PERILAKU APARAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA LEMITO KECAMATAN LEMITO KABUPATEN POHUWATO

ARTIKEL JURNAL

YUNITA SIAL0
NIM. D02419015

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2023

PERILAKU APARAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA LEMITO KECAMATAN LEMITO KABUPATEN POHUWATO

Yunita Sialo[1], Apris Ara Tilome[2], Franky Djafar[3]
[1,2,3]Program Studi Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Muhammadiyah Gorontalo 2023
Email: yunitasialo9@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the behavior of officials in public services in Lemito Village, Lemito District, Pohuwato Regency. To answer the problems in this study, several theories of behavior that have relevance are used. The research method uses a descriptive-qualitative type. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. The results of this study indicate that the aspects of responding to service recipients, maintaining good communication, taking responsibility, and acting for customers need to be running properly. Although the response of service recipients is good, various weaknesses are still found in other indicators. This results in the services provided by the apparatus being optimized. This study also found several supporting and inhibiting factors in public services. Supporting factors include good leadership, community involvement, and an effective monitoring system. However, there are also inhibiting factors, such as lack of resources, lack of motivation, and inadequate skills. Therefore, there is a need for improvement in these aspects. The discussion of the research results uses relevant theories and concepts as an analytical tool.

Keywords: Behaviour, Service, Community

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku aparat dalam pelayanan publik di Desa Lemito Kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwato. Untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini di gunakan beberapa teori perilaku yang ada relevansi Metode penelitian menggunakan jenis kualitatif deskriptif. dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam aspek merespons penerima pelayanan, memelihara komunikasi yang baik, mengambil tanggung jawab, dan bertindak untuk pelanggan, belum berjalan sebagaimana mestinya. Meskipun respon penerima layanan sudah baik, namun masih ditemukan berbagai kelemahan pada indikator lainnya. Hal ini mengakibatkan pelayanan yang diberikan oleh aparat tidak optimal. Dalam penelitian ini juga ditemukan beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan publik. Faktor pendukung meliputi adanya kepemimpinan yang baik, keterlibatan masyarakat, dan sistem pengawasan yang efektif. Namun, terdapat juga faktor penghambat, seperti kurangnya sumber daya, motivasi yang kurang, dan keterampilan yang tidak memadai. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan dalam aspek-aspek tersebut. Pembahasan hasil penelitian menggunakan teori dan konsep yang relevan sebagai pisau analsis dalam mengkaji perilaku aparat dalam pelayanan publik.

Kata kunci: Perilaku, Pelayanan, Masyarakat

PENDAHULUAN

Amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Disamping itu melalui otonomi luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Keberagaman budaya dan etnik dapat berfungsi mempertahankan dasar identitas diri dan integrasi sosial masyarakat Indonesia. Tetapi jika keberagaman ini tidak dikelola dengan baik, maka konflik akan mudah terjadi dan dapat memecah persatuan bangsa Indonesia. Untuk itu solidaritas antara masyarakat perlu dikembangkan sehingga masyarakat dapat menerima perbedaan satu sama lain.

Masyarakat Indonesia terdiri dari banyak suku bangsa, sehingga masyarakat Indonesia dikenal sebagai masyarakat multietnik yaitu masyarakat majemuk yang terdiri dari berbagai kelompok masyarakat. Sejak proklamasi kemerdekaan, bangsa Indonesia telah banyak mengalami masalah dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Terlebih-lebih pada era reformasi, kemajemukan masyarakat cenderung menjadi beban dan masalah bangsa Indonesia. Hal itu terbukti dengan munculnya masalah sosial yang berbau saran yang dipicu dari kondisi masyarakat yang kadang kala tidak sepaham dan terjadi konflik vertikal maupun horizontal dengan aparat penyelanggara pemerintahan. Reformasi dilakukan untuk mewujudkan aparatur negara yang mampu mendukung kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan negara dan pembangunan, dengan mempraktekkan prinsip-prinsip *good governance* sehingga tercipta pemerintahan yang bersih dan mampu menyediakan pelayanan yang prima sebagaimana diharapkan masyarakat. Agar harapan tersebut dapat menjadi kenyataan maka dituntut adanya suatu sikap aparatur yang baik, integritas, profesionalisme serta etos kerja dan moral yang tinggi. Seiring dengan bertambah luasnya kewenangan ini, maka aparat pemerintahan di daerah diharapkan dapat mengelola dan menyelenggaraan pelayanan dengan lebih baik dari sebelumnya sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Terdapat beberapa persoalan utama yang merupakan bagian dari sejarah masa lalu bangsa Indonesia yang efeknya masih dapat dirasakan oleh masyarakat Indonesia yang hidup pada masa sekarang ini, yang sekaligus merupakan indikator penyebab terjadinya krisis multidimensi yang masih melanda bangsa Indonesia hingga saat ini khususnya dalam hal pelayanan kepada masyarakat yang dalam sebuah komunitas memiliki latar belakang budaya, suku dan budaya yang beragam. Melihat kondisi tersebut, menjadi tanggung jawab pemerintah daerah untuk senantiasa mendorong dan mengoptimalkan potensi-potensi dalam masyarakat dalam wilayah otoritasnya agar pembangunan daerah dapat berhasil dengan baik baik dalam aspek pelayanan publik dan sosial kepada masyarakat dalam sebuah kominitas

kabupaten, kecamatan dan desa.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi dijelaskan bahwa salah satu tujuan umum Reformasi Birokrasi adalah membangun/membentuk profil dan perilaku aparatur negara dengan kemampuan memberikan pelayanan yang prima. Maka nampak bahwa pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat strategis sebagai salah satu fungsi pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan. Pelayanan Publik merupakan suatu sistem, dalam arti masyarakat sebagai permohon atau pengguna layanan harus diberikan akses yang seluas-luasnya berkaitan dengan proses pemecahan masalah dan pengambilan keputusan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Prinsip keterbukaan mempunyai peranan penting untuk terbangunnya pelayanan publik yang berkualitas. Bertitik tolak dari Pedoman Umum Reformasi Birokrasi sebagaimana tertuang Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/15/M.PAN/7/2008 juga dijelaskan bahwa tujuan khusus yang ingin dicapai adalah Birokrasi yang transparan (terbuka) dan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, dengan harapan sasaran umum dari Reformasi Birokrasi yakni terjadinya perubahan pola pikir (*mindset*) dan budaya kerja *(culture set)* serta sistem manajemen pemerintahan. Maka upaya untuk mewujudkan keterbukaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu keharusan dalam rangka terselenggaranya pelayanan publik yang terbuka, akuntabel, efektif dan non-diskriminatif.

Penerapan nilai budaya keterbukaan juga akan mendorong peningkatan peran serta masyarakat dalam memonitor dan mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat Indonesia yang terdiri dari berbagai budaya, secara logis akan mengalami berbagai permasalahan, persentuhan antar budaya dan prasangka sosial yang akan selalu terjadi karena permasalahan yang senantiasa terkait erat dengan hubungan antar masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lain. Nilai-nilai yang terkandung dalam kebudayaan menjadi acuan sikap dan perilaku manusia sebagai makhluk individual yang tidak terlepas dari kaitannya pada kehidupan masyarakat dengan orientasi kebudayaan yang khas. Prasangka sosial merupakan faktor yang potensial menciptakan konflik antar masyarakat multietnik. Atas alasan demikian, prasangka sosial dapat dikategorikan sebagai ancaman yang besar dan berbahaya bagi terbentuknya suatu masyarakat multietnik yang sehat. Dalam rangka membentuk masyarakat plural (*multietnic*) yang sehat dan damai, rendahnya prasangka adalah prasyarat penting.

Menurut Ridwan (2009) mengemukakan bahwa hingga saat ini pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat, terkadang masih sulit untuk dapat diakses langsung oleh masyarakat dan prosedur yang terkadang berbelit- belit dan sering menyulitkan masyarakat ketika harus mengurus surat atau izin tertentu di kelurahan, biaya yang tidak jelas serta terjadinya pungutan liar (pungli), saat ini menjadi cerminan rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia. Dimana ini juga merupakan bagian akibat dari berbagai program pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, namun saat ini masih jauh sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Selain itu juga ada kecenderungan

ketidakadilan di dalam pelayanan yang diberikan, dimana masyarakat yang tergolong miskin akan sulit untuk mendapat pelayanan yang baik dan berkualitas dari pihak kelurahan. Sebaliknya masyarakat yang memiliki uang akan lebih mudah dalam menyelesaikan urusannya. Untuk itu, apabila ketidakmerataan dan ketidakadilan ini terus terjadi, maka pelayanan yang berpihak ini akan memunculkan potensi yang berbahaya dalam kehidupan berbangsa. Potensi ini antara lain terjadinya disintegrasi bangsa, perbedaan yang lebar antar yang kaya dan miskin dalam konteks untuk memperoleh pelayanan, peningkatan ekonomi yang lamban, dan pada tahapan tertentu dapat merugikan bangsa Indonesia secara keseluruhan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 73 Tahun 2005 tentang Pemerintah Kelurahan yang merupakan dasar dalam menuju masyarakat yang berkembang yaitu kelurahan tidak lagi menjadi level administrasi, tidak lagi menjadi bawahan daerah tetapi menjadi masyarakat yang mandiri. Sehingga setiap masyarakat yang berada pada lingkungan kelurahan berhak untuk berbicara dan mengeluarkan pendapat sesuai dengan kepentingannya sendiri. Disini harus dipahami bahwa kelurahan merupakan suatu kesatuan hukum yang memiliki hak dan kekuasaan dalam mengatur dan melayani semua kebutuhan dan kepentingan masyarakatnya menuju kesejahteraan. Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat diharapkan menjadi lebih responsif terhadap kepentingan masyarakat itu sendiri, di mana paradigma pelayanan masyarakat yang telah berjalan selama ini beralih dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan masyarakat. Dengan demikian di harapkan bahwa aparat pemerintahan khususnya pada tingkat kelurahan dapat meningkatkan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat. Sekarang ini kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah mengalami penurunan kualitasdan perlu diadakan perbaikan, bila dilihat dari sisi efisiensi dan efektivitas, responsivitas, kesamaan perlakuan (tidak diskriminatif) maka pelayanan yang diberikan masih jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat dan masih memiliki berbagai kelemahan. Terkait dengan pelayanan yang baik Allah Swt berfirman dalam Surah An-Nisa ayat 59 yang berbunyi:

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْٓا اَطِيْعُوا اللّٰهَ وَاَطِيْعُوا الرَّسُوْلَ وَاُولِى الْاَمْرِ مِنْكُمْۚ فَاِنْ تَنَازَعْتُمْ فِيْ شَيْءٍ فَرُدُّوْهُ اِلَى اللّٰهِ وَالرَّسُوْلِ اِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُوْنَ بِاللّٰهِ وَالْيَوْمِ الْاٰخِرِۗ ذٰلِكَ خَيْرٌ وَّاَحْسَنُ تَأْوِيْلًا ۧ

Artinya :

> Wahai orang-orang yang beriman! Taatilah Allah dan taatilah Rasul (Muhammad), dan Ulil Amri (pemegang kekuasaan) di antara kamu. Kemudian, jika kamu berbeda pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah kepada Allah (Al-Qur'an) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatny (surah al-Nisa Ayat 59).

Di Desa Lemito, masyarakat sering mengalami kendala dan hambatan dalam hal pelayanan yang diberikan oleh para aparat keluruhan. Perilaku yang tidak ramah dan senantiasa tidak memberikan pelayanan yang seharusnya

khususnya bagi masyarakat yang memiliki latar belakang yang berbeda dengan masyarakat pada umumnya. Perilaku ini merupakan tindak diskriminatif bagi masyarakat yang memiliki ragam suku, agama, ekonomi, pendidikan dan budaya serta adat istiadat yang berbeda-beda. Masalah-masalah kesenjangan dan pelayanan yang tidak menyenangkan yang diberikan oleh para aparat kelurahan menjadi keluhan utama masyarakat, misalnya dalam mengurus KTP, KK, akta kelahiran, pembagian raskin, pendataanbantuan masyarakat miskin dan hal-hal lain yang terkait dengan pelayanan masyarakat. Pola perilaku tersebut bisa menimbulkan ekses berupa kesejangan dan konflik ditengah-tengah kehidupan multietnik di daerah tersebut.

Selanjutnya Selanjutnya kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat merupakan tingkat ketercapaian dari tujuan dalam organisasi yang menyangkut produk maupun jasa primer yang dihasilkan. Untuk mendukung kedua hal ini seorang pegawai harus memiliki pengetahuan dan wawasan tentang pengelolaan administrasi sebagai faktor utama dari keberhasilan pelayanan administratif dan harus menjadi pegangan utama bagi pegawai dalam melaksanakan tugasnya(Baderan dan Ingo, 2018).

Menurut Paul Ricoeur dalam Haryatmoko (2015) bahwa penggunaan istilah moral dan perilaku di tinjau dari dua tradisi pemikiran filsafat yang berbeda. Istilah moral di kaitkan tradisi pemikiran filosofis Immanuel Kant (sudut pandang deontologi).

Dwiyanto (2008) bahwa perilaku dalam sebuah kinerja pelayanan terdapat empat aspek. Merespon penerima pelayanan,memilihara komunikasi yang baik,mengambil tanggung jawab, bertindak untuk pelanggan dan pelayanan masyarakat yang di uraiakan sebagai berikut.

1. Merespon penerima pelayanan
   pelayanan publik belum berhasil mewujudkan sistem administrasi pelayanan yang memberikan kesetaraan antara pemberi layanan (pemerintah daerah) dengan masyarakat yang dilayani (Priyono,2006). Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011) pelayanan publik diartikan "pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan"
2. memelihara komunikasi yang baik
   Komunikasi massa: Penyampaian pesan dari seseorang kepada sekelompok orang atau masyarakat (Onong Uchjana Effendy,1993). Menurut Dance (dalam Suryanita,2011) komunikasi dalam adalah suatu proses pemindahan informasi antara dua orang manusia (konselor-konseli) atau lebih yang menimbulkan respon, dengan menggunakan simbol-simbol yang dipahami bersama.
3. Mengambil Tanggung Jawab
   Menurut Koentjoro (2004). Hal tersebut karena pada prinsipnya Badan/Pejabat administrasi pemerintahan tidak boleh menolak untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan alasan hukumnya tidak ada ataupun hukumnya ada tetapi tidak jelas, sepanjang hal tersebut masih menjadi kewenangannya. Tanggung jawab pribadi berkaitan dengan administrasi dalam penggunaan wewenang maupun *public service*. Seorang pejabat yang melaksanakan tugas dan kewenangan jabatan atau

membuat kebijakan akan dibebani tanggung jawab pribadi jika ia melakukan tindakan administrasi. F.R.Bothlingk mengatakan bahwa pejabat atau wakil itu bertanggung jawab sepenuhnya, ketika ia menyalahgunakan situasi dengan melakukan tindakan amoralnya sendiri terhadap kepentingan pihak ketiga F.R.Bothlingk (1954). Seseorang bertanggung jawab secara pribadi terhadap pihak ketiga bila mana ia telah bertindak secara moril sangat tercela atau dengan itikad buruk atau dengan sangat ceroboh, yakni melakukan tindakan administrasi.

4. Berindak Untuk Pelanggan dan pelayanan masyarakat

Menurut A. Kahar, (2008) Kepuasan pelanggan atau *Customer Satisfaction* merupakan salah satu istilah perniagaan yang bermaksud mengukur sejauh mana sesuatu produk atau perkhidmatan yang diberikan oleh organisasi tersebut memenuhi jangkaan pelanggan yaitu *Customer Expectation* atau dengan erti kata lain kepuasan pelanggan adalah bahagian yang menunjukkan kehendak, keperluan dan jangkaan pelanggan yang perlu dicapai atau dipenuhi untuk mewujudkan kesetiaan pelanggan terhadap produk atau perkhidmatan yang ditawarkan. Menurut Tjiptono (2000) loyalitas konsumen adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sifat yang sangat positif dalam pembelian jangka panjang. Artinya, bahwa kesetiaan terhadap mereka diperoleh karena adanya kombinasi dari kepuasan dan keluhan. Sedangkan kepuasan pelanggan tersebut hadir dari seberapa besar kinerja perusahaan untuk menimbulkan kepuasaan tersebut dengan meminimalkan keluhan sehingga diperoleh pembelian jangka panjang yang dilakukan oleh konsumen.

Hasil observassi awal yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa masih ada beberapa masalah dalam pemberian perilaku aparat dalam pelayanan publik di Desa Lemito Kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwato.

1. Pola perilaku (pengetahuan, sikap dan tindakan) aparat dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat di Desa Lemito?
2. Rendahnya disiplin staf atau petugas dalam mengemban tugasnya sehingga memperlambat proses pelayanan publik.
3. Faktor-faktor penghambat dan pendukung perilaku aparat dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat di Desa Lemito.

Penelitian ini melibatkan beberapa sumber penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi bagi penulis untuk menambah pengetahuan dalam penelitian selanjutnya.

Penelitian terdahulu yang pertama, dengan judul Perilaku Aparat Dalam Pelayanan Publik Di Desa Lemito Kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwato dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan di temukan hasil penelitian ini.

METODE PENELITIAN

jenis penilitian ini sifatnya deskriptif. Penelitian deskriptif ini merupakan metode yang bertujuan untuk mengetahui aspek-aspek tertentu secara lebih spesifik untuk memperoleh data yang sesuai dengan masalah yang ada dengan tujuan penelitian,di mana data tersebut diolah,dianalisis,dan di proses lebih lanjut dengan dasar teori-teori yang telah di pelajari sehigga data tersebut dapat ditarik

sebuah kesimpulan Sugiyono (2013).

Data merupakan kebutuhan pokok aktivitas penelitian yang harus dipenuhi. Suatu penelitian dapat menjawab permasalahan yang diteliti apabila didukung oleh data-data penelitian yang lengkap. Peneliti akan menggunakan data primer dan data sekunder untuk mendukung proses penelitian ini.

1. Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung dari objek penelitian ini, data primer didapatkan oleh peneliti melalui observasi atau pengamatan langsung dan hasil wawancara dengan para informan terkait Perilaku Aparat Dalam Pelayanan Publik Di Desa Lemito Kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwato Beberapa informan dalam penelitian ini, diantaranya :
   - Kepala Desa 1 orang
   - Sekretaris Desa 1 orang
   - Aparat Desa 2 orang
   - Masyarakat 7 tokoh masyarakat orang
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari dokumen atau sumber informasi lainnya yang berkaitan dengan Perilaku Aparat Dalam Pelayanan Publik Di Desa Lemito Kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwato.

Alat pengumpulan data yang digunakan akan disesuaikan dengan jenis penelitian, masalah penelitian, serta jenis data yang dibutuhkan. Peneliti dalam hal ini menggunakan teknik dan alat perolehan data sebagai berikut :

a. Observasi

   Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara terjun langsung ke lapangan, peneliti melihat dan mengamati langsung kondisi di lokasi dan menemukan salah satu masyarakat yang menjadi informan, yaitu masyarakat sedang mengurus KK, KTP Desa Lemito Kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwato. Pada prakteknya dilapangan, peneliti melakukan pengamatan dengan tujuan untuk memperoleh gambaran bagaimana sebenarnya perilaku aparat dalam pelayanan publik di Desa Lemito Kecamatan Kabupaten Pohuwato. Peneliti secara langsung mengamati kegiatan dan peristiwa yang berkaitan dengan penelitian termasuk memperoleh informasi yang tersirat, guna lebih memahami hal-hal yang berkaitan dengan masalah penelitian.

b. Wawancara

   Teknik wawancara yang di lakukan pada peneliti ini adalah menyiapkan handpone dan kertas untuk alat rekaman dan mengajukan pertanyaan terstruktur secara lisan kepada informan yang ada di Desa Lemito Kecamatan Leimito Kabupaten Pohuwato yang akan menjadi narasumber pada peneliti ini. Pada praktek di lapangan agar mempermudah pelaksaan.Wawancara,di gunakan pedoman wawancara yang berisikan hal-hal pokok yang harus di tanyakan kepada informan. Sebelum melakukan wawancara, peneliti terlebih dahulu melakukan janji kepada para informan, hal ini dilakukan mengingat informan seringkali sibuk dengan aktivitas dan tugas rutinitas yang dikerjakan. Namun demikian,dalam pelaksanaannya walaupun telah disepakati waktu dan tempat wawancara, seringkali peneliti masih harus menunggu atau menjadwalkan ulang waktu dan tempat wawancara karena

informan mempunyai aktivitas yang lebih penting.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam proses penelitian. bahwa dokumentasi merupakan proses pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen pengumpulan data bertujuan untuk mencatat dan mempelajari data yang terdapat di lokasi penelitian. Data yang dimaksud adalah data-data yang terkait dengan Perilaku Aparat Dalam Pelayanan Publik Di Desa Lemito Kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwato.

Proses analisis data dalam suatu penelitian dimulai dengan melakukan telaah terhadap seluruh data yang terkumpul dari berbagai sumber (Moleong, 2011). Hasil telaah terhadap seluruh data tersebut menjadi rujukan bagi peneliti untuk dapat melakukan redaksi data. dalam membagi proses analisis data kualitatif kedalam tiga tahapan yaitu, proses reduksi data, proses penyajian data, dan proses penarikan kesimpulan. Dapat dijelaskan bahwa :

1. Reduksi Data; merupakan suatu bentuk analisis yang mengarahkan, menggolongkan, memilah mana yang perlu dan tidak perlu, dan juga mengorganisasi data dengan cara dirancang secara signifikan terhadap penarikan kseimpulan agar dapat diverifikasi. Dalam proses ini ada kaitannya juga terhadap adanya proses penelitian yang dilakukan dilapangan dengan mentransformasikan ulasan dan kata- kata secara singkat siginifikan yang lebih luas.
2. Penyajian Data; merupakan kegiatan terpenting yang secara tahap kedua dalam penelitian ini, sebagai informasi yang tersusun dengan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dalam kualitatif ini juga berbentuk grafik, jaringan, dan juga bagan dengan dirancang untuk menggambungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu padan yang dapat dipahami. Jadi, penyajian data merupakan bagian analisis.
3. Penarikan Kesimpulan; Kegiatan inidapat dikatakan kegiatan ketiga dalam penelitian kualitatif dengan cara penarikan dari semua narasi kualitatif yang dipadankan menjadikesimpulan. Kesimpulan dalam penelitian ini juga dikategorikan dalam catatan lapangan, kecakapan peneliti dan juga metode yang digunakannya.

Teknik menguji keabsahan data sangat penting dilakukan dengan prosespenelitian supaya temuan hasil penelitian yang dapat dipercaya atau diakui validitas dan reabilitasnya.

Hasil penelitian ini dapat diakui validitasnya jika didapatkan dari data-data yang valid juga. Untuk memperoleh keabsahan data atau uji coba kredibilitas informasi dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Triangulasi, yaitu mengecek kebenaran data yang diperoleh kepada sumber lain pada waktu berlainan dan dengan metode pendekatan lain.
2. membercheek, yaitu mengkonfirmasikan kembali data yang sudah ada kepada responden yang pernah diwawancarai.
3. Mengamati dengan cermat, berulang-ulang dan terus-menerus tentang objek yang diobservasi (obyek penelitian).
4. Mendiskusikan data yang sudah ada dengan orang lain yang

mengetahui keadaan di lapangan penelitian.

5. Memperpanjang waktu penelitian sehingga lebih banyak kesempatan untuk meninjau kembali hal-hal yang sudah disimpulkan dengan keadaan nyata di lapangan.
6. Mengecek kebenaran dan kecocokan hasil interprestasi dari simpulan yang sudah dirumuskan pada waktu yang lalu pada hasil observasi yang pernahdilakukan.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan beberapa tahap penelitianyaitu :

1. Tahap Orientasi; Dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lengkap dan jelas tentang masalah yang dikaji, kegiatan ini seperti mengadakan observasi dan mempelajari dokumen yang relevan, pada tahap ini akan dikumpulkan data seluas-luasnya dan ditentukan hal-hal yang paling menonjol untuk diteliti.
2. Tahap Eksplorasi Terpusat; yaitu pengumpulan data yang lebih pada fokus penelitian. Dimana menganalisis informasi-informasi yang berhasil dikumpulkan pada tahap pertama, dan atas dasar analisis tersebut disebut dibuat sketsa wawancara dan observasi yang lebih terstruktur.
3. Menetapkan Instrumen; Dalam penelitian terdapat instrumen utama yaitu peneliti dengan kata lain manusia sebagai instrumen, karena manusia sebagai instrumen memiliki keuntungan sebagai responsif dan tanggap terhadap masalah-masalah yang terjadi disekitarnya.
4. Tahap Pengecekan Data; Peneliti akan mengecek kembali kredibilitas informasi-informasi yang telah berhasil dikumpulkan dan pengecekan ditujukan kepada pemberi informasi tersebut. Pada tahapan ini dapat dilihat konsistensi informasi dan dapat dihindari penafsiran yang keliru terhadapinformasi yang diberikan.
5. Melaksanakan Penelitian; Peneliti akan melaksanakan penelitian sesuai prosedur dan mekanisme yang telah ditetapkan.
6. Mengelola dan Menganalisis Data; Mengelola dan menganalisis data akan dilakukan untuk kepentingan penarikan kesimpulan senagai hasilakhir penelitian.

HASIL PENELTIAN

Secara geografis, Kecamatan Lemito merupakan kecamatan yang termasuk di daerah barat Kabupaten Pohuwato. Berdasarkan posisi geografisnya, Kecamatan Lemito berbatasan dengan Kabupaten Buol Provinsi Sulawesi Tengah di sebelah utara, Teluk Tomini di sebelah selatan, Kecamatan Popayato Timur di seblah barat, dan Kecamatan Wanggarasi di sebelah timur. Kecamatan Lemito terdiri dari 8 desa, yaitu : Desa Lomuli, Desa Lemito, Desa Wonggarasi Barat, Desa Kenari, Desa Lemito Utara, Desa Wonggarasi Tengah, Desa Suka Damai, dan Desa Babalonge. Kecamatan Lemito merupakan salah satu dari 13 Kecamatan di Kabupaten Pohuwato. Kecamatan Lemito memiliki luas wilayah sebesar 619,5 km^2. Sebagian besar wilayah Kecamatan Lemito berupa daerah lereng dan perbukitan atau daratan dan juga memiliki daerah pantai.

Nama lemito berasal dari bahasa tomini yang berarti ada orang, hal ini bermula dari sejarah, dimana pada tahun 1896 ada sekelompok suku tomini (Raja Autango) berlayar dari arah barat menuju ke timur kemudian terdampar di pulau payata, setelah salah seorang naik ketiang perahu ternyata dia melihat ada kumpulan asap di pulau lain. Hal ini disampaikan

kepada temannya yang bernama Lemi bahwa diseberang ada To dalam bahasa tomini To artinya Orang., maka sejak saat itulah sumber kumpulan asap ini disebut Lemito yang sekarang diabadikan menjadi sebuah nama salah satu desa di Kecamatan Lemito, Kabupaten Pohuwato.

Perilaku Aparat sudah diakomodir hal-hal yang menjadi prinsip dasar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perilaku aparat Desa dalam melakukan pelayanan senantiasa mengacu pada prinsip tersebut, hal ini dikarenakan prinsip-prinsip ini merupakan hak-hak dasar yang harus diterima oleh masyarakat dalam bentuk pelayanan sebagai bahagian dari pelayanan publik secara utuh. Berikut adalah pendapat dan pandangan aparat Desa mengenai perilaku pemberian prinsip pelayanan kepada masyarakat.

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini yang menjadi pokok dalam permasalahan yang di dapatkan melalui hasil observasi awal, penelitian menuangkan dalam sub bagian identifikasi masalah yaitu;1) pola perilaku (pengetahuan, sikap dan tindakan) aparat dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat 2) Rendahnya disiplin staf atau petugas dalam mengemban tugasnya sehingga memperlambat proses pelayanan publik 3) faktor-faktor penghambat dan pendukung perilaku aparat dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Ketiga masalah yang ditemukan oleh peneliti pada saat observasi awal dan dituangkan dalam kajian peneliti dengan menghubungkan teori yang dikemukakan oleh yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2008) dalam bentuk pertanyaan kepada informan dalam penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku aparat dalam pelayanan publik desa lemito kecamatan lemito kabupaten pohuwato yang terdiri dari 4 indikator yaitu; 1) Merespon penerima pelayanan 2) Memilihara hara komunikasi yang baik 3) mengambil tanggung jawab 4) bertindak untuk pelanggan .Pembahasan untuk masing-masing indikator sebagai berikut :

1. Merespon penerima pelayanan

Pelayanan manurut Kasmir (2017) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pemimpin pelayanan dan pemberi dukungan kepada pelanggan. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayan berati melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyrakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.Sedangakan

menurut Boediono (Eka 2018). Pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Masyarakat di desa lemito era globalisasi seperti ini lebih banyak melakukan tuntutan untuk mendapatkan sebuah pelayanan yang berkualitas, seperti contohnya pelayanan publik.

Menurut GR Terry (1992) Melalui komunikasi maka dapat memberikan keterangan tentang pekerjaan yang membuat pegawai dapat bertindak dengan rasa tanggung jawab pada diri sendiri yang pada waktu bersamaan dapat

mengembangkan semangat kerja para aparat dalam melayani masyarakat. Adanya kerja sama yang harmonis ini diharapkan dapat meningkatkan kerja para pegawai, karena komunikasi berhubungan dengan keseluruhan proses pembinaan perilaku manusia dalam organisasi. Maka dalam hal itu sangat dibutuhkan suatu kerja sama yang baik, baik dengan pimpinan, dengan bawahan, maupun dengan sesama pegawai dalam hal pemberian perintah/laporan ataupun bermusyawarah. Suatu hubungan yang tercipta dalam organisasi baik antara pimpinan dengan pegawai, dengan bawahan atau dengan sesama pegawai sangat mempengaruhi semangat kerja pegawai.

a. Komunikasi

Faktor komunikasi merupakan bagian dari proses pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, melalui komunikasi aparat Desa dan masyarakat yang datang ke kantor Desa akan melakukan interaksi menyatakan bahwa; Hasil wawancara tersebut memberikan gambaran bahwa proses komunikasi antara pihak aparat Desa dengan masyarakat harus sesuai dengan ketentuan yang ada.

b. Waktu

Aktivitas masyarakat yang begitu sibuk dan rutinitas pekerjaan yang begitu padat membuat masyarakat sekan tidak punya waktu untuk mengurus hal-hal yang berakitan dengan akte kelahiran, KK dan KTP. Hal ini diungkapkan oleh masyarakat menyatakan bahwa Masyarakat di sekitar sini sangat sibuk dengan aktivitas dan pekerjaan yang menjadi rutinitasnya, sehingga banyak masyarakat bahkan tidak punya waktu untuk mengurus adminsitasi kependudukan di kantor Desa. Kondisi ini menjadi kendala bagi masyarakat dan pihak Desa dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat" Sedangkan menurut Nitisemito (1982) Keberhasilan pemerintah desa dalam menjalankan tugas dan fungsinya akan sangat berpengaruh pada tingkat pemerintah diatasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian bahwa indikator memelihara komunikasi yang baik Untuk mengetahui dan menganalisis komunikasi organisasi pemerintahan desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa lemito kecamatan lemito kabupaten pohuwato. Dengan menjawab pertanyaan atau tujuan penelitian di atas, maka diharapkan akan dapat memberikan manfaat teoritis dan manfaat praktis, ini kiranya dapat memberi kontribusi bagi pengembangan bidang studi administrasi publik, dan lebih khusus bagi Aparat yang berhubungan dengan komunikasi organisasi dalam upaya peningkatan pelayanan publik dapat menjadi bahan informasi atau masukan kepada pemerintah desa lemito secara umum dan pemerintah desa dan kecamatan secara khusus dalam upaya menjadikan komunikasi organisasi sebagai media dalam peningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

2. Mengambil Tanggung Jawab

Menurut Gibson,L.J,(2002) Seseorang memasuki atau menjadi anggota suatu organisasi (seperti misalnya menjadi pegawai atau aparatur pemerintah) tentu membawa atau menemukan motivasi kerja aparat pemerintah desa bekerja dengan sebaik-baiknya untuk mendapatkan tanggung jawab yang lebih besar masih rendah. Para aparat

desa menganggap tidak perlu berusaha mencapai hal itu karena di desa tidak ada tanggung jawabnya lebih besar masih kurang/rendah.Sedangkan menurut Dwiyanto Pemerintah harus memperhatikan setiap tempat pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan publik. Kedua, Responsibility atau tanggungjawab pegawai, dalam dimensi responsibility atau tanggungjawab pegawai menjadi bagian yang tak kalah penting. Karena dengan kurang rasa tanggungjawab yang dimiliki pegawai maka pemberian pelayanan kepada masyarakat tidak Akan pernah terjalin. Dikarenakan pemberian pelayanan yang berkualitas harus dimulai dari rasa tanggung jawab dari pegawai. Atau akuntabilitas pegawai. Dalam dimensi ini pegawai harus mampu melihat setiap ukuran±ukuran yang ada pada masyarakat atau stakeholders beserta paradigma atau persepsi yang berkembang pada masyarakat. Sehingga hal tersebut juga dialami oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil, dimana para atasan dari bagian-bagian dalam kepegawaian jarang melakukan pengawasan mengakibatkan pegawai tidak terlalu memikirkan akuntabel yang harus mereka pertanggungjawaban kepada atasan pegawai. yang merupakan bagian dari pemerintah yang secara langsung bersentuhan dengan masyarakat dalam berbagai proses penyelenggaraan pelayanan publik seperti pengurusan KTP-el, KK Akta kelahiran dan Kematian serta pencatatan dan pendataan penduduk.

a. Akuntabilitas

Meningkatkan tanggung jawab dan tanggunggugat para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakatluas Meningkatkan akuntabilitas terhadap proses pengambilan keputusan di pemerintahan, sektor swasta dan organisasi kemasyarakatan dalam semua hal (politik, fiskal, anggaran), hal ini sejalan dengan pernyataan oleh masyarakat Desa Lemito pelayanan dasar kepada masyarakat yang diberikan oleh aparat Desa Lemito seharusnya dilakukan pengawasan secara terstruktur agar proses pemberian layanan dapat berjalan dengan lancar dan tidak ada lagi pungutan-pungatan yang memberatkan masyarakat".

Hasil penelitian bahwa indikator mengambil tanggung jawab menunjukkan bahwa motivasi kerja aparat pemerintah Desa Lemito masih kurang/rendah. diperhitungkan untuk mencapai tujuannya sangat mementingkan umpan batik mengenai prestasi mereka, dan mau mengambil tanggung jawab untuk menyelesaikanTunjangan yang diterima selama ini dinilai masih kecil sehingga belum mampu mendorong semangat kerja mereka. Sehingga itu kedepan perlu dipikirkan untuk meningkatkan tunjangan bagi aparat pemerintah desa.

3. bertindak untuk pelanggan dan pelayanan masyarakat

Zeithaml dan Bitner (2006) mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, tetapi juga di pengaruhi oleh faktor-faktor lain. Sebagaimana kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan kualitas produk, harga dan oleh faktor situasi dan faktor pribadi dari pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan fokus penilaian yang merefleksikan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi spesifik dari pelayanan. Kepuasan lebih inklusif,

yaitu kepuasan di tentukan oleh persepsi terhadap kualitas pelayanan kualitas produk, faktor situasi dan faktor pribadi. kepuasan pelanggan dari Zeithaml dan Bitner ini di gunakan dalam penelitian karena dimensi-dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan mewakili objek penelitian. Sedangkan Menurut A. Kahar, (2008) Kepuasan pelanggan atau *Customer Satisfaction* merupakan salah satu istilah perniagaan yang bermaksud mengukur sejauh mana sesuatu produk atau perkhidmatan yang diberikan oleh organisasi tersebut memenuhi jangkaan pelanggan yaitu *Customer Expectation* atau dengan erti kata lain kepuasan pelanggan adalah bahagian yang menunjukkan kehendak, keperluan dan jangkaan pelanggan yang perlu dicapai atau dipenuhi untuk mewujudkan kesetiaan pelanggan terhadap produk atau perkhidmatan yang ditawarkan.

Menurut Tjiptono (2000) adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sifat yang sangat positif dalam pembelian jangka panjang. Artinya, bahwa kesetiaan terhadap merek diperoleh karena adanya kombinasi dari kepuasan dan keluhan. Sedangkan kepuasan pelanggan tersebut hadir dari seberapa besar kinerja perusahaan untuk menimbulkan kepuasaan tersebut dengan meminimalkan keluhan sehingga diperoleh pembelian jangka panjang yang dilakukan oleh konsumen dalam faktor pendukung pemberian tindakan dalam pelaynan. Good governance sebagai sebuah grand design pemerintahan modern sarat dengan nilai-nilai yang dapat dijadikan benih-benih etika penyelenggara negara. Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa, terdapat tata nilai yang harus diimplementasikan yaitu:

a. Kesetaraan Pemberi peluang yang sama bagi setiap anggota masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraannya Perilaku ini merupakan tugas utama yang harus dijalankan oleh seorang aparatur Negara dalam menunaikan tugas dan kewajibannya.Memberikan pelayanan kepada semua kalangan masyarakat tanpa membeda-bedakan suku, ras, agama dan budaya yang ada di masyarakat,
b. Pengawasan Meningkatkan upaya pengawasan terhadap penyelenggara pemerintahan dan pembangunan dengan mengusahakan keterlibatan swasta dan masyarakat luas Melakukan kontrol dan supervisi terhadap administrasi publik, dan mengembangkan aktivitas dengan melibatkan masyarakat dan organisasi-organisasi kemasyarakatan, hal ini sejalan dengan pernyataan oleh masyarakat Desa Lemito.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator bertindak untuk pelanggan dalam perilaku aparat dalam pelayanan di Desa Lemito Kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwato sudah dilaksanakan sesuai dengan dengan yang diharapkan dapat dilihat dari beberapa pertanyaan yang ada menurut beberapa informan yang Hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat Zeithaml dkk yaitu mengenai kecermatan petugas dalam pemberian layanan, memiliki standar pelayanan yang jelas dan keahlian petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dapat mengukur tingkat kualitas pelayanan yang ada desa.

Merujuk pada perilaku aparat dalam pelayanan publik, maka selanjutnya perlu dibahas eksistensi variabel tersebut adalah sebagai berikut,bahwa berdasarkan hasil pengolahan data penelitian dengan bantuan perhitungan program Eviews yang positif dengan perilaku Aaparat dalam pelayanan publik, dengan kata lain semakin baik tingkat perilaku aparat yang dilakukan, maka akan semakin baik pula perilaku Aparat dalam pelayanan publik. cukup positif dalam perilaku aparat pelayanan publik. Selain itupun, dilihat dari koefisien deteminasi terlihat bahwa, ternyata tingkat pelayanan disebabkan oleh keragaman dari faktor perilaku aparat. Hal ini jelas menunjukkan, bahwa faktor perilaku aparat merupakan faktor dominan dalam kinerja pelayanan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faklor-faktor lainnya yang dalam penelitian ini tidak dianalisis lebih lanjut. Dengan demikian dari hasil pengujian hipotesis telah terbukti adanya pengaruh dari faktor perilaku aparat terhadap perilaku aparat dalam pelayanan publik desa lemito.

Faktor Pendukung Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat

Keberhasilan program utamanya pemberian pelayanan masyarakat ditentukan oleh berbagai faktor-faktor dalam mendukung terlaksananya kegiatan pelayanan yang baik. Sosialisasi langsung ke masyarakat Kegiatan ini merupakan kegiatan langsung atau terjun dan bertemu langsung masyarakat yang akan diberikan pengarahan dalam melakukan perkenalan terhadap program pelayanan publik. Sosialisasi ini di anggap sangat efektif untuk diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Program ini disampaikan pula oleh Ketua Pemerintah Desa Lemito warga secara intensif dilakukan sosialisasi secara berkelanjutan dalam memahamkan ke masyarakat mengenai pelayanan, sosialisasi itu meliputi penyedian formulir pelayanan dan proses pelayanannya".

Faktor penghambat pemberian pelayanan kepada masyarakat

Faktor penghambat tersebut sering kali diakibatkan oleh kondisi dan situasi yang belum terpikirkan secara matang pada saat penyusunan rencana pelayanan yang tidak tercantum dalam kegiatan pelayanan. Pernyataan ini didukung oleh salah seorang masyarakat menuturkan bahwa.Selama ini kami diberikan pelayanan dasar di tingkat Desa secara internal *door to door*, sehingga informasi-informasi tersebut tidak terlalu menyebar ke masyarakat lain, padahal seharusnya informasi ini harus sampai kesemua elemen masyarakat. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa dan pelayanan administyrasif yang disediakan oleh peyelenggara pelayanan publik yaitu setiap istusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator untuk Perilaku Aparat Dalam Pelayanan Publik Desa Lemito kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwato. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum Tingkat Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Desa Lemito Kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwato.ketepatan

waktu melayani masuk dalam kategori cukup baik, sedangkan kecepatan melayani, ketepatan melayani dan indikator kemampuan menanggapi keluhan masyarakat masuk dalam kategori baik.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil penelitian yang telah di bahas sebelumnya, maka adapun kesimpulan dalam penelitian ini ialah:

perilaku aparat aparat dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat di Desa Lemito Kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwto yaitu meliputi:

a. perilaku aparat Desa berdasarkan pengetahuan meliputi faktor prinsip profesionalisme, faktor kewajiban aparat Desa dan masyarakat, faktor hak aparat Desa dan masyarakat, dan larangan bagi aparat Desa dan masyarakat.
b. perilaku aparat Desa Lemito berdasarkan sikap meliputi faktor kesetaraan dalam pemberian layanan, faktor pengawasan oleh pimpinan dalam pemberian layanan, faktor penegakan dan persamaan hak dimata hukum, faktor daya tanggap sumber daya manusia aparat kelurahan, faktor efisien dan efektivitas dalam pemberian layanan, faktor partisipasi masyarakat, faktor profesionalisme oleh aparat kelurahan, faktor akuntabilitas dan transparansi pelayanan masyarakat.
c. Faktor-faktor penghambat dan pendukung perilaku aparat dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat di Desa Lemito Kecamatan lemito Kabupaten Pohuwato yaitu:
d. Faktor pendukung proses pelayanan terhadap masyarakat yang meliputi sosialisasi langsung ke masyarakat mengenai prosedur pemberian layanan, di kantor Desa dalam memberikan layanan, dan sarana serta prasarana pendukung dalam pemberian layanan juga sudah memadai.
e. Faktor penghambat proses pelayanan terhadap masyarakat yang meliputi faktor komunikasi yang belum terlalu terjalin secara baik antara masyarakat dan aparat kelurahan dalam proses pelayanan dan faktor waktu dalam mengurus administrasi kependudukan oleh masyarakat di kantor Desa

Saran

Adapun saran-saran yang diajukan dalam penelitian ini ialah:

1. Agar diupayakan peningkatan pengetahuan, sikap dan tindakan aparat Desa melalui kegiatan pendidikan dan latihan serta seminar-seminar pelayanan publik perlu di intensifkan dalam mendukung tercapainya prinsip pelayanan publik secara komprehensif.
2. Agar aparat Desa meminimalisir faktor-faktor penghambat pelaksanaan pelayanan masyarakat agar masyarakat merasa terlayani dengan maksima.

DAFTRA PUSTAKA

Moleong, L. (2011). Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung. Remaja Rosdarya.

Mustamu,J.(Soliz et al., 2011)(2011).Diskresidantanggungjawabadministrasi pemerintahan. *Sasi*, *17*(2), 1-9.

Nurhayati(*Nurhayati.2014,Pola Perilaku Aparat Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Masyarakat Di Kelurahan Bonot-Bontoa Kecamatan Sombo Opu Kabupaten Gowa*, 2014).2014,pola perilaku aparat dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat di kelurahan bonot-bontoa kecamatan sombo opu kabupaten gowa

Mingkid(Coker et al., 2018), Elfie, and Stefi H. Harilama. "Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Masyarakat Di Desa PinapalangkowKecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan." *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, dan Hukum)* 4.1 (2018): 68-80..

Mustamu,J.(Soliz et al., 2011)(2011).Diskresidantanggungjawabadministrasi pemerintahan. *Sasi*, *17*(2), 1-9.

Nasir, M.M.Faiz,and M. Lee.(Nasir et al., 2011) "Kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan di fakulti pendidikan teknikal dari aspek kemudahan dan fasiliti." *Eprints. Uthm. Edu. My* (2011).

Natalia, (Merry Natalia et al., 2014)Benita Merry. *Implementasi program zona air minum prima (zamp) untuk memenuhi kebutuhan air minum masyarakat (studi pada pdam kota malang)*. Diss. Brawijaya University, 2014.

Situmeang, M,Sos, S.(Ikhsanto, 2020)& Tampubolon,K. (2020, November). Pengaruh Perilaku Administrasi publik terhadap pelayanan aparat desa pada kantor desa sei rotan kecamatan percut sei tuan kabupaten deli serdan. IN PROSIDING seminar hasil penelitian (VOL,3.NO.1.PP.99-107)

Sumeru,Arief.(*Sumeru, Arief. "Kedudukan Pejabat Kepala Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa." JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik) 4.1 (2016): 47*, 2016)"Kedudukan pejabat kepala desa dalam penyelenggaraan pemerintahan

Sutojo,Adi (Chaln Chavez & Guevara Paredes, 2014)pengaruh perilaku aparat terhadap kualitas layanan publik di kecamatan muara bangkulu kota bengkulu.'' Mimbar. Jurnal penelitian sosial dan politik 3.2 (2014).8-19.

Umada, J. K., & Tambun, K.(*Umada, J. K., & Tambun, K. Perilaku Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Malala Kecamatan Nondo Kabupaten Tolitoli Oleh Daniati Hi. Arsyad Universitas Madako Tolitoli.*, n.d.) perilaku administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada kantor desa malala kecamatan nondo kabupaten tolitoli oleh Daniati Hi. Arsyad Universitas Madako Tolitoli.

Woro, M., & Naili, F. (Woro Mardikawati & Naili Farida, 2013)(2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada Pelanggan bus efisiensi (studi po efisiensi jurusan yogyakarta-cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, *2*(1).

Zulfa. (*Zulfa. Nabila Theria . “Pengaruh Good Corporate Govermance Dan Perilaku Aparat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kabupaten Kudus.”(2022)*, 2022)Nabila theria . “Pengaruh Good Corporate Govermance dan perilaku aparat terhadap kualitas pelayanan publik kabupaten kudus.”(2022)

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.Bandung: ALFABETA.

Sokachae, E. H. & Moghaddam, F. M. (2014). The Impact of Service Quality of Customer Satisfaction by Using SERVQUAL Model. International Journal of Business and Marketing, 1 (1)1 1-16.

Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal, 2(1), 22-3