PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA APARAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA MOAHUDU KECAMATAN TABONGO KABUPATEN GORONTALO

JURNAL

RAUF IBRAHIM
NIM : D02416348

PROGRAM STUDI S1 ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2020

Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparat dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Moahudu Kecamatan Tabongo Kabupaten Gorontalo

Rauf Ibrahim[1], Widya Kurniati Mohi[2], Ramlah Alkatiri[3]
[123]Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Gorontalo
Gorontalo,Indonesia
Email : rauf_ibrahim@gmail.com

Abstract

The objective of research was to obtain the description about public perception performance in public service at the moahudu village office, Tabongo sub-distict, Gorontalo Regency. The research used type and approach of qualitative, Tecnique of collecting data was done by interviews with the informants, observation and recording secondary data that related to the research problem. This research concludes that the form of attention and selection of public services still needs to be improved, even though the public van already select information, but it does not use the information properly. Then the organizational indicator showed the implementation of the performance of the apparatus has not been transparent. This means that it has not been maximal and has not been transparent. This means that it has not shown that the apparaturs is working in accordance with their duties. Furthermore, the interpretation and Retrieval stages are related and show that the description of information needed by the community is not optimal yet syill eplanations from the apparaturs. So it needs to be evaluated and become input to the Moahudu government regarding forms of service to the community. In order for oeople's perceptions to remain good and positive towards the apparaturs, it is necessary to fix and improve the from of service to be better.

Keyword : Perception, Service

Abstrak

Penelitian ini bertujuan memperoleh gambaran tentang Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Moahudu Kecamatan Tabongo Kabupaten Gorontalo. Metode penelitian menggunakan jenis kualitatif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan sejumlah informan dan observasi serta pencatatan data sekunder yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Bentuk perhatian dan seleksi pelayanan publik masih perlu ditingkatkan, mesikpun masyarakat sudah bisa menyeleksi sebuah informasi namun tidak dengan menggunakan informasi tersebut dengan baik. Kemudian indikator Organisasi menunjukkan bahwa implementasi dari pada kinerja aparat belum maksimal. Artinya belum menunjukkan bahwa aparat bekerja sesuai dengan tupoksinya. Selanjutnya tahap Interpretasi dan pencarian kembali berkaitan dan menunjukkan bahwa penjabaran daripada sebuah informasi yang dibutuhkan masyarakat belum maksimal masih perlu ditingkatkan. Karena masih ada masyarakat yang kurang paham akan penjelasan dan penjabaran dari aparat. Sehingga perlu dievaluasi dan menjadi bahan masukan kepada pemerintah Moahudu mengenai bentuk pelayanan kepada masyarakat. Agar persepsi daripada masyarakat akan tetap baik dan positif terhadap aparat, haruslah membenahi dan memperbaiki bentuk pelayanan menjadi lebih baik lagi.

Kata Kunci : Persepsi, Pelayanan

PENDAHULUAN

Desa merupakan pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan yang dipimpin oleh kepala desa. Pemerintah Desa merupakan ujung tombak dari pemerintahan karena bersentuhan langsung dengan masyarakat. Aparatur Desa sangat menentukan tercapai atau tidaknya pelayanan yang di berikan kepada masyarakat sesuai dengan tugasnya.

Pemerintah Desa juga harus mampu mengimplementasikan segala kegiatan pengelolaan keuangan desa berdasarkan peraturan yang berlaku. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 desa memiliki kewenangan dalam bidang penyelenggaraan pemerintah, pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan desa. Sehingga berdasarkan wewenang tersebut desa merupakan wujud bangsa yang paling kongkrit sebagai miniatur suatu Negara, akan tetapi dalam melaksanakan kewenangan tersebut pemerintah desa masih mengalami kendala, khususnya dalam hal keuangan seperti sumber pendapatan desa yang rendah, baik dari pendapatan asli desa maupun dari bantuan pemerintah. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah pasal 212 menyebutkan ayat (1) keuangan desa adalah semua hak dan kewajiban desa yang dapat dinilai dengan uang, serta segala sesuatu yang baik berupa uang maupun barang yang dapat dijadikan milik desa berhubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban. Ayat (2) menyatakan bahwa hak dan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menimbulkan pendapatan, belanja dan pengelolaan keuangan desa. Dengan demikian pengertian pengelolaan keuangan desa sebagaimana disebut dalam Permendagri Nomor 113 Tahun 2014 adalah seluruh kegiatan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, pelaporan, dan pertanggungjawaban keuangan desa

Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh Aparatur Pemerintah Desa menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur desa dalam memberikan layanan. Paling tidak,ada banyak sekali jenis pelayanan publik yang diberikan aparatur desa kepada masyarakat, mulai dari urusan akta kelahiran sampai dengan urusan surat kematian. Semua jenis pelayanan

tersebut disediakan dan diberikan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah desa, secara umum belum banyak memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu terbelit-belit dengan alasan sesuai dengan prosedur, banyaknya pungutan biaya, dan waktu yang sangat lama, sehingga pelayanan yang diberikan dinilai cenderung tidak efektif dan efisien.

Prasangka baik merupakan salah satu perilaku yang menunjukkan pada cara berpikir positif atau pandangan mulia terhadap sesuatu yang ada di hadapannya. Di sini mengandung makna bahwa, berprasangka baik itu meliputi segala sesuatu yang baik maupun yang buruk menimpa dirinya. Sebagaimana sudah disebutkan di atas bahwa husnudzon ini bagian dari akhlakul karimah (perilaku terpuji) atau karakter baik. Lawan dari sikap baik ini yaitu su'uzab yang artinya berburuk sangka yang merupakan perbuatan tercela atau akhlak mazmumah yang tidak boleh dilakukan oleh setiap manusia.

Makna d iatas mengandung arti bahwa persepsi atau pandangan setiap individu sesuai prasangka dari masing-masing orang. Apabila orang telah melaksanakan tugasnya, dalam hal ini memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan aturannya, namun mendapat respon yang tidak sesuai. Berarti pandangan orang tersebut sesuai dengan apa yang dilihat bukan dengan apa yang dirasakan.

Masalah mengenai persepsi buruk pada pemerintah desa misalnya pembangunan rumah layak huni pada tahun 2018 yang di anggarkan oleh APBN provinsi yang secara tekniknya desa Moahudu tidak termasuk dalam anggarann tersebut, maka pemerintah desa tidak bisa melaksanakan pembangunan ini sebab itu adalah kewenangan penuh oleh pemerintah provinsi. Begitu pula dengan Program Keluarga Harapan yang data basenya di keluarkan langsung oleh Kementrian Dalam Negeri, dan tidak bisa di ganggu gugat oleh pemeritah desa, tetapi dalam pandangan masyarakat merupakan kegagalan dalam pelayanan publik oleh pemerintah desa, Berdasarkan Obeservasi Awal, calon peneliti melakukan wawancara dengan Kepala desa Moahudu, beliau Mengatakan :

Pelayanan Publik di Desa Moahudu ada dua jenis yakni layanan yang diberikan kepada masyarakat yang sifat nya Individual dan sering di berikan kepada masyarakat dalam waktu jangka pendek misalnya pembuatan Surat Keterangan dengan waktu paling

Cepat Dua hari dan paling lama Satu Minggu. Dan Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang sifatnya relatife lama, layanan ini dikerjakan dalam waktu jangka panjang demi kepentingan masyarakat banyak. Waktu pelaksanaan layanan ini lama karena menyangkut kepentingan masyarakat banyak misalnya,raskin dan penyalur kredit usaha rakyat. Pandangan Masyarakat Pelayanan yang diberikan lebih didasarkan pada peraturan yang sangat kaku, dan tidak fleksibel, sehingga aparatur desa terbelenggu untuk melakukan daya inovasi dan kreasi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Beberapa penelitian terdahulu terkait dengan tema yang sama dengan dilaksanakan oleh beberapa peneliti sebelumnya seperti yang dilaksanakan oleh Heriyanto (2014) Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul Diy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat pengguna pelayanan pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul menyatakan penyelenggaraan pelayanan masih kurang memuaskan pada beberapa aspek. Beberapa aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul, yaitu aspek kejelasan (kurang jelasnya syarat teknis dan admnistratif), aspek sarana dan prasarana yang masih kurang, aspek kemudahan akses (website yang masih kurang informative dan pembaruan), aspek keindahan (penataan ruang yang terkesan sempit).

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Putri Dita Pratama Marpaung (2019), dengan judul Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pembangunan Desa Titi Merah Kecamatan Lima Puluh Kabupaten Batu Bara. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kinerja Kepala Desa dalam meningkatkan pembangunan desa yang baik belum sepenuhnya terwujud, hal ini dilihat dari kinerja Kepala Desa belum berjalan dengan baik.Masyarakat mengatakan Kepala Desa dan pemerintah desa belum sepenuhnya mewujudkan kinerja pemerintah desa serta pembangunan desa yang baik. Dan faktor yang mempengaruhi proses pelaksanaan kinerja Kepala Desa yaitu kurang koordinasi antara Aparat Desa dalam

menanggapi masalah yang terjadi di masyarakat.

Penelitian ini jelas memiliki perbedaan dari segi fokus dan lokus serta pendekatan teori yang digunakan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparat dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Moahudu Kecamatan Tabongo Kabupaten Gorontalo

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif karena tujuannya mengungkapkan dan menggambarkan tentang Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparat dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Moahudu Kecamatan Tabongo Kabupaten Gorontalo.

Adapun sumber data dalam penelitian ini dari data primer dan sekunder. Data primer diambil dari beberapa orang yang menjadi informan dan Key Informan yakni beberapa Aparat Desa Moahudu dan sebagian Masyarakat, yang dianggap dapat memberikan informasi sehubungan dengan rumusan masalah yang ada. Jumlah Informan yang ada dalam penelitian ini ialah sebanyak 4 orang, adapun yang menjadi informan dan key informan yakni Kepala Desa. Selanjutnya data sekunder diperoleh dari penelusuran dokumen terkait dengan kebutuhan penelitian seperti artikel jurnal, artikel prosiding, buku, dokumen peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Adapun Teknik pengumpulan data yang dilaksanakan ialah wawancara, observasi dan dokumentasi di lapangan. Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif kualitatif dengan beberapa tahapan yakni Reduksi data *(Data Reduction*), Menampilkan Data (*Data Display*) dan Verifikasi data (*Data Verification*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian tentang Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparat dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Moahudu Kecamatan Tabongo Kabupaten Gorontalo, sesuai dengan rancangan penelitian yang telah ditetapkan, dengan jumlah informan di wawancarai sebanyak 4 orang. Dari 4 orang informan tersebut mencakup dari pihak pemerintah dan masyarakat. Item pertanyaan yang dimuat dalam wawancara adalah indikator menurut Schermerhorn (1994) proses persepsi secara umum terbagi dalam 4 tahap yakni :

a. Perhatian dan Seleksi

Perhatian adalah pemusatan suatu perhatian pada suatu objek,

sedangkan seleksi adalah proses untuk memilih sesuatu di dalam beberapa pilihan. Pelayanan publik membutuhkan Perhatian dan Seleksi dalam mewujukan pelayanan itu sendiri. Karena dengan terwujudnya pelayanan publik terarah maka pemerintah desa sudah ada upaya agar seluruh masyarakat dapat merasakan haknya dalam memperoleh pelayanan publik yang sama.

Menurut kesimpulan hasil wawancara pada hasil penelitian sebelumnya bahwa adalah cara masyarakat menyeleksi informasi-informasi mengenai pelayanan adalah dengan memperhatikan prosedur pelayanan dengan baik tapi masih ada aparat dalam memberikan pelayanan kurang optimal. Menurut pengamatan penelitipun masyarakat sudah cerdas dalam memilih informasi tapi kadang pihak pemerintah desa yang kurang memberikan informasi secara jelas kepada masyarakat.

Desa moahudu Merupakan pemerintahan tingkat pertama dan terdepan dalam sistim pelayana publik terdekat. Pelayanan Publik merupakan upaya yang di selenggarakan secara sendiri atau bersam-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan layanan kepada masyarakat yang membutuhkan sesuai dengan kepentingan Masyarakat itu sendiri. Jadi bentuk pelayanan yang diberikan harus baik agar tidak menimbulkan pandangan yang kurang baik bagi masyarakat

b. Organisasi

Organisasi adalah kerja sama satu orang atau lebih untuk mencapai satu tujuan. Pelayanan Publik yang di terapkan di Desa Moahudu Kecamatan Tabongo, di harapkan dapat mewujudkan untuk kepuasan masyarakat baik secara pribadi ataupun kelompok sebagai penerima layanan.

Pelayan administasi publik sangatlah penting adanya kompotensi teknik daripada aparat Desa atau pemberi layanan, sehingga setiap orang atau individu maupun kelompok dapat di tangani secara baik dan profesinal.

Pada dasarnya Pemerintah Desa moahudu sudah melakukan pelayanan publik belum sesuai dengan prosesur yang baik. Karena dilihat dari kesimpulan hasil wawancara bahwa pengorganisasian sudah jelas namun implementasi daripada kinerja belum maksimal. Pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan daripada penerima layanan atau masyarakat karena masih ada hambatan-

hambatan yang ditemui dilapangan berupa pemberian informasi belum merata tidak secara keseluruhan yang pada dasarnya yang mendapatkan informasi harus semua elemen masyarakat.

c. Interpretasi

Interpertasi adalah meupakan dugaan ataupun tafsiran pada sesuatu Pelayanan Publik yang prima dapat melayani masyarakat lebih banyak dan efisien. Pelayanan publik yang tidak memenuhi standar adalah pelayanan yang pada umumnya berbiaya mahal, kurang nyaman bagi masyarakat dan memerlukan waktu yang lama serta menimbulkan resiko yang sangat besar terhadap publik. Dengan melakukan analisis efisien dan efektifitas kita dapat memilih interpretasi yang paling efisien.

Prosedur yang menjadi acuan para aparat dalam memberikan pelayanan belum banyak di ketahui secara jelas oleh publik, seingga berakibat pada pelayanan yang kurang maksimal. Dalam hal inipun masyarakat juga yang dalam hal ini publik tidak terlalu memperhatikan fungsi dan prosedur pelayanan, yang terpenting bagi mereka adalah lebih pada wujud pelayanan dan potensi dari aparat itu sendiri. Meskipun pada dasarnya prosedur pelayan publik sangat penting untuk mereka ketahui, mereka pun akan tahu dengan sendirinya presudur yang mereka akan jalani untuk memperoleh pelayanan.

Pelayanan Publik oleh pemerintah Desa Moahudu kepada masyarakat haruslah memberikan pelayanan yang memuaskan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sesui maksud dan tujuan.

d. Pencarian Kembali

Pencarian kembali adalah suatu analisis apa yang telah berlangsung, dalam hal ini berkaitan dengan proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat apakah sesuai sudah sesuai dengan harapannya. Berhubung persepsi masyarakat pada tahap ini berkaitan dengan kebutuhan masyarakat dalam mencari informasi dan feedback masyarakat terhadap bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Desa Moahudu.

Desa Moahudu merupakan pelayan publik yang peratama di lingkunganya di harapakan agar dapat memberikan pelayanan publik sebaik mungkin. Karena pada hakekatnya penyelenggaraan pelayanan publik oleh Bangsa Indonesia adalah untuk mencapai kepentingan orang banyak demi mencapai amanah undang- undang deasa 1945 pada umumnya, dan untuk mencapai implementasi

kesjahteraan publik pada khususnya.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya

Bahwa persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparat dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Moahudu Kecamatan Tabongo Kabupaten Gorontalo belum sepenuhnya menunjukkan maksimal dilihat berdasarkan pada indikator-indikator yang dikemukakan oleh Menurut Schermerhorn yakni :

Bentuk perhatian dan seleksi pelayanan publik masih perlu ditingkatkan, mesikpun masyarakat sudah bisa menyeleksi sebuah informasi namun tidak dengan menggunakan informasi tersebut dengan baik.

Kemudian indikator Organisasi menunjukkan bahwa implementasi dari pada kinerja aparat belum maksimal. Artinya belum menunjukkan bahwa aparat bekerja sesuai dengan tupoksinya.

Selanjutnya tahap Interpretasi dan pencarian kembali berkaitan dan menunjukkan bahwa penjabaran daripada sebuah informasi yang dibutuhkan masyarakat belum maksimal masih perlu ditingkatkan. Karena masih ada masayarakat yang kurang paham akan penjelasan dan penjabaran dari aparat. Sehingga perlu dievaluasi dan menjadi bahan masukan kepada pemerintah Moahudu mengenai bentuk pelayanan kepada masyarakat. Agar persepsi daripada masyarakat akan tetap baik dan positif terhadap aparat, haruslah membenahi dan memperbaiki bentuk pelayanan menjadi lebih baik lagi.

Saran

Saran dalam penelitian ini adalah :

1. Aparat agar tetap menjaga Perhatian, seleksi, organisasi dan interpretsi pada masing-masing tugasnya.
2. Lebih meningkatkan lagi pelayanan, karena dampak dari pelayanan para aparat tidak hanya tanggung jawab pada individu tetapi juga tanggung jawab kepada instansi.
3. Meningkatkan keakuratan dan ketepatan para aparat dalam melaksanakan tugasnya agar kualitas dan kuantitas kerja lebih meningkat.
4. Aparat disarankan untuk sebisa mungkin dapat meminimalisir kekeliruan/kesalahan agar kualitas Pelayanan dapat lebih meningkat lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Heriyanto. (2014) Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul Diy.

Putri Dita Pratama Marpaung. (2019) Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pembangunan Desa Titi Merah Kecamatan Lima Puluh Kabupaten Batu Bara

Sugiyono. (2014) Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta

Schermerhorn, J.R., dkk. (1994). Managing organizational behavior (5th ed). New York: John Willey & Sons, Inc

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah pasal 212 Tentang hak dan kewajiban desa.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Kewenangan Desa

Permendagri Nomor 113 Tahun 2014 tentang keuangan desa