluah

**EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICES AT LONG BELUAH  
VILLAGE OFFICE TANJUNG PALAS BARAT DISTRICT  
BULUNGAN REGENCY NORTH KALIMANTAN PROVINCE**

**By :  
Indra Surya  
NPM. 202151011  
State Administration Study Program  
Faculty Of Social and Political Science  
Kaltara University**

**ABSTRACT**

*This research was conducted in Long Beluah Village, Tanjung Palas Barat District, Bulungan Regency, from May 2025 until completion. The purpose of this study was to determine the effectiveness of public services at the Long Beluah Village Office and what factors influence the effectiveness of services at the Long Beluah Village Office, Tanjung Palas Barat District, Bulungan Regency. The researcher used a qualitative descriptive research method. While the data sources used were observation, interviews, and documentation methods with the village and community.*

*The results of this study indicate that the effectiveness of public services in the Long Beluah village office is still considered less good in providing services to the community because it does not comply with the indicators of effectiveness of public services based on Law Number 25 of 2009 Article 8 paragraph 1. that the village is less open to the community. As for the village in terms of understanding in providing services and understanding in each field is still quite low in serving the interests of the community.*

*Factors that hinder the effectiveness of public services in the Long Beluah village office are due to the low human resources of village employees, lack of infrastructure in the village office and the most difficult to access information is difficult to access the internet network in the Long Beluah village, West Tanjung Palas sub-district, Bulungan district and the lack of understanding of village employees in using applications.*

**Keywords** : *Efectiveness Of Public Services At The Long Beluah Village Office*

## **RIWAYAT HIDUP**

**Indra Surya**, lahir pada tanggal 20 Juli 2003 di Long Beluah, merupakan anak terakhir dari empat bersaudara dari pasangan suami istri bernama Bapak Toge dan Ibu Elvy.

Pada tahun 2009 memulai pendidikan jenjang sekolah dasar di SD Negeri 006 Long Beluah dan lulus pada tahun 2015. Kemudian pada tahun yang sama melanjutkan pendidikannya pada jenjang sekolah menengah pertama di SMP Negeri 1 Tanjung Palas Barat dan lulus pada tahun 2018. Setelah itu, penulis melanjutkan kembali pendidikan formal untuk jenjang sekolah menengah atas di SMA Negeri 1 Tanjung Palas Barat dan lulus pada tahun 2021.

Pada pertengahan tahun 2021 penulis melanjutkan pendidikan formal jenjang perguruan tinggi di Universitas Kaltara di Tanjung Selor dan diterima sebagai mahasiswi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Negara.

## DAFTAR ISI

|                                        |      |
|----------------------------------------|------|
| HALAMAN SAMPUL .....                   | i    |
| HALAMAN JUDUL .....                    | ii   |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....  | iii  |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....       | iv   |
| HALAMAN KATA PENGANTAR.....            | v    |
| ABSTRAK.....                           | vi   |
| ABSTRACT.....                          | vii  |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....              | viii |
| DAFTAR ISI .....                       | x    |
| DAFTAR TABEL.....                      | xi   |
| DAFTAR GAMBAR .....                    |      |
| BAB I PENDAHULUAN                      |      |
| 1.1. Latar Belakang Masalah .....      | 1    |
| 1.2. Rumusan Masalah .....             | 8    |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....           | 8    |
| 1.4. Manfaat Penelitian .....          | 9    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA                |      |
| 2.1. Pembatasan Konsep .....           | 10   |
| 2.2. Penelitian Terdahulu .....        | 11   |
| 2.3. Kajian Teoritis .....             | 13   |
| a. Konsep Efektivitas.....             | 13   |
| b. Konsep Pelayanan.....               | 19   |
| c. Indikator Pelayanan Publik.....     | 21   |
| d. Kinerja Birokrasi.....              | 22   |
| e. Indeks Kepuasan Masyarakat.....     | 24   |
| f. Jenis Pelayanan.....                | 25   |
| g. Bentuk Pelayanan.....               | 26   |
| h. Definisi Desa.....                  | 28   |
| 2.4 Kerangka Berfikir .....            | 33   |
| BAB III METODE PENELITIAN              |      |
| 3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian ..... | 34   |
| 3.2. Jenis Penelitian .....            | 34   |
| 3.3. Data dan Sumber Data .....        | 35   |
| 3.4. Fokus Penelitian.....             | 35   |
| 3.5. Teknik Pengumpulan Data .....     | 36   |
| 3.6. Uji Validasi Data.....            | 39   |
| 3.7. Teknik Analisis Data.....         | 40   |

|                                                                                                                                                                                         |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN                                                                                                                                                             |     |
| 4.1. Gambaran Umum lokasi penelitian.....                                                                                                                                               | 42  |
| 4.1.1. Profil Desa Long Beluah .....                                                                                                                                                    | 42  |
| 4.1.2. Bidang-Bidang Pada Kantor Desa Long Beluah .....                                                                                                                                 | 45  |
| 4.2. Hasil Penelitian .....                                                                                                                                                             | 48  |
| 4.2.1. Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Long Beluah<br>Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan<br>Provinsi Kalimantan Utara .....                                   | 48  |
| 4.2.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan<br>Publik Di Kantor Desa Long Beluah Kecamatan Tanjung<br>Palas Barat Kabupaten Bulungan Provinsi<br>Kalimantan Utara..... | 60  |
| 4.3. Pembahasan .....                                                                                                                                                                   | 63  |
| 4.3.1. Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Long Beluah<br>Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan<br>Provinsi Kalimantan Utara .....                                   | 63  |
| 4.3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan<br>Publik Di Kantor Desa Long Beluah Kecamatan Tanjung<br>Palas Barat Kabupaten Bulungan Provinsi<br>Kalimantan Utara..... | 66  |
| BAB V PENUTUP                                                                                                                                                                           |     |
| 5.1. Kesimpulan .....                                                                                                                                                                   | 68  |
| 5.2. Saran .....                                                                                                                                                                        | 69  |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                                                                                                                                                    | xii |
| LAMPIRAN.....                                                                                                                                                                           | xv  |

## DAFTAR TABEL

| Tabel | Judul                      | Halaman |
|-------|----------------------------|---------|
| 2.1.  | Penelitian Terdahulu ..... | 11      |
| 3.1.  | Fokus Penelitian.....      | 36      |

## DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Judul                                    | Halaman |
|--------|------------------------------------------|---------|
| 2.1.   | Kerangka Berpikir Penelitian .....       | 33      |
| 3.1.   | Model Trigulasi.....                     | 40      |
| 3.2.   | Model Intraktif.....                     | 40      |
| 4.1.   | Struktur Organisasi Pemerintah Desa..... | 43      |
| 4.2.   | Gambar Peta Desa Long Beluah.....        | 44      |
| 4.3.   | Gambar Jumlah Penduduk.....              | 45      |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Negara Indonesia wajib melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang merupakan tujuan utama negara yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 alenia ke IV. Penyelenggaraan pelayanan merupakan fungsi yang dilaksanakan oleh pemerintahan untuk mewujudkan kesejahteraan sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola dalam sistem pemerintahan yang baik. Adanya percepatan reformasi birokrasi pada suatu daerah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, terfokus pada peningkatan pelayanan publik yang dilakukan.

Menurut Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yang menyatakan bahwa 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, atau hal tradisional yang dapat diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Serta fungsi pemerintah desa yaitu menyelenggarakan pemerintahan, seperti: pembangunan dan pelayanan kemasyarakatan. Dalam hal ini pemerintah desa harus memberikan kemudahan kepada masyarakat

dalam rangka memenuhi hak sebagai warga Negara Republik Indonesia.

Kinerja aparat desa harus sesuai dengan pedoman yaitu konstitusi atau undang-undang yang telah dibuat untuk mengelola dan menangani urusan desa. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau sebagian rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Perangkat Desa bertugas membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya.

Dengan kata lain, salah satu perangkat desa adalah Sekretaris Desa, yang diisi dari Pegawai Negeri Sipil. Dimana Sekretaris Desa yang diangkat oleh Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota. Adapun Perangkat Desa lainnya diangkat oleh Kepala Desa dari penduduk desa, yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Desa. Dan amanat dari Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa kewenangan yang diatur dan diurus desa semakin luas yaitu meningkatnya sumber pendapatan dari pemerintah. Maka dari itu diperlukan regulasi yang mengatur pengelolaan pemerintahan desa, mulai dari pemilihan kepala desa dan, pengisian aparatur desa sehingga bisa meningkatkan kesejahteraan untuk masyarakat.

Pelayanan publik merupakan berbagai bentuk jasa pelayanan dari pelayanan berbentuk jasa maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat maupun

pemerintah daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan terhadap masyarakat serta dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan layanan yang akan diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat itu sendiri serta memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat menurut (Ridwan dan Sudrajat, 2009:19). Layanan publik memberikan ukuran kinerja pemerintah untuk lebih terlihat Kualitas pelayanan publik menjadi perhatian besar bagi banyak orang dan masyarakat pun bisa disiplin serta dapat merasakan langsung dampaknya, sehingga masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan yang telah di berikan.

Pelayanan yang baik serta berkualitas dapat memberikan implikasi terhadap kepuasan kepada masyarakat, sebab masyarakat secara langsung dapat mengevaluasi kinerja pelayanan yang di berikan, pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan dasar dari kepuasan masyarakat.

Efisiensi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat selain disebabkan oleh jumlah aparatur pemerintah yang tidak seimbang dengan jumlah penduduk yang dilayani, dan juga dapat disebabkan oleh berbagai jenis pelayanan yang diberikan oleh kantor Desa kepada masyarakat. Adapun jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh aparatur Desa kepada masyarakat melalui pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu :

- a. Pembuatan KTP,
- b. Pengantar pembuatan akta kelahiran,
- c. Pengantar pembuatan SKTM.

- d. Kependudukan (nikah, cerai, lahir, mati) ,
- e. Pengantar Pembuatan SKCK. Serta pelayanan publik yang ada di kantor desa lainnya seperti:
  - 1) Pelayanan Pendidikan,
  - 2) Pelayanan Kesehatan,
  - 3) Pelayanan Infrastruktur,
  - 4) Pelayanan Sosial, dan Pelayanan Ekonomi.

Sumber daya manusia memiliki dampak yang cukup besar terhadap efektivitas suatu instansi dari pada sumber daya yang lainnya. Sebaiknya sumber daya manusia dikelola hingga dapat mencapai kesuksesan dalam suatu instansi pada masa yang akan datang. Pengelolaan pada sumber daya manusia akan menjadi hal yang penting dalam menentukan manajemen pada sistem pemerintahan. Sehingga sumber daya manusia tidak dapat di kelola dengan baik maka efektivitas tidak akan tercapai.

Dalam melakukan optimalisasi pelayanan publik yang sering dilakukan birokrasi pemerintah bukan merupakan pekerjaan yang mudah seperti hanya membalikkan telapak tangan. Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang dilakukan, baik pelayanan dalam bentuk barang maupun jasa yang dilakukan sebagai bentuk tanggungjawab serta dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat maupun daerah dalam upaya pemberian pemenuhan kebutuhan terhadap masyarakat.

Dalam suatu lembaga pemerintah mengharapkan suatu tingkat efektivitas yang baik maka dari itu kinerja yang baik dapat menghasilkan

suatu produktivitas kinerja yang optimal dan efisien. Selain itu aparatur tingkat desa merupakan pelayanan yang diberikan sementara itu bukan hanya untuk pada kebaikan pelaksanaan tugas saja, melainkan terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah. Hal ini dapat menunjukkan tingkat kinerja yang dilakukan oleh aparatur pemerintah desa. Kenapa Efektivitas dalam melakukan kinerja untuk mencapai suatu proses kerja yang lebih baik dalam menyesuaikan tugasnya, karena pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya terhadap pelayanan masyarakat agar merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai, hal ini dapat menunjukkan bahwa pegawai tersebut benar-benar memiliki kinerja dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan Masyarakat.

Dengan demikian dalam pelaksanaan tugas berupa jasa pelayanan yang dilakukan terhadap masyarakat sehingga pelayanan dikatakan efektif apabila aparat pemerintah berhasil dalam melakukan tugasnya. Dengan kata lain keberhasilan tugas yang dilaksanakan pemerintah dalam suatu pembangunan yang tergantung pada kinerja serta kemampuan dari aparatur desa.

Dalam suatu lembaga pemerintah mengharapkan suatu tingkat efektivitas yang baik, efektivitas kinerja yang baik dapat menghasilkan suatu produktivitas kinerja yang optimal. Hal ini dapat menunjukkan tingkat kinerja yang dilakukan oleh aparatur pemerintah daerah. Efektivitas dalam melakukan kinerja untuk mencapai proses kerja yang lebih baik dalam

menyesuaikan tugasnya.

Hakikat pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan yang sebaiknya terhadap masyarakat yang merupakan suatu perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Oleh karena itu sebagai suatu unsur aparatur pemerintah, pegawai wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya terhadap masyarakat agar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai tersebut hal ini dapat menunjukkan pegawai tersebut benar-benar memiliki kinerja dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat.

Kinerja aparat desa harus sesuai dengan undang-undang yang telah dibuat untuk mengelola dan menangani urusan desa. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau sebagian rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Perangkat Desa bertugas membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya.

Jika suatu pekerjaan bisa menghasilkan kepuasan, maka pekerjaan bisa dikatakan efisien menurut (Richard M. Steers, 1980:1). Maka dari itu, pelayanan publik dapat dikatakan efisien apabila masyarakat menikmati kemudahan pelayanan dalam perosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan dalam pasal 17 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan penilaian mutu.

Salah satunya yang melakukan pelayanan terhadap masyarakat yaitu pada Kantor Desa Long Beluah merupakan perangkat daerah yang berlokasi dekat dengan masyarakat setempat serta dapat melakukan pelayanan dengan mudah, sehingga urusan yang ingin dilakukan masyarakat dapat terlaksanankan.

Banyak dinamika yang berkaitan dengan pelayanan publik khususnya yang menyangkut pelayanan terhadap masyarakat, dimana masyarakat akan merasa puas ketika hak-hak serta kebutuhannya dapat dipenuhi oleh pemerintah dan sebaliknya akan merasa kecewa ketika harapan tentang pemenuhan kebutuhannya tidak terealisasi oleh pemerintah. Hal inilah yang harus diperhatikan oleh pemerintah guna membangun kekuatan masyarakat dengan mengajak masyarakat untuk bekerja sama dalam menciptakan pelayanan yang baik.

Berbagai permasalahan terhadap pelayanan yang terdapat pada Kantor Desa Long Beluah Kecamatan Tanjung Palas Barat sehingga kurang efektifnya dalam menerima pelayanan. Ada pun permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan diantaranya: 1. Masih adanya beberapa keluhan masyarakat ketika ingin mendapatkan pelayanan administrasi, terhadap perangkat desa yang bertugas terkadang tidak berada di tempat. 2. Masyarakat belum sepenuhnya memiliki media sosial sehingga adanya pemberitahuan ketika ada informasi berkaitan dengan prosedur pelayanan yang baru

sehingga masyarakat akan mengalami kesulitan ketika hendak berurusan.

Hal ini menjadikan ketertarikan peneliti untuk melakukan sebuah penelitian terhadap Efektivitas Pelayanan Publik. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis melakukan penelitian dengan mengangkat judul: **“Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Long Beluah Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara”**.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang yang telah diuraikan, penulis merumuskan pokok permasalahan sebagai berikut :

- a. Bagaimanakah Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Long Beluah Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara?
- b. Apa Saja Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Long Beluah Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui Bagaimanakah Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Long Beluah Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara .
- b. Mengetahui Apa Saja Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Long Beluah Kecamatan Tanjung Palas Barat

Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara.

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

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan manfaat praktis yang diharapkan:

##### **a. Manfaat atau Kegunaan Teoritis**

- 1) Sebagai suatu karya ilmiah, hasil penelitian ini dapat menambah wacana keilmuan dan memberikan kontribusi serta dedikasi.
- 2) Hasil dari kajian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk kegiatan penelitian berikutnya yang sejenis.

##### **b. Manfaat dan Kegunaan Praktis**

- 1) Manfaat bagi pegawai desa  
Meningkatkan motivasi pelayanan kerja pegawai desa
- 2) Manfaat bagi Masyarakat Desa Long Beluah  
Meningkatkan kerjasama antara masyarakat dan perangkat desa.  
Untuk meningkatkan transparansi Pemerintah desa kepada masyarakat.

##### **c. Manfaat Bagi Peneliti**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Pembatas Konsep**

Pada penelitian yang dilakukan pada Kantor desa Long Beluah Terletak di Desa Long Beluah Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara dimana peneliti melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Long Beluah Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara”. Pada judul yang diangkat peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik yang dilakukan pada Kantor Desa Long Beluah agar dapat memberikan kenyamanan serta kepuasan kepada masyarakat dalam menerima pelayanan dari Aparatur Desa.

Adapun pelayanan yang terdapat pada Kantor Desa Long Beluah Sudah cukup baik tetapi masih adanya hambatan yang di hadapi masyarakat sehingga kurang efektifnya dalam menerima pelayanan sehingga dapat dikatakan hal tersebut yang menjadi minat peneliti dalam melakukan penelitian sesuai dengan judul yang diangkat oleh peneliti.

Maka dari itu peneliti akan menyampaikan berbagai konsep mengenai judul yang di angkat sehingga konsep yang disampaikan oleh peneliti sesuai dan tidak menyimpang pada konsep yang di luar dari judul yang diangkat peneliti.

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Adapun peneliti terdahulu yang dijadikan referensi dalam penyusunan penelitian ini, sebagai berikut:

**Tabel. 2.1.**  
**Penelitian Terdahulu**

| No. | Judul Penelitian                                                           | Peneliti dan Tahun                                   | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Kantor kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa | Irma Erawati, Muhamad Darwis & Muh. Nasrullah (2017) | <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai pada kantor kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa tergolong efektif berdasarkan aspek:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) hasil kerja,</li><li>2) perilaku</li><li>3) atribut dan</li><li>4) kompetensi</li><li>5) komperatif dengan</li><li>6) analisis data yang diperoleh.</li></ol> <p>Persamaannya : Hasilnya adalah sudah dikatakan baik meskipun belum mencapai maksimal.</p> <p>Perbedaannya :Antara kedua penelitian terlihat dari penggunaan indikatornya oleh Moheriono bahwa penilaian kinerja diukur berdasarkan empat aspek yaitu hasil kerja, prilaku, atribut, dan komperatif.</p> |

|    |                                                                                                |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. | Efektivita Pelayanan Publik Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Makassar  | Vichy Tesioja (2014) | <p>Efektifitas pelayanan publik yang diterapkan belum efektif sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang berlaku di Kantor Samsat Kota Makassar. Masih banyak pelayanan publik yang masi kurang memahami persyaratan pendaftaran yang harus dipersiapkan dan dilengkapi untuk proses pada mekanisme pelayanan yang sesuai jenis dan kebutuhan pengurusan yang di inginkan publik. Tidak efektifnya pelayanan publik dalam pengurusan kendaraan bermotor akibat penerapan dimensi pelayanan tidak diterapkan dengan baik oleh pihak Samsat Kota Makassar, sehingga public merasa pelayanan yang diberikan belum menunjukkan pelayanan yang sederhana, jelas dan pasti, kurang terbuka, tidak efisien, walaupun pelayanan yang diberikan sudah ekonomis dan adil.</p> |
| 3. | Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Makassar | Vichy Tesioja (2014) | <p>Efektifitas pelayanan publik yang diterapkan belum efektif sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang berlaku di Kantor Samsat Kota Makassar. Masih banyak publik yang kurang memahami persyaratan pendaftaran yang harus dipersiapkan dan dilengkapi untuk proses pada mekanisme pelayanan yang sesuai jenis kebutuhan pengurusan yang</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | <p>di inginkan publik. Tidak efektifnya pelayanan publik dalam pengurusan kendaraan bermotor akibat penerapan dimensi pelayanan tidak diterapkan dengan baik oleh pihak Samsat Kota Makassar, sehingga publik merasa pelayanan yang diberikan belum menunjukkan pelayanan yang sederhana, jelas dan pasti, kurang terbuka, tidak efisien, walaupun pelayanan yang diberikan sudah ekonomis dan adil.</p> |
|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Menurut penulis, penelitian terdahulu yang mendekati dengan judul proposal yang di angkat oleh peneliti adalah penelitian Siti Nor Aisyah, Fakhsiannor, Abdul Wahid (2016). Karena memiliki persamaan terhadap kurang efektifnya pelayanan yang di berikan kepada Masyarakat sehingga terdapat keluhan Masyarakat terhadap hambatan yang ditemui seperti sarana prasarana.

## 2.3. Kajian Teoritis

### a. Konsep Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata dasar efektif, menurut kamus besar Bahasa Indonesia efektif adalah ada efeknya, manjur atau mujarab, dapat membawa hasil, berhasil guna dan mulai berlaku. Efektivitas mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya.

Beberapa ahli mengemukakan pengertian tentang efektivitas, diantaranya seperti yang dijelaskan sebagai berikut: Menurut E. Mulyasa (2011 : 82), efektivitas merupakan adanya kesesuaian antara orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju. Menurut Ravianto (Masyuri 2014:31) Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini berarti bahwa apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif.

Menurut Gibson et.al (Bungkaes 2013:46), Pengertian efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok dan organisasi. Semakin dekat prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan “standar” maka mereka dinilai semakin efektif. Adapun menurut Gibson et al mengemukakan bahwa ada beberapa kriteria untuk menilai efektivitas, yaitu:

- 1) Produktivitas
- 2) Kualitas
- 3) Efisiensi
- 4) Fleksibilitas
- 5) Kepuasan
- 6) Sifat Keunggulan dan Pengembangan

Produktivitas dapat terjadi apabila sumber daya dalam informasi diberdayakan. Adapun menurut Whitemore mengemukakan bahwa

*“Productivity is a measure of the use of the resources of an organization and is usually expressed as a ratio of the output obtained by the use resources to the amount of resources employed”.*

Definisi produktivitas di atas dapat disimpulkan bahwa produktivitas merupakan suatu perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan. Whitemore menambahkan bahwa ada tujuh kunci untuk produktivitas yang tinggi, yaitu :

- 1) Keahlian
- 2) Kepemimpinan
- 3) Kesederhanaan Organisasi dan Operasional
- 4) Kepegawaian
- 5) Tugas
- 6) Perencanaan
- 7) Pelatihan Manajerial Khusus

Efektivitas dapat diukur dalam suatu kegiatan bukanlah hal yang mudah, sebab Efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang serta tergantung pada siapa yang menilainya.

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan sehingga hasil yang nyata akan terwujud. Tetapi jika usaha serta hasil dari kinerja dan tindakan yang dilakukan tidak sesuai sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai sesuai dengan yang diharapkan, maka hal tersebut dikatakan tidak efektif. Untuk

itu perlu diketahui alat ukur Efektivitas Kinerja, menurut Richard dan M Streers (1985:46) yaitu:

1) Kemampuan Menyesuaikan Diri

Kemampuan pada setiap manusia terbatas dalam segala hal, sehingga dengan adanya keterbatasan itu menyebabkan manusia tidak dapat mencapai pemenuhan kebutuhannya tanpa melalui kerjasama dengan orang lain. Kunci keberhasilan organisasi adalah kerjasama dalam pencapaian tujuan. Setiap orang yang masuk dalam organisasi dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dengan orang yang bekerja di dalam organisasi tersebut maupun dengan pekerjaan dalam organisasi tersebut.

2) Prestasi Kerja

Prestasi kerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepada seseorang dengan pengalaman dan waktu yang dimiliki. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan pengalaman yang dimiliki dapat menyelesaikan tugas dan dapat bertanggungjawab dengan beban yang diberikan kepadanya.

3) Kepuasan Kerja

Kepuasan Kerja merupakan tingkat kesenangan yang di dapatkan atas kinerjanya dalam suatu organisasi. Tingkat kepuasan dalam suatu individu bahwa dapat imbalan yang setimpal dengan yang diberikan melalui pekerjaan dalam suatu organisasi.

#### 4) Kualitas

Kualitas dari jasa serta produk yang dihasilkan organisasi dapat menentukan Efektivitas dalam suatu organisasi. Kualitas memiliki berbagai macam operasional, terutama dalam bentuk jasa yang diberikan oleh suatu organisasi.

#### 5) Penilaian Oleh Pihak Luar

Penilaian mengenai suatu organisasi yang diberikan oleh individu ataupun kelompok organisasi pada suatu lingkungan oleh pihak-pihak organisasi yang berhubungan langsung dengan petugas ataupun masyarakat umum.

Menurut Beni (2016: 69), Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan Efektif.

Menurut Mardiasmo (2017: 134), Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan Efektif.

Indikator Efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (outcome) dari keluaran (Output) dalam mencapai tujuan suatu program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap

pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin Efektif proses kerja suatu unit organisasi.

Menurut Ravianto (2014:11), pengertian efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif.

Menurut Wiyono (2007:137), Efektifitas diartikan suatu kegiatan yang dilaksanakan dan memiliki dampak serta hasil sesuai dengan yang diharapkan. Sedangkan Abdurrahmat (2003:92), Efektivitas adalah manfaat sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya.

Menurut H. Emerson yang dikutip Soewarno Handyaningrat. (1994:16) yang menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.” Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hidayat (1986) yang menjelaskan bahwa. :“Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya”

Dari penjelasan diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa Efektifitas merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk dapat meningkatkan suatu hasil atau pengaruh yang diberikan agar dapat mencapai tujuan dari suatu organisasi yang dijalankan dengan adanya

kelengkapan sarana serta sumber daya manusia yang terlibat di suatu organisasi.

**b. Konsep Pelayanan**

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk berhak atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara kegiatan pelayanan publik. Adapun undang-undang yang terdapat pada pelayanan publik yang dilakukan melalui Organisasi Penyelenggaraan Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik melalui pasal 8 ayat 2, yaitu:

- 1) Organisasi penyelenggaraan berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukannya.
- 2) Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:
  - a) Pelaksanaan pelayanan
  - b) Pengelolaan pengaduan masyarakat
  - c) Pengelolaan informasi
  - d) Pengawasan internal
  - e) Penyuluhan kepada masyarakat, dan
  - f) Pelayanan konsultasi
- 3) Penyelenggaraan dan seluruh bagian organisasi penyelenggaraan

bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Secara etimologi pelayanan publik terdiri dari dua kata, yaitu pelayanan, dan publik. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.<sup>1</sup> Sedangkan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Menurut Robert dalam (Maryam, 2016) yang dimaksud dengan Pelayanan Publik adalah ‘’ segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha Milik Negara atau daerah dalam barang dan jasa baik dalam rangka upaya Untuk Memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan.

Lukman (2004) dalam Sagita (2010), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Batinggi (2005), disebut pelayanan umum lahir karena adanya kepentingan umum.

Menurut Wasistiono (2003) dalam Sagita (2010) pelayanan

adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Menurut S. Lukman (2004) dalam Sagita (2010), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Batinggi (2005), disebut pelayanan umum lahir karena adanya kepentingan umum.

Dari penjelasan diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa. Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan berupa pemberian tenaga ataupun jasa kepada masyarakat yang dilakukan oleh instansi Pemerintah demi terpenuhi kebutuhan Masyarakat.

### **c. Indikator Pelayanan Publik**

Ada beberapa indikator pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan jasa yang baik dalam upaya mempertahankan serta meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas. Maka suatu instansi pemerintah atau organisasi publik harus melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan publik yang disajikan. Adapun tujuan dasar dari pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat, sehingga untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut untuk mencerminkan kualitas pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 8 ayat 2 , yaitu:

1) Pelaksanaan Pelayanan, yaitu kegiatan memberikan jasa atau bantuan

kepada orang lain untuk memenuhi kebutuhannya. Pelayanan dapat dilakukan oleh perorangan, kelompok, atau organisasi.

- 2) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, yaitu proses administrasi yang dilakukan untuk menindaklanjuti keluhan, saran, dan aspirasi masyarakat. Pengelolaan ini dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 3) Pengelolaan Informasi, yaitu proses mengatur, menyimpan, memperoleh, mendistribusikan, dan menggunakan informasi secara sistematis. Pengelolaan informasi dapat dilakukan dalam organisasi, melalui sistem informasi, atau melalui teknologi informasi.
- 4) Pengawasan Internal, yaitu pengawasan yang dilakukan dari dalam lingkungan organisasi atau instansi. Pengawasan internal bertujuan untuk memastikan bahwa kegiatan organisasi berjalan sesuai dengan rencana dan peraturan yang berlaku.
- 5) Penyuluhan Kepada Masyarakat, yaitu kegiatan mendidik dan memberi pengetahuan kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk mengubah perilaku masyarakat menjadi lebih baik.
- 6) Pelayanan Konsultasi, yaitu layanan bimbingan yang diberikan oleh pemerintah atau aparatur desa kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk membantu masyarakat mengatasi masalah serta mencapai tujuan terhadap kepuasan masyarakat.

#### **d. Kinerja Birokrasi**

Adapun menurut Denhard, sebagaimana dikutip Tamin, Kinerja

Birokrasi memiliki tugas, yaitu:

- 1) Komitmen terhadap nilai-nilai mengenai sosial politik yang telah di sepakati bersama serta tujuan pelayanan publik
- 2) Implementasi nilai-nilai terhadap sosial politik yang terdapat etika-etika dalam susunan manajemen pelayanan publik.
- 3) Realisasi terhadap nilai-nilai sosial politik.
- 4) Penekanana terhadap pekerjaan kebijakan pelayanan dalam pelaksanaan pemerintahan.
- 5) Keterlibatan dalam pelayanan publik
- 6) Kinerja yang dilakukan dalam rangka penanganan kepentingan masyarakat umum.

Serupa dengan pendapat Denhard, menurut Tjokrowinoto, sebagaimana dikutip oleh Tamin, menyebutkan bahwa ada 4 (empat) fungsi dari Birokrasi, yaitu:

- 1) Fungsi Instrumental, merupakan penjabaran undang-undang serta kebijakan dari pelayanan publik dalam kegiatan-kegiatan untuk meningkatkan produksi jasa, pelayanan atau mewujudkan pada situasi tertentu.
- 2) Fungsi politik, merupakan penginputan sarana seperti informasi, visi serta profesionalisme agar dapat mempengaruhi kebijaksanaan.
- 3) Fungsi Katalis Public Interest, merupakan artikulasi serta aspirasi kepentingan terhadap publik dan mengintegrasikan kebijaksanaan dan keputusan pemerintah.

4) Fungsi Entrepreneurial, merupakan pemberian inspirasi pada kegiatan-kegiatan inovatif dan mengaktifkan sumber-sumber potensial yang ideal, sehingga menciptakan resource-mix yang optimal dalam menciptakan suatu tujuan.

**e. Indeks Kepuasan Masyarakat**

Survei kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik. Adapun ruang lingkup dalam survei kepuasan masyarakat meliputi:

- 1) Persyaratan, merupakan hal yang harus dipenuhi dalam pengurusan segala jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi :
  - a) Prosedur, merupakan cara yang dilakukan pemberi atau penerima pelayanan.
  - b) Waktu pelaksanaan, merupakan waktu yang digunakan atau diperlukan untuk menyelesaikan segala proses pelayanan yang dilakukan.
  - c) Biaya/Tarif, merupakan bayaran yang diberikan kepada penerima layanan dalam mengurus atau mendapatkan pelayanan dari penyelenggara yang besar pembayaran ditetapkan dari hasil kesepakatan bersama
  - d) Kompetensi pelaksana, merupakan kemampuan yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan yaitu kemampuan, keahlian serta keterampilan.
  - e) Perilaku pelaksana, merupakan tingkah atau sikap dari pemberi

pelayanan.

- f) Penanganan pengaduan, sarana dan masukan, merupakan cara penyelenggara pelayanan dalam penanganan pengaduan secara lanjut.

**f. Jenis Pelayanan**

Adapun pelayanan umum atau publik terjadi akibat adanya kepentingan yang berbagai macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang diberikan juga terdapat berbagai macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/KEP/M. PAN/7/2003 adapun pelayanan umum atau publik antara lain:

- 1) Kesederhanaan, merupakan suatu pelayanan yang dilakukan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dijalankan.
- 2) Kejelasan, merupakan persyaratan teknis dan administrasi pelayanan: unit kinerja atau pejabat yang bertanggungjawab serta memiliki wewenang dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
- 3) Kepastian waktu, merupakan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang ditentukan.
- 4) Akurasi, merupakan produksi pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan, merupakan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab, merupakan pimpinan penyelenggara pelayanan

publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan serta persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik

- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, merupakan tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 8) Kemudahan akses, merupakan tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat serta dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, keramahan serta kesopanan, merupakan pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan, merupakan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

**g. Bentuk Pelayanan**

Dalam peningkatan pelayanan publik memiliki perubahan mutu, kondisi, dari keadaan yang terjadi ke mutu yang lebih baik. Sehingga kualitas yang bersifat dinamis dapat menyesuaikan dengan perkembangan pada masyarakat. Pada jenis pelayanan tersebut berdasarkan dengan sifat serta ciri-ciri pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- 1) Pelayanan barang, merupakan pelayanan yang diberikan unit

pelayanan kepada penyedia atau pengelola barang berbentuk fisik merupakan distribusi serta penyampaian kepada konsumen sebagai unit ataupun individu pada suatu sistem. Sehingga hasil kegiatan tersebut menghasilkan produk benda misalnya listrik, air bersih, dan pelayanan telepon.

- 2) Pelayanan jasa, merupakan jenis pelayanan yang diberikan berupa sarana dan prasarana ataupun penunjang. Pelayanan jasa yang diterima dapat dimanfaatkan bagi penerima serta dapat langsung habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pada pelayanan pos, perbankan serta pelayanan pada pemadam kebakaran.
- 3) Pelayanan administratif, merupakan jenis pelayanan yang diberikan berupa pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi serta kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan dapat menghasilkan produk pelayanan misalnya sertifikat, rekomendasi dan sebagainya.

Jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi, yaitu:

- 1) Pelayanan pemerintah merupakan pelayanan yang berkaitan dengan masyarakat, tugas umum pada pemerintahan seperti pelayanan Kartu Tanda penduduk, izin mengemudi serta perjanjian pajak dan keimigrasian.
- 2) Pelayanan pembangunan merupakan jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan menyediakan sarana dan prasarana untuk

memfasilitasi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sehari-hari.

- 3) Pelayanan sandang, pangan dan papan merupakan jenis pelayanan yang memberikan kebutuhan pokok kepada masyarakat atau kebutuhan perumahan, misalnya beras, gula, gas serta tekstil perumahan
- 4) Pelayanan kemasyarakatan merupakan pelayanan yang bersifat penting serta lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial terhadap masyarakat, misalnya pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, rumah yatim piatu dan sebagainya.

#### **h. Definisi Desa**

Pengertian desa yaitu :adalah kesatuan masyarakat hukum dengan penyelenggaraan rumah tangga berdasarkan hak asal-usul dan adat istiadat yang diakui oleh pemerintah pusat dan berkedudukan di dalam wilayah kabupaten daerah , Dalam Undang-Undang Desa Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 1, Desa adalah Desa dan Adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang batas wilayahnya berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, urusan daerah kepentingan masyarakat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak adat atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan negara kesatuan Republik Indonesia.

- 1) Fungsi Desa :

Yaitu desa yang sebagai hinterland atau penyangga yang mensuplai kebutuhan pokok seperti beras, jagung dan ubi kayu. Di desa juga menyediakan banyak makanan lain seperti kacang-kacangan, kedelai, sayur mayur dan buah-buahan segala jenis sesuai dengan kebutuhan pokok yang berada di desa tersebut.

## 2) Wewenang dan Tujuan Desa:

Secara hukum, desa memiliki kewenangan yang sama seperti yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, yaitu:

- a) Melaksanakan pekerjaan pemerintahan yang ada berdasarkan hak asal usul desa
- b) Menyelenggarakan pekerjaan pemerintahan di wilayah kabupaten/kota yang kegiatannya dilimpahkan kepada desa, khususnya pekerjaan pemerintahan yang secara langsung dapat meningkatkan pelayanan masyarakat.
- c) Pengelolaan bersama oleh pemerintah, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota. Pekerjaan pemerintah lainnya yang ditugaskan ke desa sesuai yang tercantum Dalam peraturan undang- undang.

Desa juga memiliki hak dan kewajiban yang diatur dalam Undang- Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, yaitu:

- 1) Desa berhak: mengatur dan mengurus kemaslahatan masyarakat berdasarkan hak asal usul, adat istiadat, dan nilai sosial budaya

masyarakat desa.

- 2) Membentuk dan mengelola kelembagaan desa.
- 3) Mendapatkan sumber pendapatan
- 4) Desa juga harus berkewajiban untuk sebagai berikut :
- 5) Menjaga dan memelihara kekompakan, persatuan dan kerukunan masyarakat desa dalam rangka kerukunan bangsa dan keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- 6) Meningkatkan taraf hidup masyarakat desa dibandingkan dengan Pembangunan Kehidupan Demokrasi.
- 7) Memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat desa.

Sedangkan tujuan dibentuknya desa adalah untuk meningkatkan kemampuan menyelenggarakan pemerintahan secara efektif dan efisien serta meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tingkat pembangunan dan kemajuan pembangunan.

Adapun Definisi Desa Menurut Para Ahli, yaitu:

- 1) Menurut Sutardjo Kartohadikusumo (1953) Dalam Buku Yang Berjudul “Desa”. Mendefinisikan Desa Sebagai Suatu Kesatuan Hukum di Mana Bertempat Tinggal Suatu Masyarakat Yang Berkuasa Mengadakan Pemerintahan Sendiri.
- 2) Menurut Bintarto (1983) Dalam Buku Berjudul “Desa Kota dan Permasalahannya” Desa Adalah Sebuah Perwujudan Geografis Atau Wilayah yang Ditimbulkan Oleh Unsur Fisiografis Sosial, Ekonomi, Politik, Dan Kultural Dalam Hubungan dan Pengaruh Timbal

Baliknya Dengan Daerah- daerah Lain di Sekitarnya.

### 3) Tugas dan Fungsi Kepala Desa

Kedudukan, TUGAS DAN WEWENANG KEPALA DESA

#### a) Kedudukan Kepala Desa

1) Kepala Desa berkedudukan sebagai Kepala Pemerintah Desa yang memimpin penyelenggaraan Pemerintahan Desa.

2) Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintah Desa, melaksanakan pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat Desa. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Kepala Desa memiliki fungsi sebagai berikut :

- Penyelenggaraan Pemerintahan Desa
- Pelaksanaan Pembangunan
- Pembinaan kemasyarakatan
- Pemberdayaan masyarakat; dan
- Penjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya.

#### b) Wewenang Kepala Desa

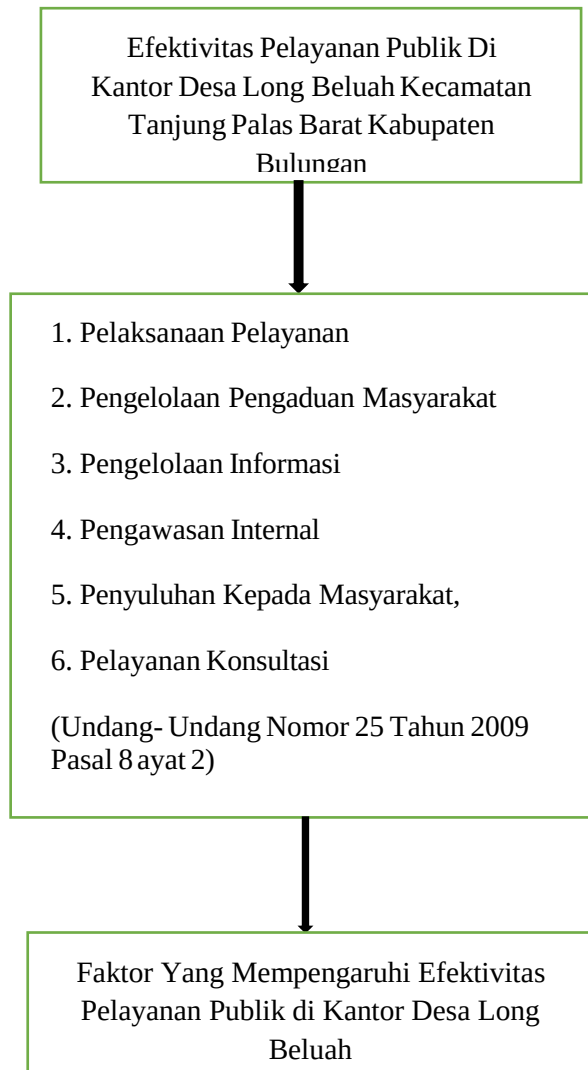
Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Desa berwenang :

- 1) Memimpin Penyelenggaraan Pemerintahan Desa
- 2) Mengangkat dan Memberhentikan Perangkat Desa
- 3) Memegang Kekuasaan Pengelolaan Keuangan dan Aset Desa
- 4) Menetapkan Peraturan Desa;

- 5) Menetapkan APBDES
- 6) Membina Kehidupan Masyarakat Desa
- 7) Membina Ketentraman dan Ketertiban Masyarakat Desa
- 8) Membina dan meningkatkan perekonomian Desa serta mengintegrasikannya agar mencapai perekonomian skala produktif untuk sebesar-besarnya kemakmuran Masyarakat Desa
- 9) Mengembangkan sumber pendapatan Desa
- 10) Mengusulkan dan menerima pelimpahan sebagian kekayaan Negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat Desa
- 11) Mengembangkan kehidupan sosial budaya masyarakat Desa
- 12) Memanfaatkan teknologi tepat guna
- 13) Mengoordinasikan pembangunan Desa secara partisipatif
- 14) Mewakili Desa didalam dan diluar pengadilan atau menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 15) Melaksanakan wewenang lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## 2.4. Kerangka Pikir

Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut :



**Gambar 2.1.**  
**Kerangka Pikir**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Terdapat tiga unsur penting untuk mempertimbangkan dalam menetapkan lokasi penelitian yaitu; Tempat, Pelaku, dan Kegiatan. Jika dilihat dari judul, Peneliti yaitu Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Long Beluah Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara dan Pelaksanaan kegiatan penelitian dilakukan dalam jangka waktu 6 (enam) bulan.

#### **3.2. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu suatu peneliti kontekstual yang menjadikan manusia sebagai instrument, dan disesuaikan dengan situasi yang wajar dalam kaitannya dalam pengumpulan data yang pada umumnya bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang tidak mengadakan perhitungan dengan angka-angka, karena penelitian kualitatif adalah penelitian yang memberikan gambaran tentang kondisi secara faktual dan sistematis mengenai faktor-faktor, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang dimiliki untuk melakukan akumulasi dasarnya saja Menurut Nana Syaodih Sukmadinata bahwa penelitian kualitatif (qualitative reserch) adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis masyarakat tentang kesadaran sosial, sikap kepercayaan pemikiran orang secara individual atau

kelompok. Pendekatan diarahkan pada latar belakang objek dan individu tersebut secara utuh. pemikiran orang secara individual atau kelompok. Pendekatan diarahkan pada latar belakang objek dan individu tersebut secara utuh.

Penelitian ini menggunakan format deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, serta meringkas kegiatan masyarakat yang menjadi objek penelitian dan berupaya untuk menarik kesimpulan akan keadaan sebenarnya yang terjadi di lapangan, penelitian kualitatif akan membantu penulis nantinya untuk menarik realitas yang ada pada lingkungan masyarakat.

### **3.3. Sumber Data**

Sumber data yang di dapat oleh peneliti yaitu dari Kantor Desa Long Beluah Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara

### **3.4. Fokus Penelitian**

Fokus peneliat mengacu kepada perumusan masalah dan tujuan penelitian. Fokus penelitian meliputi

**Tabel.3.1.**  
**Fokus Penelitian**

| No. | Fokus Penelitian                                                                                                                   | Dimensi Penelitian                                                                                                                                                                   |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Long Beluah Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara | 1. Pelaksanaan Pelayanan<br>2. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat<br>3. Pengelolaan Informasi<br>4. Pengawasan Internal<br>5. Penyuluhan Kepada Masyarakat,<br>6. Pelayanan Konsultasi |

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan sesuatu yang Urgent dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Data yang dibutuhkan dalam penulisan ini secara umum terdiri dari data yang bersumber dari penelitian lapangan.

Menurut KJ. Veeger (2003: 31) Teknik Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting dalam penelitian. Data yang terkumpul akan dijadikan sebagai bahan untuk analisis. Dalam penelitian ini tehnik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu:1) Observasi (Pengamatan), 2) Wawancara, 3) Dokumentasi.

Sehubungan dengan penelitian ini, maka pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis melalui observasi, wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan penelitian dan dokumentasi, penulis jelaskan sebagai

berikut; Penelitian lapangan (field research).

Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan dengan mengamati secara langsung obyek penelitian yaitu peneliti terjun langsung ke lokasi penelitian yang telah ditentukan. Pengumpulan data di lokasi dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa:

#### 1) Observasi

Observasi merupakan studi yang dilakukan dengan sengaja dan sistematis tentang fenomena atau kejadian sosial serta berbagai gejala psikis melalui pengamatan dan pencatatan. Observasi (*observation*) atau pengamatan adalah suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam yang diamati tidak terlalu besar. Adapun beberapa informasi yang telah diperoleh dari hasil observasi adalah ruang (tempat), pelaku, objek, dan kejadian. Dari definisi diatas, dapat dipahami bahwa observasi atau pengamatan, yaitu dengan melakukan pengamatan secara terjun langsung pada lokasi penelitian. Dalam penelitian ini penulis mengamati tentang efektivitas administrasi pelayanan public di kantor kelurahan tanjung selor timur kecamatan tanjung selor kabupaten bulungan.

#### 2) Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data untuk mendapatkan keterangan lisan melalui tanya jawab langsung dengan orang

yang dapat memberikan keterangan. Wawancara dalam istilah lain dikenal dengan interview, wawancara merupakan suatu metode pengumpulan berita, data, atau fakta di lapangan. Prosesnya bisa dilakukan secara langsung dengan bertatap muka langsung (face to face) dengan narasumber. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan. Dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Menurut Sugiyono (2016:317) Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Dalam penelitian ini terdapat 23 informan yang digunakan sebagai orang yang di wawancarai dalam penelitian ini.

### 3) Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian. Dokumentasi dimaksudkan untuk melengkapi data dari hasil observasi dan wawancara. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian dengan membuat catatan-catatan penting yang berkaitan dengan data yang dibutuhkan dari informan untuk mendukung kevalidan data yang diperoleh seperti foto-foto dan catatan hasil wawancara.

### **3.6. Uji Validasi Data**

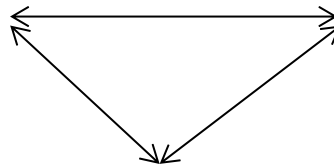
Teknik pemeriksaan keabsahan data (validitas data) dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi. Teknik triangulasi menurut Sugiyono (2012:327) menyatakan bahwa teknik triangulasi merupakan teknik pengumpulan data dan sumber yang telah ada. Bila penelitian melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya penelitian mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.

Triangulasi pada penelitian ini, menggunakan pemeriksaan melalui sumber lainnya. Dalam pelaksanaannya peneliti melakukan pengecekan data yang berasal dari hasil wawancara dengan Kepala Desa Long Beluah.

Triangulasi Teknik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber data yang sama dengan teknik berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu di cek dengan observasi, serta dokumentasi dan wawancara. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data man yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda.

Wawancara

Observasi



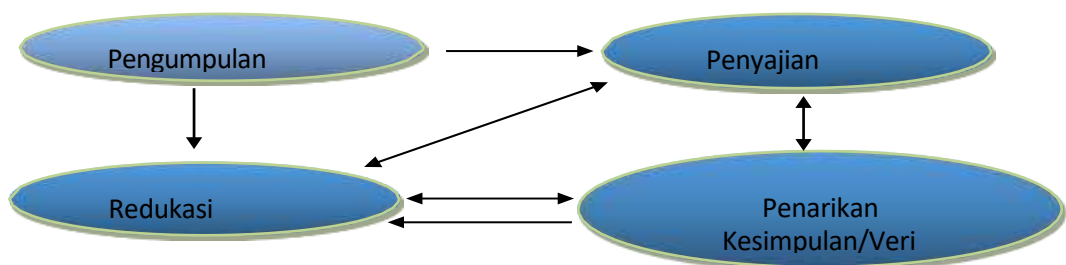
Dokumentasi

**Gambar 3.1.**

**Model Triangulasi dengan Tiga Sumber Data**

**3.7. Teknik Analisis Data**

Analisis Data merupakan alat bantu dalam mengumpulkan data. Pengumpulan data pada prinsipnya merupakan suatu aktivitas yang bersifat operasional agar tindakannya sesuai dengan pengertian penelitian yang sebenarnya. Karena jenis penelitian ini deskriptif kualitatif maka menggunakan analisis data yang dikemukakan oleh Milles & Huberman (1992) yang dikutip oleh Muhammad Idrus (2009 : 147-148) dalam bukunya yang berjudul “Metode Penelitian Ilmu Sosial”. Metode interaktif ini terdiri dari tiga hal utama dalam menganalisis data, yaitu :



(Miles dan Huberman, 1992)

**Gambar. 3.2.**

**Model Interaktif**

Penjelasan:

a. Pengumpulan data :

yaitu pengumpulan data pertama atau data mentah ke dalam suatu penelitian yang dilakukan.

b. Reduksi data atau penyederhanaan data: yaitu proses penelitian yang memfokuskan pada penyederhanaan serta menyusun data serta dapat mengubah data mentah yang dikumpulkan dari penelitian kedalam catatan yang telah diperiksa. Tahap ini merupakan analisa data yang dipertajam dan memodifikasi data sehingga dapat menarik kesimpulan yang dibuktikan oleh peneliti.

c. Penyajian data: yaitu informasi yang telah tersusun dapat memberikan dasar kepada peneliti untuk melakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan.

d. Penarikan kesimpulan: yaitu data yang telah di proses dan disusun kemudian diambil suatu kesimpulan atau data yang telah di sederhanakan untuk dapat disajikan melalui data yang terjadi.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambar Umum Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1. Profil Desa Long Beluah**

Desa Long Beluah awalnya dengan sebutan Loang Ngui Lemlai dari Bahasa suku Ga'ai yang artinya Muara/Kuala Sungai, dan Lamalai adalah sejenis kayu sepatir karena suku Ga'ailah yang pertama-tama menduduki daerah tersebut. Mengikuti perkembangan dan perpindahan penduduk dari hulu Sungai setelah menjadi Desa defenitif berubah menjadi Desa Long Beluah. Menurut cerita dari beberapa tokoh masyarakat setempat bahwa sebutan Desa Long Beluah karena keadaan Desa sekitar Muara Sungai yang panjang yang sekarang disebut Sungai Kayan yang tidak pernah kering walaupun musim kemarau, dan Sungai tersebut memiliki potensi yang besar bagi masyarakat sebagai tempat mencari nafka/kebutuhan hidup sehari-hari. Nama Long Beluah juga diartikan sebagai tempat persinggahan bagi orang-orang yang dari hulu Sungai yang datang untuk berbelanja kebutuhan hidup di Tanjung Selor karena berada dipertengahan perkampungan di sekitar muara Sungai Kayan. Desa Long Beluah mulai terbentuk sekitar tahun 1905. Adapun struktur Organisasi Pemerintahan Desa Long Beluah.



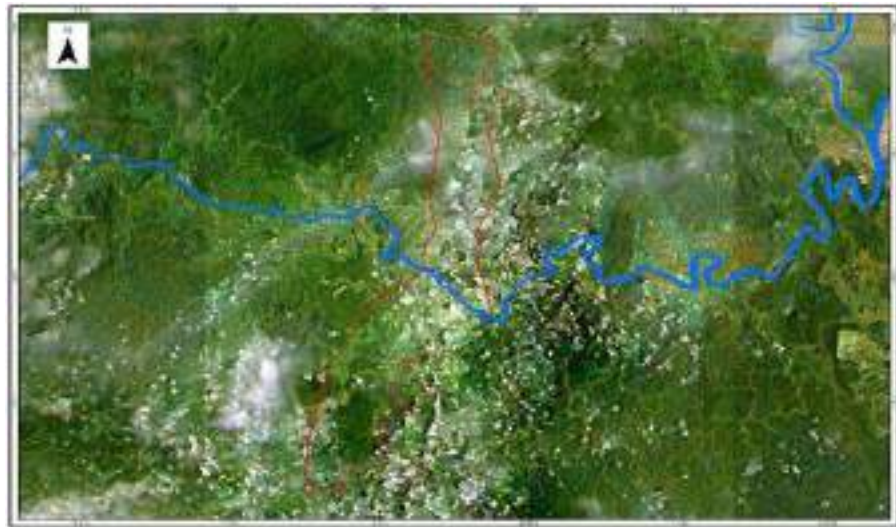
**Gambar 4.1.**  
**Struktur Organisasi Pemerintah Desa Long Beluah**

Desa Long Beluah merupakan salah satu desa yang berada di wilayah Kecamatan Tanjung Palas Barat, Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara mempunyai luas wilayah  $\pm 703$  Ha dengan jumlah penduduk  $\pm 3.117$  jiwa dengan jumlah Kepala Keluarga 841. Batas-batas Desa Long Beluah sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara : Berbatasan dengan Desa Long Bembu
- b. Sebelah Timur : Berbatasan dengan Desa Long Sam,
- c. Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Desa Long Sam, dan Desa Belnau

d. Sebelah Barat : Berbatasan dengan Desa Long Telanjau,  
Lepak Aru, Peso

Karena belum ada penetapan batas desa oleh Kabupaten. Desa Long Beluah memiliki batas desa yang indikatif. Untuk lebih jelasnya peta Desa Long Beluah di bawah ini:

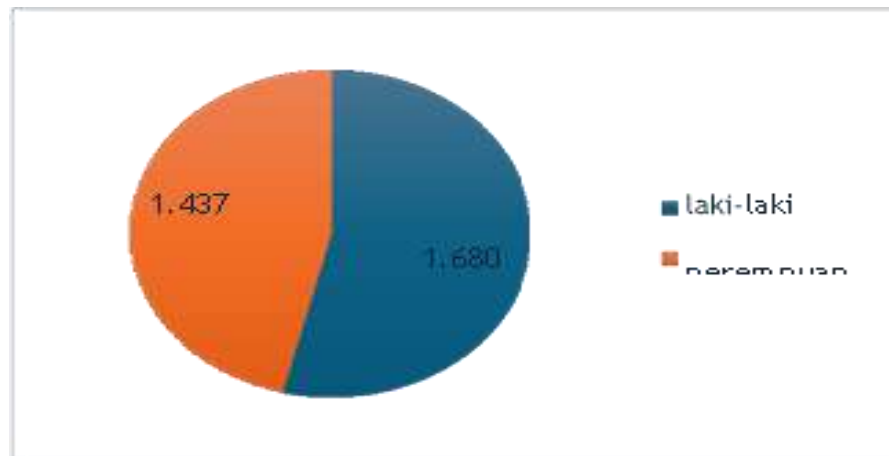


Sumber: Profil Desa

**Gambar 4.2.**

**Peta Desa Long Beluah**

Jumlah penduduk Desa Long Beluah sebanyak 3.117 jiwa terdiri dari laki-laki 1.680 jiwa dan perempuan 1.437 jiwa dengan jumlah kepala keluarga 841. Yang tersebar dalam 12 RT, meliputi dari RT 01 (Hulu) Hingga RT 12 (Hilir). Rekapitulasi penduduk per tahun 2022, dengan rincian sebagai berikut:



**Gambar 4.3.**

**Diagram Jumlah Penduduk Desa Long Beluah**

#### **4.1.2. Bidang-Bidang yang Terdapat Pada Kantor Desa Long Beluah**

Adapun pada Kantor Desa Long Beluah ada beberapa bidang yang terdapat pada kelurahan serta memiliki masing-masing peran pada bidang yang di jalankan. Adapun 3 Bidang pada Kantor Desa Long Beluah yang menjalankan msaing-masing perannya sebagai berikut:

##### **a. Kades**

Pada suatu kantor Desa terdapat Kepala Desa yang menjadi atasan ataupun sebagai pemimpin pada kantor tersebut adapun tugas Kepala Desa dalam menjalankan perannya pada bidang tersebut seperti pada wawancara bersama bapak Yusran, tugas yang dijalankan oleh seorang kepala desa itu meliputi:

- 1) Melaksanakan kegiatan pemerintah desa dan melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Camat Tanjung Palas Barat.

- 2) Melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat Desa Long Beluah.
- 3) Memelihara sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum yang terdapat di kantor Desa Long Beluah.
- 4) Memelihara ketentraman dan ketertiban umum pada kantor Desa Long Beluah.

Dimana seperti yang disampaikan diatas bahwa Kepala Desa Long Beluah harus menjalankan bidangnya sesuai dengan yang telah ditetapkan sesuai tugasnya.

b. Sekretaris Desa

merupakan wakil atau tangan kanan dari Kepala Desa yang menjalankan beberapa peran pada Bidang yang diberikan, adapun beberapa peran atau tugas yang dijalankan oleh Sekretaris Desa menurut wawancara yang di lakukan kepada Bapak Frans Batang, S.Pd.K meliputi:

- 1) Menyusun rencana serta program pada kantor desa
- 2) Melaksanakan kepengurusan umum seperti ketetapan Aturan Rumah Tangga, Kearsipan, Tata Persuratan, Humas. Serta Administrasi Perjalanan Dinas.
- 3) Melakukan penyusunan kinerja tahunan
- 4) Pengelolaan administrasi kepegawaian
- 5) Membantu mengelola administrasi keuangan dan barang milik daerah.

Dimana pada wawancara di atas di jelaskan bahwa tugas

yang dilakukan oleh Sekretaris desa merupakan suatu bidang yang dijalankan dengan ketetapan yang berlaku sehingga dalam melaksanakan tugasnya Sekretaris Desa harus dapat memenuhi dan menjalankan bidangnya tersebut.

c. Kasi Pemerintahan

Kasi Pemerintahan merupakan perangkat desa yang mempunyai kedudukan sebagai unsur pelaksana teknis yang membantu kepala desa dalam pelaksanaan operasional pada bidang pemerintahan, seperti yang dikatakan oleh Bapak Robertus Karolus, selaku Kasi Pemerintahan dimana tugas dari Kasi Pemerintahan sebagai berikut:

- 1) Menyelenggarakan administrasi pemerintahan
- 2) Registrasi mengenai pertanahan
- 3) Evaluasi penyelenggaraan terhadap pemerintahan desa.

d. Kasi Pelayanan

Kasi Pelayanan merupakan perangkat desa yang mempunyai kedudukan sebagai unsur pelaksana teknis yang membantu kepala desa dalam pelaksanaan operasional pada bidang pelayanan, seperti yang dikatakan oleh Ibu Ernida Herman Simamora, selaku Kasi Pelayanan dimana tugas dari Kasi Pelayanan sebagai berikut:

- 1) Menyelenggarakan administrasi pelayanan terhadap masyarakat.
- 2) Penyuluhan terhadap masyarakat mengenai hak dan kewajiban

yang diterima oleh masyarakat.

3) Peningkatan partisipasi terhadap masyarakat.

e. Kasi Kesejahteraan

Kasi Kesejahteraan melaksanakan pembinaan serta pengembangan terhadap tenaga kerja, pembinaan dan pengawasan kegiatan program pendidikan serta menyiapkan pemberian bantuan dalam bidang kesejahteraan, seperti yang disampaikan oleh Bapak Yohanes Bane selaku Kasi Kesejahteraan tugas dari Kasi Kesejahteraan sebagai berikut:

- 1) Menyiapkan penyusunan rencana dan program kerja Kasi Kesejahteraan.
- 2) Meningkatkan Ekonomi masyarakat
- 3) Memfasilitasi kegiatan-kegiatan PKK
- 4) Menyiapkan bahan untuk penyusunan program dan melakukan pembinaan dalam upaya peningkatan kesehatan dan gizi masyarakat, keluarga berencana dan pemberantasan penyakit menular.

## **4.2. Hasil Penelitian**

### **4.2.1. Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Long Beluah Kecamatan Tanjung Palas Barat Provinsi Kalimantan Utara**

Setiap masyarakat, maupun instansi memiliki hak untuk menerima dan memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Selain itu, dalam memberi ataupun menerima pelayanan terdapat

perbedaan dalam melakukannya serta menjalankannya. Hal ini dipengaruhi oleh tujuan untuk mencapai kepuasan serta kenyamanan dalam melakukan pelayanan.

Sejalan dengan itu, Kantor Desa Long Beluah juga memiliki kewajibannya dalam menjalankan perannya seperti yang di katakan oleh Bapak Frans Batang, S.Pd,K selaku Sekretaris Desa Long Beluah sebagai berikut:

*“...Peran desa dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat untuk dapat memberikan kenyamanan serta kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan dari Kantor Desa. Kantor Desa Long Beluah bukan hanya memberikan pelayanan publik saja kepada masyarakat tetapi juga memberikan bantuan sosial yang di berikan oleh dinas sosial kepada masyarakat yang mendapatkan bantuan dari kantor pusat sehingga bantuan yang di dapat kan oleh masyarakat dapat mensejahterakan masyarakat desa Long Beluah”*

**(Wawancara tanggal 10 April 2025)**

Dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa peran dari Kantor Desa merupakan suatu kegiatan untuk dapat meningkatkan efektivitas masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh Desa untuk kesejahteraan masyarakat. Termasuk dalam meningkatkan efektivitas pelayanan yang dapat di terima oleh masyarakat serta dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan dari pihak desa dengan mudah dan tidak terdapat kesulitan dalam menerima pelayanan. Hal tersebut juga disampaikan pada saat wawancara kepada Bapak Yohanes Bane Sella selaku Kasi

Kesejahteraan Sosial Kantor Desa Long Beluah, sebagai berikut:

*“...Dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat kantor desa Long Beluah memiliki Standar Oprasional Pelayanan (SOP) yang sejalan dengan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik yang di lakukan oleh masyarakat dapat meningkatkan kualitas dan efesiensi pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang di dapatkan masyarakat melalui 6 struktur yaitu: 1) Pelaksanaan Pelayanan,2) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat,3) Pengelolaan Informasi, 4) Pengawasan Internal, 5) Penyuluhan Kepada Masyarakat, 6) Pelayanan Konsultasi produk pelayanan”*

**(Wawancara tanggal 06 Mei 2025)**

Berdasarkan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa Kantor Desa Long Beluah mengikuti Standar Oprasional Pelayanan (SOP) yang terdapat dalam 6 struktur yang dapat menjadi dasar dalam pelaksanaan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Melalui struktur dalam SOP ini dapat menentukan Standar Oprasional Pelayanan yang dilakukan kantor desa dalam meningkatkan efektivitas administrasi pelayanan sebagai berikut:

a. Pelaksanaan Pelayanan

Dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat, kantor desa sebagai pemberi pelayanan terhadap pelaksanaan pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat di kantor desa long beluah. Salah satu struktur dalam melakukan pelayanan dikantor desa harus memiliki tujuan dalam pelaksanaan pelayanan.

Pelaksanaan pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan ataupun bentuk pelayanan yang akan dilakukan oleh masyarakat di kantor desa dengan maksud membuat surat keterangan atau meminta surat pengantar untuk keperluan dalam melaksanakan pelayanan yaitu Surat Keterangan tidak mampu, Surat pengantar pembuatan KTP/Kartu Keluarga, dan surat rujukan sakit.

Adapun pelaksanaan pelayanan yang sering di lakukan atau yang sering di buat oleh masyarakat desa long beluah seperti yang telah di sampaikan oleh Kepala Desa Long Beluah, Bapak Yusran. Selaku Kepala Desa Long Beluah:

*“...Pada kantor desa terdapat banyak perbedaan kepengurusan mengenai surat seperti SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu), pengantar pembuatan KTP, Pembuatan Akte Kelahiran, Rujukan Sakit, dan Surat Pengantar Menikah...”*

**(Wawancara tanggal 24 April 2025)**

Dalam hal tersebut disampaikan juga pelaksanaan pelayanan yang terdapat pada kantor desa long beluah seperti yang di sampaikan oleh Bapak Robertus Karolus selaku Kasi Pemerintahan sebagai berikut:

*“...Pada kantor desa long beluah untuk pelaksanaan pelayanan yaitu kepengurusan Administrasi mengenai pengurusan surat- menyurat tanah, tetapi yang sering di lakukan oleh masyarakat desa long beluah yaitu pembuatan domisili, SKCK dan Rujukan Sakit”*

**(Wawancara tanggal 16 Mei 2025)**

Adapun pada pelaksanaan pelayanan di sampaikan juga oleh Bapak Frans Batang, S.Pd.K selaku Sekretaris Desa sebagai berikut:

*“...Untuk pelaksanaan pelayanan pada masyarakat yang sering dilakukan yaitu pembuatan domisi, pembuatan pengantar KTP, serta pembuatan surat kesehatan ataupun rujukan sakit”*

***(Wawancara tanggal 10 April 2025)***

Serta di sampaikan juga oleh Bapak Yohanes Bane Sella selaku Kasi Kesejahteraan Sosial dimana pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat desa long beluah sebagai berikut:

*“...Untuk pelaksanaan pelayanan pada kasi kesos membantu memberikan bantuan-bantuan sosial kepada masyarakat yang kurang mampu serta membantu pengecekan kelayakan masyarakat dalam mendapatkan bantuan dari kantor pusat atau dari perusahaan sekitar”*

***(Wawancara 06 Mei 2025)***

Berdasarkan hasil wawancara yang di sampaikan oleh Kepala Desa Long Beluah, Kasi Pemerintahan, Sekretaris Desa dan Kasi Kesos (Kesejahteraan Sosial) tersebut, maka dalam melakukan pelaksanaan pelayanan yang di berikan oleh Kantor Desa kepada masyarakat Long Beluah sudah sesuai dengan prosedur yang dilakukan oleh Kantor Desa terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan yang di berikan terhadap masyarakat.

Menurut wawancara yang di sampaikan oleh Kepala Desa,

Sekretaris Desa dan Kasi yang terdapat pada Kantor Desa Long Beluah bahwa Pelaksanaan Pelayanan yang sering di lakukan pada Kantor Desa seperti informasi yang disampaikan oleh Bapak Sapriansyah (Ketua RT.009) sebagai berikut:

*‘... Adapun surat pengantar yang sering di lakukan oleh masyarakat yaitu Pengantar Pembuatan KTP, Surat Pengantar pembuatan SKTM dan Surat Rujukan Sakik’*

***(Wawancara tanggal 23 April 2025)***

Berdasarkan wawancara tersebut terlihat bahwa banyaknya kegiatan pelayanan yang sering dilakukan oleh masyarakat di Kantor Desa dengan meminta pengantar pada Ketua RT dengan memenuhi persyaratan yang akan di perlukan dalam melengkapi identitas sesuai dengan surat yang di butuhkan oleh masyarakat.

**b. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat**

Adapun dalam Pengelolaan pengaduan masyarakat pada Kantor Desa Long Beluah yaitu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh kantor desa dalam memberikan pelayanan publik agar menerima, menindaklanjuti, dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat terkait pelayanan yang diberikan. Seperti yang di sampaikan oleh Bapak Frans Batang, S.Pd. K selaku Sekretaris Desa Long Beluah sebagai berikut:

*“...Pada pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat kami tindaklanjuti secara baik-baik sehingga pelayanan yang masyarakat dapatkan sesuai dengan yang di perlukan oleh masyarakat”*

**(Wawancara tanggal 10 April 2025)**

Berdasarkan wawancara oleh Sekretaris Desa Long Beluah bahwa dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tersebut penting untuk masyarakat karena dapat memastikan bahwa masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi benar-benar mendapatkan kenyamanan dari pelayanan yang di berikan.

Dari wawancara di atas bahwa hal tersebut di benarkan melalui informasi yang di sampaikan oleh Bapak Mika Ngau selaku ketua RT 004 sebagai berikut:

*“...Adapun jika masyarakat ingin melakukan Pengaduan pada kantor desa maka akan ditindaklanjuti dengan secara damai ataupun dengan cara kekeluargaan serta membuat surat perjanjian jika ada masyarakat yang menimbulkan ketidaknyamanan terhadap masyarakat lain”*

**(Wawancara 24 April 2025)**

Berdasarkan wawancara tersebut dapat diketahui jika masyarakat ingin melakukan pengaduan pada Ketua RT dan kepada pihak desa dapat dilakukan secara damai dan kekeluargaan agar masyarakat pada desa long beluah mendapat kenyamanan dari pengaduan yang di berikan kepada pihak RT dan Kanroe Desa.

c. Pengelolaan Informasi

Pengelolaan informasi dalam menerima pelayanan merupakan suatu proses sistematis dalam mengatur, menyimpan, mendistribusikan, dan memanfaatkan informasi agar dapat digunakan secara efektif untuk berbagai keperluan. Hal ini dapat melibatkan berbagai kegiatan seperti pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, pencarian, dan penyebaran informasi kepada masyarakat. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Yusran Selaku Kepala Desa Long Beluah Mengatakan sebagai berikut:

*“...Pada pengelolaan informasi yang di berikan kepada masayrakat biasanya pihak desa memberikan informasi melalui papan mading yang ada di depan kantor desa dan untuk memudahkan masyarakat mengakses informasi biasanya pihak desa menempelkan informasi pada warung-warung yang ada”*

**(Wawancara tanggal 24 April 2025)**

Berdasarkan wawancara yang disampaikan oleh Kepala Desa bahwa pada pengelolaan informasi yang diberikan kepada masyarakat dapat memudahkan masyarakat dalam menerima informasi yang di berikan oleh pihak desa kepada masyarakat dengan melihat madding pada kantor desa ataupun warung-warung yang ditempelkan informasi oleh pihak desa.

Dalam wawancara tersebut di sampaikan juga melalui informasi oleh Bapak Baya Jalung selaku ketua RT 003 Sebagai berikut:

*“...Pada pengelolaan informasi yang didapatkan oleh pihak desa biasanya mengumpulkan masyarakat agar dapat memebrikan informasi ataupun dengan menempelkan kertas informasi yang di berikan oleh desa*

*pada warung di sekitar masyarakat agar mudah mengakses informasi”*

***(Wawancara tanggal 06 Mei 2025)***

Berdasarkan pada wawancara diatas dapat di lihat bahwa dalam pengelolaan informasi yang diterima oleh masyarakat, pihak desa long beluah memberikan kemudahan dalam mengakses informasi yang diberikan dengan menempelkan informasi melalui madding ataupun warung terdekat agar masyarakat desa long beluah tidak ketinggalan informasi ataupun tidak mendapat informasi yang diberikan oleh pihak desa.

**d. Pengawasan Internal**

Dalam suatu pelayanan publik yang berjalan pada suatu kantor desa tidak lepas dari pengawasan internal yang di berikan oleh pihak desa kepada masyarakat terhadap kinerja yang dilakukan oleh pihak desa, seperti wawancara yang di sampaikan oleh Bapak Frans Batang, S. Pd.K, selaku Sekretaris Desa Long Beluah menyatakan sebagai berikut:

*“...Untuk pengawasan internal selama pada kantor desa biasanya dijaga oleh BPD serta untuk pengawasan yang dilakukan kepada masyarakat yaitu bagian pengawasan LINMAS”*

***(Wawancara tanggal 10 April 2025)***

Berdasarkan wawancara yang disampaikan oleh Sekretaris Desa tersebut dapat diketahui bahwa untuk pengawasan internal mengenai pelayanan pada kantor Desa Long Beluah

dijaga dengan masing-masing pengawas dan keamanan sehingga masyarakat dapat merasa nyaman pada pengawasan yang diberikan oleh Kantor Desa.

Dalam hal tersebut juga di katakan oleh Bapak Yosep Yusuf selaku Ketua RT 007 mengatakan sebagai berikut:

*“...Untuk pengawasan yang di dapatkan oleh masyarakat biasanya melalui LINMAS maka dari itu pada setiap RT terdapat pos kamling masing-masing agar masyarakat merasa nyaman dengan penjagaan yang di berikan oleh pihak desa melalui pengawasan oleh LINMAS”*

**(Wawancara tanggal 13 April 2025)**

Berdasarkan wawancara tersebut dapat dilihat bahwa dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar dapat kenyamanan dengan adanya pengawasan internal yang diberikan untuk masyarakat melalui pengawasan LINMAS.

e. Penyuluhan Kepada Masyarakat

Penyuluhan kepada masyarakat merupakan proses dalam memberikan informasi, pengetahuan, dan keterampilan kepada masyarakat, baik secara individu maupun kelompok, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Seperti yang dilakukan oleh pihak Kantor Desa dimana dalam melakukan pelaksanaan pelayanan pada Kantor desa masyarakat mendapatkan penyuluhan yang diberikan oleh pihak desa dengan mudah diakses melalui madding ataupun melalui

media sosial yang di berikan kepada masyarakat, seperti yang disampaikan oleh Bapak Frans Batang, S. Pd.K selaku Sekretaris Desa mengatakan sebagai berikut:

*“..Pada kegiatan terhadap penyuluhan kepada masyarakat biasanya di sampaikan melalui media social agar memudahkan masyarakat dalam menerima informasi”*

**(Wawancara tanggal 10 April 2025)**

Berdasarkan wawancara yang disampaikan oleh Bapak Frans Batang, S. Pd.K bahwa dalam memberikan penyuluhan kepada masyarakat, Kantor desa long beluah memberikan informasi penyuluhan melalui media social agar memudahkan masyarakat yang ingin melakukan pelaksanaan pelayanan pada kantor desa.

Hal tersebut juga disampaikan melalui informasi yang diberikan oleh Bapak Suwen Selaku ketua RT 06 mengatakan sebagai berikut:

*“...Untuk penyuluhan kepada masyarakat biasanya pihak desa memberikan melalui media social dan di sampaikan kepada masyarakat”*

**(Wawancara tanggal 24 April 2025)**

Berdasarkan wawancara tersebut dapat di lihat bahwa pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh pihak desa merupakan suatu kewajiban agar masyarakat dapat mengetahui informasi terbaru yang di berikan kepada masyarakat dalam

melakukan produk pelayanan.

f. Pelayanan Konsultasi

Pelayanan konsultasi adalah layanan yang diberikan oleh kantor desa kepada masyarakat dalam memberikan nasihat, bimbingan, atau solusi terkait masalah atau pertanyaan yang di hadapi masyarakat. Seperti yang di sampaikan oleh Bapak Frans Batang, S. Pd.K selaku Sekretaris Desa Long Beluah mengatakan sebagai berikut:

*“...Jika ingin melakukan produk pelayanan dan masyarakat ingin meminta solusi kepada kantor desa akan membantu dan bersifat terbuka”*

**(Wawancara tanggal 10 April 2025)**

Berdasarkan wawancara yang disampaikan oleh Sekretaris Desa tersebut bahwa dalam pelayanan konsultasi dalam melakukan produk pelayanan pada kantor desa dapat dapat diterima dengan terbuka dan dapat memberikan penyelesaian terhadap masyarakat dalam melakukan produk pelayanan di Kantor desa Long Beluah.

Dalam wawancara tersersebut juga di sampaikan Informasi yang serupa oleh Bapak Uda Terang Selaku ketua RT 05 mengatakan sebagai berikut:

*“...Untuk pelayanan Konsultasi masyarakat biasanya menanyakan untuk kebutuhan berkas kelengkapan dalam melakukan produk pelayanan”*

**(Wawancara tanggal 24 April 2025)**

Berdasarkan wawancara tersebut dapat dilihat bahwa pelayanan konsultasi dilakukan dalam meningkatkan efektivitas terhadap produk pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat dapat dilakukan secara terbuka dan sesuai dengan pelaksanaan pelayanan yang dilakukan masyarakat.

#### **4.2.2. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Long Beluah Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara**

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dapat meningkatkan efektivitas pelayanan pada kantor desa dalam upaya kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat dari pihak kantor desa. Sehingga sering terjadinya hambatan masyarakat dalam menerima pelayanan yang dilakukan pihak desa. Adapun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pihak desa maka dapat dikatakan pelayanan yang dilakukan masyarakat memiliki beberapa faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat sehingga terdapat kendala yang sering terjadi pada saat masyarakat menerima pelayanan dari pihak desa. Adapun faktor yang mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Long Beluah, yaitu:

Pada pelaksanaan pelayanan yang sering dilakukan oleh masyarakat terdapat faktor yang mempengaruhi terhadap pelaksanaan pelayanan yang sering dilakukan oleh masyarakat pada

kantor desa long beluah yaitu terdapat kurangnya sarana dan prasarana pada kantor desa sehingga sering nya terjadi keterlambatan masyarakat dalam menerima pelayanan yang dilakukan oleh pihak desa karena keterbatasan sarana yang terdapat pada kantor desa long beluah masih terbilang cukup minim.

Adapun faktor yang mempengaruhi pada pelaksanaan pelayanan di sampaikan juga oleh Bapak Frans Batang, S.Pd.K selaku Sekretaris Desa sebagai berikut:

*“...Untuk pelaksanaan pelayanan pada masyarakat yang sering dilakukan yaitu ada beberapa faktor yang mempengaruhi seperti sarana dan prasarana di kantor desa dalam pembuatan pelayanan masyarakat sering terjadi hambatan paling utama jaringan yang kurang baik”*

**(Wawancara tanggal 10 April 2025)**

Pada Pelaksanaan Pelayanan yang sering di lakukan pada Kantor Desa seperti informasi yang di sampaikan oleh bapak Sapriansyah (Ketua RT.009) sebagai berikut:

*“...Adapun masyarakat yang sering melakukan pelaksanaan pelayanan di kantor desa dapat keluhan karena kurangnya sarana desa dalam memberikan pelayannya kepada masyarakat seperti jaringan yang sering kurang baik pada saat melakukan pelayanan ”*

**(Wawancara tanggal 23 April 2025)**

Berdasarkan wawancara tersebut dapat di lihat bahwa pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh pihak desa terhambat karena terdapat pada sarana dan prasarana yang cukup terbatas dan

jaringan internet kurang stabil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun pendapat masyarakat,

*“...Masih kurang pada Sumber Daya Manusia yang ada pada pegawai kantor desa long beluah sehingga menghambat kepentingan yang di butuhkan oleh masyarakat”*

***(Wawancara tanggal 10 Juni 2025)***

Dari hasil wawancara yang dapat peneliti simpulkan ialah dengan masih rendahnya sdm pada pegawai desa membuat kepentingan masyarakat itu terhambat. Informasi yang disampaikan Bapak Mika Ngau selaku ketua RT 004 sebagai berikut:

*“...Adapun jika masyarakat ingin melakukan Pengaduan pada kantor desa maka akan diserahkan kepada pihak RT setempat dan ditindaklanjuti dengan secara damai ataupun dengan cara kekeluargaan”*

***(Wawancara tanggal 24 April 2025)***

Berdasarkan wawancara tersebut dapat diketahui jika masyarakat ingin melakukan pengaduan kepada pihak desa dapat dilakukan secara damai dan kekeluargaan karena kurangnya sumber daya manusia pada kantor desa sehingga tidak dapat ditangani dan diserahkan kepihak RT setempat agar masyarakat desa long beluah mendapat kenyamanan dari pengaduan yang di berikan.

Adapun yang disampaikan oleh Bapak Yusran Selaku Kepala Desa Long Beluah Mengatakan sebagai berikut:

*“...Pada pengelolaan informasi yang di berikan kepada masayrakat biasanya pihak desa memberikan informasi melalui papan mading karena kurangnya sarana dari kantor desa yang membuat masyarakat susah mendapatkan informasi terbaru dari pihak desa”*

**(Wawancara tanggal 24 April 2025)**

Dalam wawancara tersebut di sampaikan juga melalui informasi oleh Bapak Baya Jalung selaku ketua RT 003 Sebagai berikut:

*“...Pada pengelolaan informasi yang didapatkan dari pihak desa biasanya mengumpulkan masyarakat agar dapat memberikan informasi karena kurangnya sarana masyarakat dalam menerima informasi contohnya susah jaringan jika ingin memberikan informasi melalui media sosial”*

**(Wawancara tanggal 06 Mei 2025)**

Berdasarkan pada wawancara diatas dapat di lihat bahwa dalam pengelolaan informasi yang diterima oleh masyarakat, terdapat faktor yang mempengaruhi seperti kurangnya sarana dan prasarana desa dalam memberikan informasi seperti terkendalanya jaringan jika ingin mendapatkan informasi melalui media sosial.

#### **4.3. Pembahasan**

##### **4.3.1. Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Long Beluah**

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dapat meningkatkan efektivitas pelayanan oleh kantor desa dalam upaya kepuasan dari pelayanan yang diterima masyarakat dari pihak kantor desa. Mengingat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh

pihak desa maka dapat dikatakan pelayanan yang diberikan cukup baik kepada masyarakat, namun adapun dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak desa adanya kendala yang sering terjadi seperti adanya gangguan pada jaringan sehingga dapat memperlambat dalam proses pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat.

Efektivitas Pelayanan Publik yang dilakukan oleh kantor desa dapat berjalan dengan baik serta siaga dalam melayani kebutuhan masyarakat. Dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat pihak kantor desa telah menerapkan Standar Oprasional Pelayanan (SOP) agar dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat sesuai dengan struktur SOP yang dilakukan.

Standar Oprasional Pelayanan (SOP) tersebut dijadikan dalam suatu struktur untuk dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pelayanan serta mendapatkan pelayanan dari pihak kantor desa. Kantor Desa Long Beluah dapat meningkatkan efektivitas terhadap pelayanan kepada masyarakat melalui 6 struktur Standar Oprasional Pelayanan sebagai berikut:

a. Pelaksanaan Pelayanan

Pada pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat berbagai macam bentuk nya ada yang mengurus surat pengantar pembuatan KTP, SKTM, Rujukan Sakit serta surat-surat lainnya. Dalam menerima pelayanan masyarakat harus menetapkan pelaksanaan pelayanan apa yang di lakukan sehigga

dalam melakukan pelayanan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan.

b. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Kantor Desa Long Beluah memberikan pengelolaan terhadap pengaduan masyarakat yang harus dipenuhi dalam melaksanakan pelayanan dimana pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat dikelola oleh pihak desa dan akan diberikan solusi serta keterbukaannya pihak desa dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat pada kantor desa long beluah.

Pihak kantor desa long beluah menetapkan pengaduan masyarakat dalam melakukan suatu pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat agar dapat diketahui bahwa pengaduan yang dilakukan dapat solusi dan dapat di selesaikan oleh kantor desa long beluah.

c. Pengelolaan Informasi

Dalam melakukan suatu pelaksanaan pelayanan pada kantor desa terdapat berbagai macam informasi yang bisa didapatkan oleh masyarakat melalui papan mading, informasi dari warung sekitar sampai informasi yang disampaikan melalui media sosial oleh pihak kantor desa agar pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat dapat sesuai dengan kebutuhannya dan dapat lebih mudah dalam mengakses ataupun dalam menerima informasi dari pihak kantor desa.

Pihak kantor desa dalam membuat surat atau pemberitahuan informasi lebih sering diberikan pada papan mading karena lebih memudahkan masyarakat menerima informasi dan sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat desa long beluah.

d. Pengawasan Internal

Dalam pemberian pengawasan terhadap masyarakat pihak kantor desa memiliki beberapa pos kamling untuk mengawasi kegiatan masyarakat sehingga tidak terjadinya ketidaknyamanan pada masyarakat karena adanya pengawasan langsung dari LINMAS yang memastikan kenyamanan pada lingkungan masyarakat. Adapun kepuasan dari masyarakat dapat memberikan nyaman serta ketertiban dalam menerima pelayanan yang diberikan kantor desa long beluah.

e. Penyuluhan Kepada Masyarakat,

Kantor Desa Long Beluah memberikan penyuluhan kepada masyarakat yang melakukan pelaksanaan pelayanan pada kantor desa sehingga memudahkan masyarakat dengan menerima informasi mengenai penyuluhan melalui media sosial sehingga ketika adanya perbaruan dalam pelaksanaan pelayanan sehingga masyarakat tidak mengalami kebingungan jika adanya perubahan dalam melakukan pelayanan pada kantor desa long beluah. Untuk pihak RT juga membantu dalam pemberian informasi kepada

masyarakat jika masyarakat kebingungan dalam melaksanakan pelayanan sehingga memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan.

f. Pelayanan Konsultasi

Masyarakat desa long beluah dapat menerima pelayanan konsultasi yang diberikan oleh pihak RT Maupun pihak desa sehingga pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhannya sehingga tidak adanya pertanyaan terhadap pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat. Pihak kantor desa dapat memastikan masyarakat menerima pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya.

Adapun beberapa pelayanan konsultasi yang sering dilakukan masyarakat seperti ingin melakukan pelayanan apa saja persyaratan ataupun pelayanan yang dilakukan sudah sesuai dengan yang akan dilakukan oleh masyarakat.

**4.3.2. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Long Beluah**

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi dalam melakukan pelayanan pada kantor desa sehingga menghambat masyarakat dalam menerima pelayanan dari kantor desa. Adapun faktor yang mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Long Beluh, yaitu:

a. Sarana dan Prasarana

Pada sarana dan prasarana yang terdapat pada kantor desa long beluah kurang memadai seperti kurang lancarnya jaringan internet yang terdapat di desa long beluah sehingga menghambat pembuatan surat menyurat, kurangnya printer/percetakan untuk pelaksanaan pelayanan serta komputer yang di gunakan cukup minim yang membuat masyarakat sangat lambat menerima pelaksanaan pelayanan yang dilakukan.

b. Sumber Daya Manusia

Pada kantor desa long beluah kurangnya sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan seperti staf kaur desa yang minim sehingga pekerjaan yang tidak sesuai dengan kinerjanya dilakukan serta kurangnya pemahaman dalam menggunakan komputer sehigga menghambat masyarakat dalam menerima pelayanan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan publik di kantor desa long beluah Kecamatan Tanjung Palas barat Kabupaten Bulungan provinsi Kalimantan Utara, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut.

- a. Pada pelaksanaan pelayanan yang dilakukan masyarakat terdapat kurangnya sarana pada pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat sehingga menghambat proses pelaksanaan pelayanan yang dilakukan masyarakat.
- b. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat sudah cukup baik dilakukan oleh pihak desa karena terhambatnya sumber daya manusia maka iserahkan dan ditindaklanjuti oleh pihak RT setempat agar berdamai dan diselesaikan secara kekeluargaan.
- c. Pengelolaan informasi yang dilakukan pihak desa sudah memudahkan masyarakat dalam menerima informasi karena adanya hambatan yang terjadi maka informasi yang di terima masyarakat cukup lambat.
- d. Pengawasan internal yang dilakukan oelh pihak desa cukup baik dengan memberikan tugas melalui LINMAS untuk mengawasi masyarakat dan dibantu oleh RT dan masayrakat setempat untuk menjaga keamanan lingkungannya.
- e. Penyuluhan yang diberikan oleh pihak desa dapat mudah dipahami oleh

masyarakat melalui media sosial dan dibantu oleh pihak RT dalam memberikan informasi kepada masyarakat agar tidak ketinggalan informasi terbaru dari pihak pusat.

- f. Pelayanan konsultasi yang sering dilakukan oleh masyarakat biasanya meminta saran dalam membuat persyaratan dalam mengurus berkas kebutuhannya agar tidak keliru dalam melakukan pelayanan.
- g. Faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik di kantor desa long beluah kecamatan tanjung palas barat kabupaten bulungan provinsi Kalimantan utara yaitu:
- h. Terkendalah oleh sarana-prasarana dan rendahnya SDM pada pegawai karena Pendidikan yang minim membuat kinerja pada kantor desa kurang efektif, dan kurang stabilnya jaringan internet di desa long beluah untuk mendapatkan informasi penting. Hal ini yang menjadi keluhan para aparatur desa karena hal ini membuat tugas yang mereka miliki bisa memakan banyak waktu.

## **5.2 Saran**

Adapun saran yang dapat penulis berikan sehubungan dengan hasil kesimpulan diatas adalah sebagai berikut:

- a. Diharapkan, agar Kepala Desa beserta jajarannya di Kantor Desa semakin menjalin hubungan yang baik dan harus saling terbuka jika ada program-program dengan wakil-wakil masyarakat seperti Rukun Tetangga (RT), dan tokoh-tokoh masyarakat di Desa long beluah dan harus lebih transparansi ketika adanya kegiatan-kegiatan yang dilakukan.
- b. Diharapkan pemerintah desa dapat tetap membangun kesadaran kepada

masyarakat dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor desa dan menjadi aktif untuk melihat kondisi setiap masyarakat dalam melakukan pelayan di kantor desa sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta Pihak desa juga harus melakukan sosialisasi kepada masyarakat.

- c. Adapun jika terdapat bantuan yang diberikan oleh pihak pusat kepada masyarakat sebaiknya dicek terlebih dahulu oleh pihak desa sehingga masyarakat tidak berharap dalam menerima bantuan yang diberikan pihak perusahaan setempat atau pihak pusat.
- d. Adapun pihak desa dapat menyediakan titik kumpul untuk menjaga ketertiban dan kenyamanan desa long beluah terhadap adanya keributan yang sering terjadi sehingga memberikan kenyamanan pada lingkungan masyarakat.
- e. Sebaiknya pihak Desa dan jajarannya serta masyarakat Desa senantiasa untuk dapat ikut pada sosialisasi dari pusat dalam pelaksanaan kepentingan masyarakat salah satunya sosialisasi perkebunan atau perikanan dan persawahan untuk meningkatkan kebutuhan dan kepentingan untuk masyarakat agar masyarakat di desa long beluah merasa di pedulikan oleh pemerintah desa



## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku :**

- Abdurahmat. 2003. Pengertian Ektivitas. Jakarta : PT.Rineka Cipta.
- Al, Gibson. Et. (2013). Bungkaes. Jakarta.
- Beni Pekei. 2016. *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi. Buku 1*. Jakarta Pusat : Taushia
- Mardiasmo.(2016).Efisiensi dan Efektifitas.Jakarta: Andy.
- Maryam, N. S. (2016). MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK. Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi, 6(1).
- Miles & Huberman (1992) yang dikutipoleh Muhammad Idrus (2009 : 147 -148) dalam buku berjudul ‘ ‘ *Metode Penelitian Ilmu Sosial* ’ ’
- Ravianto J. 2014. Produktivitas dan Pengukuran, Jakarta. Binaman Aksara.
- Richard M. Steers. 2020. Efektivitas Organisasi. Cetakan Kedua. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Siagian, Sondang P. (2012). *Administrasi Pembangunan (Konsep, Dimensi dan Strategi)*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan poltak, 2008. “*Reformasi pelayanan Publik*”, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Wiyono, E. H. (2007). *Kamus Bahasa Indonesia Lengkap dan Ejaan yang Disempurnakan*. Jakarta : Palantaka

### **Jurnal :**

- eJournal. 2016. *Ilmu Pemerintahan Kepuasan Masyarakat*. ejournal.ip.fisip unmul.ac.id.
- Operator Desa Wonoyoso, 03 Januari 2024 Tentang Ciri-Ciri dan Fungsi Desa (Sumber:<https://wonoyoso.keckuwarasan.kebumenkab.go.id/index.php/wb/artikel/4/74>)

**Dokumen Hukum atau Dokumen Perundangan :**

MENPAN No. 63/KEP/M. PAN/7/2003 *Tentang Pelayanan Publik*

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Ektivitas PelayanPublik

Undang-Undang Nomor 6 Pasal 1 Tahun 2014, Tentang Desa

## SURAT IZIN PENELITIAN

|                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                        | <p>YAYASAN PENDIDIKAN TANAH SERIBU<br/>UNIVERSITAS KALTARA<br/>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK<br/><b>PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA</b><br/>Kampus Unilkaltara Jalan Seigikauji Tanjung Sekor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara<br/>Telepon (0552) 23190, unilkaltara.ac.id</p> |
| <hr/>                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Nomor : 09/US.10.4.51/PPG.03/III/2025                                                                                                                                                                                                                                   | Tanjung Sekor, 17 Maret 2025                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Lampiran : -                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Perihal : Izin Penelitian                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <br><b>Yth. Kepala Desa Long Beluah<br/>Kecamatan Tanjung Palas Barat<br/>Kabupaten Bulungan</b>                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) Mahasiswa Smta Satu (S1) Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan Izin Penelitian kepada mahasiswa kami :</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Nama :                                                                                                                                                                                                                                                                  | Indra Surya                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| NPM :                                                                                                                                                                                                                                                                   | 202151011                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Semester :                                                                                                                                                                                                                                                              | VIII (delapan)                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Metode Penelitian :                                                                                                                                                                                                                                                     | Analisis Kualitatif                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Lama Penelitian :                                                                                                                                                                                                                                                       | 17 Maret s.d 17 Mei 2025                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Judul Skripsi :                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA LONG BELUAH KECAMATAN TANJUNG PALAS BARAT KABUPATEN BULUNGAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA</b>                                                                                                                                                            |
| <p>Demikian atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p>                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <div style="text-align: right;"><p>Ketua Program Studi,</p><p><b>Iskandar, S. Sora, M.L.P.</b><br/>NIDN. 1125118201</p></div>                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## SURAT PEMBERIAN IZIN PENELITIAN

|                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                       | <b>PEMERINTAH KABUPATEN BULUNGAN<br/>KECAMATAN TANJUNG PALAS BARAT<br/>DESA LONG BELUAH</b><br><small>Alamat : Jalan Mawar RT.003 Desa Long Beluah, Kode Pos 77217</small> |
| Long Beluah, 18 Maret 2025                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                            |
| Nomor                                                                                                                                                                                                                  | 400.10.2.2/114/LB-PEM                                                                                                                                                      |
| Lampiran                                                                                                                                                                                                               | -                                                                                                                                                                          |
| Hal                                                                                                                                                                                                                    | Persetujuan Izin Penelitian                                                                                                                                                |
| <br>Yth.<br>Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik<br>Universitas Kaltara<br>di-<br>Tanjung Selor                                                                                                                 |                                                                                                                                                                            |
| <br>Menindaklanjuti Surat dari Universitas Kaltara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor:<br>09/US.10.4.51/PPG.03/III/2025 Tanggal 17 Maret 2025 dengan Perihal Izin Penelitian<br>kepada mahasiswa dibawah ini: |                                                                                                                                                                            |
| Nama                                                                                                                                                                                                                   | Indra Surya                                                                                                                                                                |
| NPM                                                                                                                                                                                                                    | 202151011                                                                                                                                                                  |
| Semester                                                                                                                                                                                                               | VIII (Delapan)                                                                                                                                                             |
| Metode Penelitian                                                                                                                                                                                                      | Analisis Kualitatif                                                                                                                                                        |
| Lama Penelitian                                                                                                                                                                                                        | 17 Maret s.d 17 Mei 2025                                                                                                                                                   |
| Judul Skripsi                                                                                                                                                                                                          | Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Long Beluah<br>Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan Provinsi<br>Kalimantan Utara                                   |
| Pada dasarnya kami dari Pemerintah Desa Long Beluah menyetujui untuk mengadakan<br>Penelitian di Kantor Desa Long Beluah dalam rangka penyusunan tugas akhir mahasiswa<br>yang bersangkutan.                           |                                                                                                                                                                            |
| Demikian Surat balasan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                            |
| <br>Kepala Desa Long Beluah,                                                                                                       |                                                                                                                                                                            |

**PEDOMAN WAWANCARA**  
**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA LONG**  
**BELUAH KECAMATAN TANJUNG PALAS BARATB KABUPATEN**  
**BULUNGAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA**

**A. PEDOMAN WAWANCARA UNTUK PEGAWAI DESA DESA**

**1. Identitas Wawancara**

- a. Nama :
- b. Jenis Kelamin :
- c. Usia :
- d. Jabatan :

**2. Pertanyaan**

- a. Apa saja pelayanan yang ada di kantor Desa Long Beluah?
- b. Apakah ada pengelolaan pengaduan dari masyarakat di kantor Desa Long Beluah?
- c. Apakah ada pengelolaan informasi yang di berikan pihak desa kepada ketua RT dan masyarakat?
- d. Apakah ada pengawasan internal di kantor Desa Long Beluah?
- e. Apa saja penyuluhan yang pihak desa lakukan kepada masyarakat?
- f. Apa saja pelayanan konsultasi yang ada di kantor Desa Long Beluah?

**B. PEDOMAN WAWANCARA UNTUK KETUA (RT)**

**1. Identitas Wawancara**

- a. Nama :
- b. Jenis Kelamin :
- c. Usia :
- d. Jabatan :

**2. Pertanyaan**

- a. Apa saja pelayanan yang sering diberikan kepada masyarakat?
- b. Apakah ada pengaduan dari masyarakat?
- c. Bagaimana cara Bapak/Ibu selaku ketua RT untuk menginformasikan kepada warga jika ada informasi dari desa?
- d. Apakah ada pengawasan internal yang dilakukan oleh pihak desa terhadap pelayanan publik kepada masyarakat?
- e. Apakah ada penyuluhan dari desa untuk masyarakat desa?
- f. Apakah ada pelayanan konsultasi untuk masyarakat desa?

- g. Apakah ada saran dan masukan kepada aparaturnya desa dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik?

### **C. PEDOMAN WAWANCARA UNTUK MASYARAKAT**

#### **1. Identitas Wawancara**

Nama :  
Jenis Kelamin :  
Usia :  
Jabatan :

#### **2. Pertanyaan**

- a. Pelayanan apa yang sering Bapak/Ibu lakukan di kantor desa?
- b. Apa saja pengaduan yang biasanya Bapak/Ibu lakukan di kantor desa ?
- c. Bagaimana Bapak/Ibu mendapat informasi dari pihak desa?
- d. Apakah ada pengawasan internal yang Bapak/Ibu dapatkan terhadap pelayanan publik di kantor desa?
- e. Apakah ada penyuluhan dari pihak desa yang sering Bapak/Ibu ikuti?
- f. Apakah ada pelayanan konsultasi dari pihak desa ?
- g. Apakah ada saran dan masukan kepada aparaturnya desa dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik?

## **DOKUMENTASI KEGIATAN PENELITIAN**



Proses Wawancara dengan Bapak Yusran selaku Kepala Desa  
Desa Long Beluah



Proses Wawancara Dengan Bapak Frans Batang S.Pd.K , Selaku Sekertaris  
Desa Long Beluah



Proses Wawancara Dengan Bapak Robertus Karolus Selaku Kasi Pemerintahan  
Desa Long Beluah



Proses Wawancara Dengan Bapak Yohanes Sialla, Selaku Kasi Kesejahteraan  
Desa Long Beluah



Proses Wawancara Dengan Bapak Musa Aran, Selaku Ketua RT 01,  
Desa Long Beluah



Proses Wawancara Dengan Bapak Baya Jalung Selaku Ketua RT 03,  
Desa Long Beluah



Proses Wawancara Dengan Bapak Mika Ngau, Selaku Ketua RT 04,  
Desa Long Beluah



Proses Wawancara Dengan Bapak Uda Terang Selaku Ketua RT 05,  
Desa Long Beluah



Proses Wawancara Dengan Bapak Suwen Selaku Ketua RT 06,  
Desa Long Beluah



Proses Wawancara Dengan Bapak Yosef Yusuf Selaku Ketua RT 07,  
Desa Long Beluah



Proses Wawancara Dengan Bapak Sapriansyah Selaku Ketua RT 09,  
Desa Long Beluah



Proses Wawancara Dengan Bapak Markus Liling, Selaku Ketua RT 10,  
Desa Long Beluah



Proses Wawancara Dengan Bapak Bone Selaku Ketua RT 11,  
Desa Long Beluah



Proses Wawancara Dengan Bapak Suling Lihui, Selaku Ketua RT 12,  
Desa Long Beluah



Proses Wawancara Dengan Bapak B. Antonius Laing. S.Pd., Selaku Masyarakat  
Desa Long Beluah



Proses Wawancara Dengan Bapak M. abdul Nur , Selaku Masyarakat  
Desa Long Beluah



Proses Wawancara Dengan Bapak Lukman, Selaku  
Masyarakat Desa Long Beluah



Proses Wawancara Dengan Bapak Suardi Selaku Masyarakat  
Desa Long Beluah



Proses Wawancara Dengan Bapak Abdul Salam Selaku Masyarakat  
Desa Long Beluah



Proses Wawancara Dengan Bapak Sabran Selaku Masyarakat  
Desa Long Beluah



Proses Wawancara Dengan Bapak Ismail, Selaku Masyarakat  
Desa Long Beluah



Proses Wawancara Dengan Bapak Yusuf Tanama Selaku Masyarakat  
Desa Long Beluah