

ABSTRAK

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA APARATUR DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK

(Dwi Lucita Sari, Adelina Hasyim, Yunisca Nurmalisa)

Tujuan Penelitian ini adalah mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Bumi Agung Marga Kecamatan Abung Timur Kabupaten Lampung Utara. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 60 responden. Analisis data menggunakan rumus Interval dan Presentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan publik yaitu, (1) pemahaman masyarakat dengan persentase 73,33% dalam kategori kurang paham, (2) tanggapan masyarakat dengan persentase 73,34% dalam kategori negatif, (3) harapan masyarakat dengan persentase 53,33% dalam kategori positif. Berdasarkan ketiga indikator bahwa pelayanan publik dalam hal pelayanan reguler belum memuaskan dan belum berjalan secara optimal.

Kata kunci : kinerja aparatur desa, pelayanan publik, persepsi masyarakat

ABSTRACT

PERCEPTION THE PEOPLES TOWARDS THE PERFORMANCE CIVIL SEVANTS VILLAGE IN IMPROVING PUBLIC SERVICES

(Dwi Lucita Sari, Adelina Hasyim, Yunisca Nurmalisa)

The purpose of this research was describe public perceptions in the performance of civil servants village in improving public services in the village of the Bumi Agung Marga, Abung Timur district, Lampung Utara. Research methodology used in this research was quantitative .Samples in this research were 60 respondents .Data analysis was using interval and the percentage formula.

The result showed that public perceptions in the performance of civil servants village in improving public servicesare , (1) the understanding of the community with the percentage of 73,33 % is in the category of less understand , (2) the response of the community with the percentage of 73,34 % is in the category of negative , (3) the expectations of society with the percentage of 53,33 % is in the category of positive .Based on three indicators that public services in terms of regular service has not been satisfied and have not run optimally.

Keyword : public perceptions , the performance of civil sevants village , public service

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Desa merupakan pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan yang dipimpin oleh kepala desa. Otonomi Daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang otonomi daerah. Segala sesuatu yang menyangkut masalah otonomi daerah diatur dalam undang-undang tersebut, demikian apa saja yang dilakukan oleh pemerintah daerah mulai dari gubernur, bupati, camat, kepala desa. RW dan RT, kinerja pemerintah daerah harus sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam undang-undang tersebut.

Pada Umumnya pada suatu instansi atau organisasi diperlukan peranan yang berupa kinerja dalam aparatur desa, karena aparatur desa sangat menentukan tercapai atau tidaknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan tugas Dari Aparatur Desa. Di era Reformasi, kata perubahan menjadi kata yang sering kita dengar, dimana tuntutan perubahan sering disuarakan, baik oleh individu atau pun oleh anggota kelompok masyarakat lainnya. Tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh Aparatur Pemerintah Desa menjadi citra buruk

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 dan 23 tentang Pemerintahan Daerah Tahun 2014-2015 terdapat pada Bab XIII bagian kesatu tentang Pelayanan Publik dan asas Penyelenggarannya adalah Pemerintahan Desa wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan asas, kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, partisipatif, persamaan perlakuan dan tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

pemerintah di tengah masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu

mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparat desa dalam memberikan layanan. Paling tidak, ada banyak sekali jenis pelayanan publik yang diberikan aparat desa kepada masyarakat, mulai dari urusan akta kelahiran sampai dengan urusan surat kematian. Semua jenis pelayanan tersebut disediakan dan diberikan kepada masyarakat oleh aparat pemerintah desa, secara umum belum banyak memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan alasan sesuai dengan prosedur, banyaknya pungutan biaya, dan waktu yang sangat lama, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien.

Pelayanan Publik di Desa Bumi Agung Marga ini terdapat Dua Macam kategori Pelayanan Publik yaitu Layanan Reguler dan Layanan Non Reguler. Layanan Reguler merupakan layanan yang diberikan kepada masyarakat yang sifatnya Individual dan sering diberikan kepada masyarakat dalam waktu jangka pendek misalnya pembuatan Surat Keterangan dengan waktu paling Cepat Dua hari dan paling lama Satu Minggu. Sedangkan Layanan Non Reguler merupakan layanan yang diberikan kepada masyarakat yang sifatnya relatif, layanan ini dikerjakan dalam waktu jangka panjang demi kepentingan masyarakat banyak. Waktu pelaksanaan Layanan Non Reguler ini Lama karena menyangkut kepentingan masyarakat banyak misalnya, raskin, penyalur kredit usaha rakyat serta lomba desa.

Pelayanan yang diberikan lebih didasarkan pada peraturan yang sangat kaku, dan tidak fleksibel,

sehingga aparat desa terbelenggu untuk melakukan daya inovasi dan kreasi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Terlihat bahwa belum maksimalnya pelayanan publik yang diberikan aparat desa kepada masyarakat selama ini, oleh karena itu penelitian ini sangat penting mengingat bagaimana kualitas pelayanan publik yang ada di desa Bumi Agung Marga ini masih rendah dan belum tepat cara meningkatkannya

Rumusan Masalah

Berdasarkan Identifikasi Masalah di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah persepsi masyarakat tentang Layanan Reguler Sebagai Hasil Kinerja Aparatur Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Bumi Agung Marga Kecamatan Abung Timur Kabupaten Lampung Utara?

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Persepsi

Menurut Marliani (2010:93) Dalam bahasa Inggris, persepsi adalah perception, yaitu cara pandang terhadap sesuatu atau mengutarakan pemahaman hasil olahan daya pikir, artinya persepsi berkaitan dengan faktor-faktor eksternal yang direspons melalui pancaindra, daya ingat, daya jiwa.

Menurut Widayatun (2009:112) Persepsi atau tanggapan adalah proses mental yang terjadi pada diri manusia yang akan menunjukkan bagaimana kita melihat, mendengar, merasakan, memberi, serta meraba (Kerja indra) disekitar kita.

Pengertian Masyarakat

Menurut Auguste Comte dalam Abdulsyani (2007:31) “Masyarakat adalah kelompok-kelompok makhluk hidup dengan realitas baru yang berkembang menurut hukum-hukumnya sendiri dan berkembang menurut pola perkembangan tersendiri”.

Menurut Maclver dalam Soejono sukanto (2009:22) “masyarakat adalah suatu sistem dari kebiasaan dan tata cara, dari wewenang dan kerjasama antara berbagai kelompok dan pengawasan tingkah laku serta kebebasan-kebebasan manusia.

Persepsi Masyarakat

Pengertian persepsi masyarakat adalah cara pandang sekelompok manusia yang hidup bersama dalam suatu lingkungan tertentu yang sama dalam memberikan kesimpulan dalam suatu obyek berdasarkan pada pengetahuan, penglihatan dan pengamatan sehingga masyarakat satu dengan yang lain menghasilkan pendapat yang berbeda walaupun obyeknya sama.

Kinerja

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009:67) mengemukakan bahwa “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.”

Menurut Sedarmayanti (2011:260) mengungkapkan bahwa ‘Kinerja merupakan terjemahan dari

performance yang berarti Hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

Indikator Kinerja

Anwar Prabu Mangkunegara (2009 : 75) Mengemukakan bahwa indikator kinerja, yaitu:

1. Kualitas
Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
2. Kuantitas
Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.
3. Pelaksanaan tugas.
Pelaksanaan Tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
4. Tanggung Jawab
Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

Aparatur desa

Dalam Pasal 202 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah (UU Pemda) dinyatakan bahwa pemerintah desa terdiri atas kepala desa dan perangkat desa. Perangkat desa terdiri dari

sekretaris desa, kepala dusun, rukun tetangga dan rukun warga. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa aparat desa meliputi semua orang yang terlibat dalam urusan pemerintahan desa aparatur desa.

Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Unsur-unsur Pelayanan Publik

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu (Bharata, 2004:11):

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan

penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).

2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costomer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Tujuan Penelitian

Mendeskripsikan persepsi masyarakat tentang Layanan Reguler sebagai Hasil Kinerja Aparatur Desa dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Bumi Agung Marga Kecamatan Abung Timur Kabupaten Lampung Utara.

Metode Penelitian

Pendekatan Penelitian

Metode dalam penelitian ini adalah menggunakan metode Deskriptif dengan Pendekatan Kuantitatif.

Populasi & Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Desa Bumi Agung Marga Kecamatan Abung Timur berjumlah 604 kepala keluarga, dengan sampel yang diambil sebanyak 60 sampel, dengan

ketentuan 10% 604 kepala keluarga dari yang berada di Desa Bumi Agung Marga Kecamatan Abung Timur Kabupaten Lampung Utara.

Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah variabel bebas sebagai variabel yang mempengaruhi (X) dan Variabel Terikat Sebagai Variabel yang dipengaruhi (Y) yaitu:

- a. Variabel bebas yaitu Persepsi Masyarakat (x)
- b. Variabel terikat Kinerja Aparatur Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Bumi Agung Marga Kecamatan Abung Timur Kabupaten Lampung Utara (y).

Definisi Konseptual

- a. Persepsi masyarakat adalah cara pandang sekelompok manusia yang hidup bersama dalam suatu lingkungan tertentu yang sama dalam memberikan kesimpulan dalam suatu obyek berdasarkan pada pengetahuan, penglihatan dan pengamatan sehingga masyarakat satu dengan yang lain menghasilkan pendapat yang berbeda walaupun obyeknya sama.
- b. Kinerja Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Bumi Agung Marga Kecamatan Abung Timur Kabupaten Lampung Utara yang kemungkinan dilatar belakangi oleh beberapa faktor diantaranya perbedaan pendapat, kurangnya sosialisasi dan beradaptasi dengan masyarakat, lemahnya birokrasi aparat di desa.

Definisi Operasional

a. Persepsi Masyarakat

1. Harapan. Indikator ini diukur dari harapan masyarakat terhadap Kinerja Aparatur Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Bumi Agung Marga Kecamatan Abung Timur Kabupaten Lampung Utara.
2. Pengetahuan. Indikator ini diukur dari pengetahuan masyarakat terhadap Kinerja Aparatur Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Bumi Agung Marga Kecamatan Abung Timur Kabupaten Lampung Utara.
3. Tanggapan Indikator ini diukur dari Tanggapan masyarakat terhadap Kinerja Aparatur Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Bumi Agung Marga Kecamatan Abung Timur Kabupaten Lampung Utara.
- b. Kinerja Aparatur Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik merupakan salah satu terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan desa terutama dalam Bidang pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan di Desa Bumi Agung Marga ini terlalu terbelit-belit dengan alasan sesuai dengan prosedur, banyaknya pungutan biaya, dan waktu yang sangat lama, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah angket dan observasi.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Uji Validitas yang digunakan yaitu *Logical Validity* yang keabsahannya disahkan oleh pembimbing.

Uji Reliabilitas

Melakukan uji coba angket pada 10 orang diluar responden, selanjutnya mengelompokkan item ganjil dan item genap untuk dikolerasikan menggunakan rumus *Product Moment*, kemudian untuk mengetahui koefisien seluruh angket digunakan rumus *Sperman Brown*. Hasil analisis kemudian dibandingkan dengan tingkat reliabilitas.

Teknik Analisis Data

Teknik analisi data dalam penelitian ini yaitu menggunakan rumus interval dan persentase yang kemudian hasil tersebut dideskripsikan menjadi kalimat yang sistematis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Desa Bumi Agung ±4792 ha, dengan jumlah penduduk 5461 jiwa terletak di daerah dataran rendah dengan ketinggian 37 m dari permukaan laut. Desa Bumi Agung Marga, terletak di kec. Abung Timur dengan kondisi daerah yang masih banyak atau luas daerah perkebunan masyarakat Desa di bandingkan dengan pemukiman penduduk.

Berdasarkan hasil musyawarah pada tanggal 04 April 1950an menetapkan sebagai tanggal, bulan dan tahun jadinya desa Bumi Agung Marga adalah pada 5 Mei 1960, karena pada tanggal 5 Mei 1960 merupakan tanggal kedatangan rombongan transmigran pertama yang ditempatkan di desa Bumi Agung Marga Kecamatan Abung Timur Kabupaten Lampung Utara

Pengumpulan Data

Setelah diadakan uji coba angket kepada 10 orang responden dan diketahui tingkat reliabilitasnya, maka selanjutnya penulis menyebar angket ke 60 responden yang ditujukan kepada masyarakat di Desa Bumi Agung Marga Kecamatan Abung Timur Kabupaten Lampung Utara.

PEMBAHASAN

Setelah dilakukan penelitian dan selanjutnya dilakukana analisis data guna memperoleh dan dapat menjelaskan keadaan atau kondisi sebenarnya sesuai dengan data yang diperoleh mengenai “Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik”, yang diuraikan dalam pembahasan sebagai berikut:

Persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan publik berdasarkan ketiga indikator yakni pemahaman, tanggapan dan harapan maka dapat disimpulkan hasil analisis tersebut negatif. Hal ini ditunjukkan dengan hanya sebanyak 1 responden atau 1,67% masyarakat masuk dalam kategori positif, kemudian sebanyak 26 responden atau 43,33%

masyarakat termasuk dalam kategori netral dan presentase tertinggi yakni mencapai 33 responden atau 55% masyarakat termasuk dalam kategori negatif. Kategori negatif ini menunjukkan bahwa, 33 responden berpersepsi negatif terhadap kinerja aparatur desa dalam hal pelayanan publik yang tidak memperhatikan prosedur dalam pembuatan pelayanan reguler kepada masyarakat dan tidak seimbang antara hak dan kewajiban aparatur desa dalam hal tanggung jawab serta pelaksanaan tugas dari aparatur desa.

Persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan publik secara rinci akan dilakukan pembahasan terhadap indikator-indikator dalam penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Indikator Pemahaman

Indikator pemahaman mengenai persepsi masyarakat adalah pemahaman mengenai kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas serta tanggung jawab aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan publik. Tujuan dari indikator pemahaman ini adalah untuk mengetahui sejauh mana masyarakat tanggap dan paham terhadap kinerja aparatur desa dalam hal pelayanan publik terutama dalam pelayanan reguler yang berisikan delapan pertanyaan.

Berdasarkan hasil penelitian data yang dilakukan, maka diperoleh hasil bahwa persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan publik masuk dalam kategori kurang paham. Hal ini

ditunjukkan dengan banyaknya persentase yang diperoleh yakni 73,33% atau 44 masyarakat dari 60 responden dalam kategori kurang paham. Kategori ini menunjukkan bahwa masyarakat ini telah paham secara konsep kinerja dan pelayanannya, tetapi tidak memahami indikator dari kinerja tersebut. Kemudian mereka telah paham bahwa kinerja aparatur desa ini belum berjalan dengan baik, bisa dilihat dari kualitas pelayanan dalam bidang pelayanan reguler misalnya pembuatan kartu keluarga dan pembuatan kartu tanda penduduk yang dalam pembuatannya harus menunggu waktu yang lama. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum termasuk dalam kriteria kewajiban aparatur desa yang ideal.

Sebanyak 10 masyarakat dari 60 responden atau 16,67% masuk dalam kategori paham. Kategori ini menunjukkan bahwa masyarakat ini menyatakan paham pada hampir setiap item pertanyaan, yakni memahami konsep kinerja, indikator kinerja serta tahapan-tahapan dalam pembuatan pelayanan reguler seperti, pembuatan kartu keluarga, kartu tanda penduduk, jenis surat pengantar dan jenis surat keterangan.

Hasil penelitian selanjutnya adalah 6 masyarakat dari 60 responden atau 10% termasuk dalam kategori tidak paham. Kategori ini menunjukkan bahwa masyarakat ini belum memahami secara konsep tentang kinerja, indikator kinerja serta pelayanan

reguler. Kemudian responden ini juga belum memahami secara konsep tentang asas-asas pelayanan publik dalam meningkatkan pelayanan publik.

Berdasarkan analisis, responden yang termasuk dalam kategori ini adalah masyarakat yang kurang pengetahuan terhadap konsep kinerja ini. kinerja aparatur desa yang belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum sesuai dengan undang-undang.

Upaya nyata untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap kinerja aparatur desa dalam hal pelayanan publik yaitu dengan cara mensosialisasikan kepada masyarakat tentang Undang Undang 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah dan Undang Undang No 24 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Sehingga semakin tinggi pemahaman masyarakat terhadap kinerja aparatur desa dalam hal pelayanan publik maka akan semakin baik kinerja aparatur desa dalam hal pelayanan publik.

2. Indikator Tanggapan

Tanggapan adalah gambaran ingatan dari pengamatan, dalam hal ini untuk mengetahui respon dan tanggapan masyarakat terhadap kinerja aparatur desa. Respon atau tanggapan juga diartikan suatu tingkah laku atau sikap yang berwujud baik atau tidak suka terhadap suatu fenomena tertentu. Pada indikator tanggapan ini bertujuan untuk memberikan persepsi, tanggapan, maupun sikap masyarakat

terhadap kinerja aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil perhitungan data yang diperoleh, maka diperoleh hasil bahwa persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan publik berdasarkan indikator tanggapan masuk dalam kategori negatif. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya presentase yang diperoleh yakni 73,34% atau 44 orang dari 60 responden dalam kategori negatif. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berpersepsi negatif terhadap kinerja aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan publik, hal ini ditunjukkan pada ketepatan, kelengkapan dan kerapihan aparatur desa dalam melaksanakan tugasnya belum berjalan sesuai dengan peraturan, tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas aparatur desa dalam hal pelayanan reguler belum sesuai dengan prosedur yang diharapkan oleh masyarakat. Persepsi ini dikarenakan responden beranggapan bahwa kewajiban bukanlah tanggung jawab dari masyarakat, melainkan tanggung jawab dari aparatur desa itu sendiri.

Sebanyak 23,33% atau 14 responden termasuk dalam kategori netral. Kategori ini menunjukkan bahwa responden bersikap netral terhadap kinerja aparatur desa yang dinyatakan sebagai kurangnya aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, ada kemungkinan mereka

beranggapan bahwa dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat bisa saja karena budaya kerja yang sudah ada dari dulu. Selanjutnya mereka bersikap netral terhadap adanya hak dan kewajiban aparatur desa serta ikut dalam meningkatkan pelayanan publik dari aparatur desa untuk masyarakat.

Sebanyak 3,33% atau 2 responden masuk dalam kategori positif. Hal ini terlihat dari jawaban responden yang positif terhadap kinerja aparatur desa yang dikatakan bahwakinerjanya belum memenuhi kriteria yang ideal dan tidak seimbang antara hal dan kewajiban. Hal ini karena mereka beranggapan bahwa tidak ada masalah besar terkait hal tersebut dan mereka berpersepsi positif.

Indikator pemahaman, secara mayoritas responden masuk dalam kategori kurang paham, sedangkan dalam kategori tanggapan mayoritas responden masuk dalam kategori negatif. Hal ini menunjukkan adanya kesesuaian antara indikator pemahaman, tanggapan dan harapan, yakni responden kurang memahami secara konsep kinerja dan pelayanan dan didukung dengan adanya persepsi negatif terhadap kinerja aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan publik. Kemudian persepsi negatif responden dalam kategori ini, terindikasi karena mereka beranggapan bahwa kurangnya tanggung jawab aparatur desa dalam pelaksanaan tugasnya.

Upaya nyata yang harus dilakukan aparatur desa yakni merubah

budaya kerja, memberikan respon yang baik kepada masyarakat, menampung aspirasi masyarakat, bukan hal yang mudah menjalankan sebuah pemerintahan desa melainkan perlu dukungan dari masyarakat agar terciptanya hubungan yang baik antara aparatur desa dengan masyarakat.

3. Indikator Harapan

Tujuan dari indikator harapan adalah untuk mengetahui gambaran masyarakat mengenai kinerja aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan publik. Harapan yang dimaksud disini berisikan gambaran dari masyarakat mengenai kinerja aparatur desa agar gambaran tersebut dapat terwujud. Pada indikator ini terdapat enam pertanyaan yang berkaitan dengan apatur desa.

Berdasarkan hasil perhitungan data yang diperoleh, maka diperoleh hasil bahwa persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan publik berdasarkan indikator harapan masuk dalam kategori positif. Hal ini terlihat dari banyaknya presentase yakni 32 responden atau 53,33% berpersepsi positif terhadap kinerja aparatur desa dengan harapan aparatur desa dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan kualitas, kuantitas kerja dalam meningkatkan pelayanan publik dan mengacu kepada peraturan sesuai dengan tugas dan wewenang sebagai aparatur desa dalam menjalankan pemerintahan desa. Selain itu responden ini juga berpersepsi

positif terhadap sikap yang harus dimiliki aparat desa yakni, sikap keterbukaan kepada masyarakat akan mampu membangun pemerintah desa yang terbuka kepada masyarakat serta memiliki perilaku keteladanan yang menjadikannya panutan bagi masyarakat.

Sebanyak 1 responden atau 1,67% dalam kategori negatif. Hal ini dilihat dari jawaban responden yang berpersepsi negatif. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang berpersepsi negatif terhadap harapan yang dituangkan terhadap peningkatan, tanggung jawab serta pelaksanaan tugas dari aparat desa, karena menurut responden ini tidak perlu ada yang diharapkan karena apa yang telah dikerjakan aparat desa sudah sesuai dengan peraturan.

Sebanyak 27 responden atau 45% masyarakat masuk dalam kategori netral. Hal ini dilihat dari jawaban responden yang bersikap netral terhadap kinerja aparat desa dalam meningkatkan pelayanan publik. Responden tidak menolak dan tidak mendukung kinerja aparat desa dalam meningkatkan pelayanan publik. Upaya nyata yang harus dilakukan aparat desa yakni dengan meningkatkan kualitas kerja, kuantitas kerja serta tanggung jawab akan hak-hak masyarakat. Memiliki sifat keterbukaan terhadap masyarakat karena dengan adanya teori Sifat, Menurut Judith R. Gordon menyatakan bahwa "seorang pemimpin harus memiliki karakter, seperti kemampuan

intelektual, kematangan pribadi, pendidikan, status sosial ekonomi, human relations, motivasi intrinsik dan dorongan untuk maju".

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka kesimpulan dalam penelitian ini bahwa persepsi masyarakat terhadap kinerja aparat desa dalam meningkatkan pelayanan publik adalah cenderung kurang paham karena pelayanan publik khususnya pada pelayanan reguler ini yaitu belum memuaskan dan belum berjalan secara optimal sesuai dengan undang-undang. Namun masyarakat masih berharap adanya pelayanan publik yang diselenggarakan secara mudah, cepat dan bersahabat.

Partisipasi aparat desa serta tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan pelayanan publik di desa dengan cara memperbaiki cara kerja, merubah budaya kerja, dan memiliki kualitas kinerja yang baik serta tanggung jawab akan hak dan kewajiban sebagai aparat desa.

Saran

1. Bagi masyarakat, membantu aparat desa dalam mempermudah kinerja aparat desa dengan memberi saran perbaikan setiap kali ada rapat desa atau saat ada keperluan di desa.

2. Bagi aparaturnya, aparaturnya dapat meningkatkan kualitas kerja dan tanggung jawab yang baik serta memiliki sikap keterbukaan kepada masyarakat dan perilaku keteladanan yang menjadikan aparaturnya sebagai panutan bagi masyarakat.
3. Bagi Pemerintahan Daerah, dapat meningkatkan sarana dan prasarana desa agar masyarakat dapat nyaman dalam menjalankan aktivitas, serta keamanan desa ini juga perlu ditingkatkan.

Widayatun. 2009. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

DAFTAR PUSTAKA

AbdulSyani. 2007. *Reformasi. Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta

Bharata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media. Komputindo

Lewis & Gilman. 2005. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi

Mangkunegara, A.P. 2009 *.Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Marliani. 2010. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Toto

Sedarmayanti. 2011. *Good Governance dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar M Komputindo.

Sukanto, S. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar