

# **Persepsi Masyarakat Mengenai Kinerja Aparat Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Bangunharjo Sewon Bantul**

**Diah Putri Mardiyasari dan Supriyadi**

*Prodi PPKn FKIP Universitas Ahmad Dahlan*

*Jl. Pramuka No. 42 Sidikan Yogyakarta 55161*

*Email: diah\_putri24@yahoo.com dan supriyadi902@yahoo.com*

## **ABSTRAK**

Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui persepsi masyarakat mengenai kinerja aparat pemerintah dalam pelayanan publik di Kelurahan Bangunharjo. Subyek penelitian ini adalah Masyarakat Desa Bangunharjo dan aparat Desa Bangunharjo. Obyek penelitian ini adalah Persepsi Masyarakat mengenai kinerja aparat pemerintah desa dalam pelayanan publik. Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat mengenai kinerja aparat desa dalam pelayanan publik cenderung negatif. Persepsi masyarakat tentang pelayanan aparat desa masih berbelit-belit, masih ada satu atau dua aparat desa kadang tidak tepat waktu baik kedatangan maupun dalam pelayanan administratif. Sedangkan dalam tanggung jawab aparat desa sudah secara konsekuen dalam memberikan pelayanan kepada warga.

**Kata kunci:** *Persepsi, Masyarakat, Aparat Pemerintah, Pelayanan Publik*

## **PENDAHULUAN**

Optimalisasi kinerja aparat pemerintah desa penting sebagai sumber dari keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah. Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah yang menitik beratkan pada daerah kabupaten/kota yang memberikan kewenangan luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah. Otonomi daerah adalah terselenggaranya pemerintahan yang *good governance* yang akan menghasilkan birokrasi yang handal dan profesional, efisien, produktif serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dalam bermasyarakat terdapat norma-norma yang mengatur tingkah laku manusia, salah satunya yaitu norma kesopanan. Dengan norma kesopanan kita dapat saling menghargai dan menghormati antar sesama, dan terciptanya keharmonisan dalam bermasyarakat. Norma kesopanan ini harus di miliki oleh aparatur pemerintah dalam pelayanan publik. Tetapi pada kenyataannya para aparatur pemerintah dalam pelayanan publik kurang santun kepada masyarakat.

Sebagai warga Negara Indonesia yang mempunyai semboyan Bhinneka Tunggal Ika yang mempunyai arti berbeda-beda tetap satu, semboyan ini digunakan untuk menggambarkan persatuan dan kesatuan Bangsa dan Negara Kesatuan Republik Indonesia yang terdiri atas beraneka ragam budaya, bahasa daerah, ras, suku bangsa, agama dan kepercayaan. Semboyan ini berlaku untuk semua warga Negara Indonesia tanpa terkecuali, para pejabat dan aparat pemerintah pun dalam pelayanan publik harus profesional dan tidak membedakan menurut status sosial. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seharusnya mencerminkan rasa keadilan bagi semua anggota masyarakat, sebab sudah menjadi tugas pemerintah untuk menciptakan rasa keadilan bagi setiap warganya. Kebanyakan para aparatur pemerintah desa masih menganggap remeh masyarakat yang kurang mampu. Kedisiplinan kinerja aparat pemerintah penting untuk keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah. Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan. Dalam berkerja yang terpenting yaitu kedisiplinan dalam waktu kerja. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan pada pasal 77 dan pasal 85 yang mengatur tentang ketentuan waktu kerja. Aparatur pemerintah berkerja sesuai dengan peraturan yang telah dibuat baik dari tata cara kerja sampai mekanisme pekerjaan. Tetapi kenyataannya aparatur pemerintah melaksanakan tugasnya tidak sesuai dengan perundang-undangan, masih sering terlambat, disaat pulang kerja selalu tidak sesuai dengan jam kerja. Aparatur pemerintah menganggap remeh pekerjaan yang dibuat sehingga apapun yang dikerjakan oleh aparatur pemerintah semau mereka, tetapi apabila terjadi sesuatu masalah maka tenaga kerja akan menyalahkan pemerintah.

Dari berbagai permasalahan yang ada dalam latar belakang masalah maka dalam penelitian ini dapat diajukan rumusan masalah yaitu: Apa persepsi masyarakat mengenai kinerja aparat pemerintah desa dalam pelayanan publik di Kelurahan Bangunharjo?

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **1. Teori Persepsi**

#### **a. Pengertian Persepsi**

Ada beberapa pengertian mengenai istilah “persepsi”. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian persepsi adalah tanggapan atau penerimaan langsung dari suatu serapan (Depdikbud, 1955: 667). Menurut Philip Kotler dalam buku Manajemen Pemasaran (1993), “Persepsi adalah proses bagaimana seseorang menyeleksi, mengatur, dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran keseluruhan yang berarti”. Persepsi dapat diartikan sebagai suatu proses kategorisasi dan interpretasi yang bersifat selektif (Riadi, *teori-pengertian-proses-faktor-persepsi*, diunduh pada 4 Januari 2014).

#### **b. Teori Persepsi**

##### 1) Proses Terbentuknya Persepsi

Menurut Vincent dalam buku Manajemen Bisnis Total (1997) “Proses pembentukan persepsi diawali dengan masuknya sumber melalui suara, penglihatan, rasa, aroma atau sentuhan manusia, diterima oleh indera manusia (sensory receptor) sebagai bentuk *sensation*” (Riadi, *teori-pengertian-proses-faktor-persepsi*, diunduh pada 4 Januari 2014).

##### 2) Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi menurut Vincent (Manajemen Bisnis Total, 1997), meliputi pengalaman, keinginan, dan pengalaman orang lain. Selengkapnya sebagai berikut:

- a) Pengalaman masa lalu (terdahulu) dapat mempengaruhi seseorang karena manusia biasanya akan menarik kesimpulan yang sama dengan apa yang ia lihat, dengar, dan rasakan.
- b) Keinginan dapat mempengaruhi persepsi seseorang dalam hal membuat keputusan. Manusia cenderung menolak tawaran yang tidak sesuai dengan apa yang ia harapkan.
- c) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan pengalaman yang telah dialaminya. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi seseorang (Riadi, *teori-pengertian-proses-faktor-persepsi*, diunduh pada 4 Januari 2014).

## 2. Konsep Desa dan Kelurahan

### 1) Desa dan Kelurahan

#### a) Pengertian Desa

Widjaja dalam bukunya yang berjudul Otonomi Daerah menyatakan bahwa “Desa adalah sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal-usul yang bersifat istimewa. Landasan pemikiran dalam mengenai Pemerintah Desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat” (2003:3). Sedangkan dalam UU No 6 Tahun 2014 tentang Desa, desa diartikan sebagai berikut “desa adalah Kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/ atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia” (Pasal 1 ayat [1] UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa).

#### b) Pengertian Kelurahan

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan, mengartikan Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat Daerah Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja Kecamatan (Pasal 1 ayat [5]). Sedangkan menurut Widjaja (2003) pengertian kelurahan adalah suatu wilayah administratif yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung dibawah camat yang tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri.

#### c) Perbedaan Desa dan Kelurahan

Pemerintahan desa dan pemerintahan kelurahan mempunyai perbedaan yang prinsipil. Berdasarkan UU No. 6 Tahun 2014 dan UU No. 73 Tahun 2005 keduanya dapat dibedakan sebagai berikut:

**Tabel 1 Perbedaan Desa dan Kelurahan**

No	Perbedaan	Desa	Kelurahan
1.	Status	Kepala Desa (Kades)	Lurah

No	Perbedaan	Desa	Kelurahan
	Jabatan		
2.	Status Jabatan	Pemimpin daerah/ Desa tersebut	Perangkat pemerintahan kabupaten/kota yang sedang bertugas di Kelurahan tersebut
3.	Status Kepegawaian	Bukan PNS	PNS
4.	Proses Pengangkatan	Dipilih oleh Rakyat melalui PILKADES	Ditunjuk oleh Bupati/Walikota
5.	Masa Jabatan	5 tahun dan dapat di pilih lagi untuk 1 periode	Tidak dibatasi dan disesuaikan dengan aturan pensiun PNS

(Sumber: UU Nomor 6 tahun 2014 dan UU Nomor 73 tahun 2005 )

### **3. Konsep Masyarakat, Kinerja, Birokrasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik**

#### **a. Masyarakat**

Pengertian Masyarakat adalah orang-orang yang saling berinteraksi dalam suatu ikatan atau sistem dimana mereka berada. Menurut Selo Sumardjan (Soekanto, 1982:22) mengemukakan “Pada intinya, masyarakat itu merupakan kumpulan orang yang hidup bersama-sama yang akhirnya menciptakan kebudayaan.”

Masyarakat dapat dibedakan menjadi masyarakat pedesaan dan masyarakat perkotaan. Perbedaan ciri antara kedua sistem tersebut dapat diungkapkan secara singkat yang menurut Poplin (1972) sebagai berikut:

- 1) Masyarakat pedesaan
  - a) Perilaku homogen.
  - b) Perilaku yang dilandasi oleh konsep kekeluargaan dan kebersamaan.
  - c) Perilaku yang berorientasi pada tradisi dan status.
  - d) Isolasi sosial, sehingga statik.
  - e) Kesatuan dan keutuhan kultural.
  - f) Banyak ritual dan nilai-nilai sakral.
  - g) Kolektivisme.
- 2) Masyarakat perkotaan
  - a) Perilaku heterogen.
  - b) Perilaku yang dilandasi oleh konsep pengendalian diri dan kelembagaan.

- c) Perilaku yang berorientasi pada rasionalitas dan fungsi.
  - d) Mobilitassosial, sehingga dinamik.
  - e) Kebauran dan diversifikasi kultural.
  - f) Birokrasi fungsional dan nilai-nilai sekular.
  - g) Individualisme.
- b. Kinerja

Pengertian kinerja menurut Sulistiyani yakni “kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya”. Sedangkan menurut Bernardin dan Russel menyatakan bahwa kinerja merupakan catatan *outcome* yang dihasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu (Sulistiyani 2003: 223-224).

c. Birokrasi Pemerintahan

1) Pengertian Birokrasi Pemerintahan

Birokrasi pemerintahan adalah pejabat, dimana pejabat mempunyai kewenangan tertinggi untuk mengatur suatu organisasi pemerintahannya dengan baik sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku dan untuk kepentingan masyarakat seharusnya diutamakan dan diprioritaskan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan terutama masyarakat kecil. Menurut Max Weber (Thoha, 2003:03).

2) Pelaku Aparat Birokrasi

Menurut In Vance dan Donnelly dalam bukunya Harbani Pasolog (2010:71), pemahaman perilaku manusia dalam birokrasi telah menjadi semakin penting sebagai urusan pemimpin, seperti kinerja pegawai, pelayanan, kualitas pelayanan, ketegangan mental (stress) dan rintisan karir. Kemudian Skinner dalam Gibson (1995), berasumsi bahwa pengaruh atas perilaku manusia, berasal dari lingkungan, karenanya yang harus dijadikan fokus perhatian adalah situasi bukan perbedaan individu.

3) Ciri-ciri Birokrasi

Secara khusus Weber (1978) menyebutkan ciri-ciri birokrasi sebagai berikut:

- a) Pegawai negeri menerima gaji tetap sesuai dengan pangkat atau kedudukannya.
- b) Pekerjaan merupakan karir yang terbatas, atau pada pokoknya, pekerjaannya sebagai pegawai negeri.
- c) Para pejabat tidak memiliki kantor sendiri.
- d) Para pejabat sebagai subjek untuk mengontrol dan mendisiplinkan.
- e) Promosi didasarkan pada pertimbangan kemampuan yang melibihi rata – rata.
- f) Jabatan Administratif yang terorganisasi/tersusun secara hirarkis.
- g) Setiap jabatan mempunyai wilayah kompetensinya sendiri.
- h) Pegawai negeri ditentukan, tidak dipilih, berdasarkan pada kualifikasi teknik yang ditunjukkan dengan ijazah atau ujian. (<http://www.managementaccountingsystems.com/83/ciri-ciri-birokrasi-menurut-max-weber.htm> di unduh tanggal 13 Juli 2014)

d. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Unsur-nsur pelayanan publik meliputi beberapa unsur. Menurut Moenir (1995:8), unsur-unsur tersebut antara lain:

- 1) Sistem, Prosedur dan Metode, yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- 2) Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- 3) Sarana dan prasarana, dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
- 4) Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Mengenai azas dan prinsip pelayanan publik, terdapat dalam Kepmenpan No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 yakni meliputi: a) kesederhanaan, b) kejelasan, c)kepastian waktu, d) akurasi, e) keamanan,

f) tanggung jawab), g) kelengkapan sarana dan prasarana, h) kemudahan akses, i) kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, j) kenyamanan.

Mengenai standar pelayanan publik, dapat dilihat pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, yakni mengatur tentang:

- 1) Prosedur Pelayanan
- 2) Waktu penyelesaian
- 3) Biaya pelayanan
- 4) Produk pelayanan
- 5) Sarana dan prasarana
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Dalam UU No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang baik dari KKN. Pada pasal (3) dicatumkan tentang asas-asas umum pemerintahan yang baik, yakni meliputi:

- 1) Asas Kepastian Hukum
- 2) Asas tertib penyelenggaraan Negara
- 3) Asas Kepentingan umum
- 4) Asas Keterbukaan
- 5) Asas Proporsional
- 6) Asas Profesionalitas
- 7) Asas Akuntabilitas

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yang bermaksud untuk menyelidiki suatu keadaan, kondisi atau hal lain. Obyek penelitian ini yaitu persepsi masyarakat mengenai kinerja aparat pemerintah desa dalam pelayanan publik. Sedangkan subjek penelitian ini adalah warga masyarakat desa Bangunharjo Sewon Bantul.

Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara untuk menemukan data dari permasalahan yang diteliti secara mendalam. Observasi juga dilaksanakan dengan cara membuat *chek list* yang ditujukan kepada kepala desa/lurah, sekretaris desa dan staf aparat desa Bangunharjo. Kemudian peneliti juga menggunakan teknik dokumentasi berupa monografi desa tahun 2013.



Analisis data menggunakan teknik seleksi data yaitu merangkum memilih hal-hal yang penting, pengorganisasian data, pengelompokkan data sesuai sub variabelnya, penyajian dan pembahasan data yang kemudian disimpulkan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Persepsi Masyarakat tentang Kesederhanaan Aparat Desa dalam Memberikan Pelayanan Publik.**

Pelayanan publik yang diberikan oleh aparat desa terhadap warga atau masyarakat tidak harus mewah dan berbelit-belit sehingga warga merasa mudah dan nyaman untuk mencari dan memenuhi kebutuhan masing-masing warga. Prinsip kesederhanaan ini dimaksudkan supaya pengguna jasa layanan tidak harus bertanya-tanya terus terkait dengan metode dan prosedur. Dengan demikian warga merasa enak dan tidak menggerutu ataupun terbebani. Hal ini jelaskan oleh Adib (32 tahun, karyawan swasta) memberikan keterangan sebagai berikut

“terkadang prosedur pelayanan tidak sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan. Setelah sampai di kantor kelurahan untuk penyelesaian administrasi masih sering ditolak dengan alasan kurang lengkap padahal yang saya serahkan sudah sesuai dengan permintaan dan prosedur yang ada, itu kan tandanya berbelit-belit (11 Mei 2014).”

Menurut Adib, pelayanan masih berbelit-belit, karena petunjuk yang diberikan sudah dipenuhi dan pada pelaksanaannya masih ada kekurangan lagi. Demikian pula Maryanto (37 tahun, buruh) memberikan keterangan hampir sama .

“saya seringkali tidak tau maksud dari perintah yang diberikan oleh para petugas kelurahan. Sebenarnya sudah jelas dalam memberikan penjelasan, tetapi saya kurang mengetahui maksud dari yang dibicarakan karena bahasa yang digunakan susah dipahami, namanya juga terpelajar jadi menggunakan istilah-istilah asing (13 Mey 2014).”

Keterangan yang diberikan oleh beberapa nara sumber tersebut menjelaskan bahwa aparatur desa memberikan instruksi masih berbelit-belit dan susah untuk dipahami.

## **2. Persepsi Masyarakat tentang Ketepatan Waktu yang dilakukan Aparat Desa dalam Memberikan Pelayanan**

Ketepatan aparatur desa yang sering membuat warga tidak jenak untuk menunggu dengan sabar karena tidak sesuai dengan prosedur pelayanan. Kerap terjadi keterlambatan yang dilakukan oleh lurah desa yang dikarenakan alasan yang tidak diketahui dengan pasti. Ada berbagai alasan diberikan oleh warga dalam hal keterlambatan aparatur desa dalam memberikan pelayanan. Hal ini dijelaskan oleh Adib (32 tahun, karyawan swasta) menjelaskan:

“Untuk keberangkatan para aparat desa pada umumnya sudah sesuai dengan jam kerja dan pulang juga sudah sesuai dengan jam atau waktu yang telah ditentukan. Akan tetapi tetap ada sebagian petugas yang datang molor itu menurut saya wajar, mungkin juga ada keperluan mendadak ataupun acara di tempat lain. Biasanya para petugas lebih awal datang dari pada lurah desa, saya juga kurang tau alasan tetapi menurut saya lurah kurang tepat waktu bahkan kurang disiplin dalam keberangkatan (11 Mei 2014).”

Ketepatan waktu yang dilakukan aparat desa juga dalam bentuk pemberian pelayanan secara administratif, Aziz (35 tahun, karyawan swasta) memberikan keterangan sebagai berikut

“Pernah telat, biasanya pada saat minta tanda tangan bapak lurah ataupun yang lain kita harus menunggu karena belum datang ataupun sedang ada kegiatan lain. Hal tersebut membuat warga menjadi menunggu lama bahkan ditunda untuk keesokan hari sehingga warga pun menjadi kurang maksimal dilayani. Padahal warga sangat membutuhkan jasa yang harusnya aparat desa selalu ada di kantor pada saat jam kerja (14 Mei 2014).”

Fenomenanya, ketepatan waktu aparat desa dalam memberikan pelayanan publik terhadap warga secara umum sesuai dengan prosedur dan prinsip pelayanan publik yaitu ketepatan waktu, tetapi ada pihak ataupun aparat desa tertentu yang sering terlambat, keterlambatan kedatangan maupun keterlambatan pelayanan secara administratif

### **3. Persepsi Masyarakat tentang Tanggung Jawab Aparat Desa dalam Memberikan Pelayanan Publik.**

Pelayanan publik tidak lepas dari tanggung jawab aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada warga/masyarakat. Banyak tuntutan masyarakat yang harus dipenuhi pada saat pelayanan dilakukan. Pemberian pelayanan harus secara cermat dan tepat sehingga meminimalisir kesalahan bahkan menghilangkan kesalahan dalam melayani masyarakat. Maryanto (37 tahun, Swasta), tidak pernah dirugikan atas pelayanan yang diberikan,

“Saya pribadi tidak pernah merasa dirugikan, semua kebutuhan yang saya dapat dari kelurahan semuanya terpenuhi. Tidak ada satupun kesalahan yang saya alami sehingga harus mondar-mandir untuk mengurus kembali misalnya saja saya pernah membuat kartu keluarga baru dan dengan tepat nama, tempat tanggal lahir dan sebagainya cocok sesuai dengan identitas yang ada (13 Mei 2014).”

Tanggung jawab lain dalam hal ini yaitu tentang penyelesaian tugas dalam melayani warga. Hal ini dijelaskan oleh Imron (45 tahun, PNS) sebagai berikut:

“Saya melihat bahwa aparatur desa selalu menyelesaikan tugas dalam melayani masyarakat, karena setahu saya sampai sekarang tidak ada warga yang menuntut bahkan memprotes secara langsung maupun tidak langsung karena apa yang dibutuhkan warga masyarakat sudah terpenuhi dan ditepati oleh aparat desa (11 Mei 2014).”

Dari keterangan yang ada dapat dipahami bahwa para aparat desa dalam memberikan pelayanan terhadap warga konsekuen dan memiliki tanggung jawab. Dari keterangan warga, yakni pada saat warga mengurus surat yang diperlukan tidak pernah terjadi kesalahan yang menyebabkan warga menjadi dirugikan. Aparat desa juga tidak memberikan janji apapun sehingga warga tidak terbebani dengan ucapan, misalnya jika ada bantuan warga tidak pernah diberikan janji akan tetapi langsung diberikan sehingga warga merasa senang dan puas.

### **4. Persepsi Masyarakat tentang Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan Aparat Desa dalam Memberikan Pelayanan Publik.**

Pelayanan publik tidak terlepas dari keadaan kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Kedisiplinan berpengaruh dalam penyelesaian tugas yang diemban aparat desa. Imron (45 tahun, PNS), mengamati

dan memberikan keterangan tentang kedisiplinan warga dalam memberikan pelayanan, yaitu

“Pada umumnya pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele, aparat desa memberikan pelayanan secara maksimal karena selalu ada pertanggungjawaban dalam melaksanakan tugas. Di samping itu ada BPD/Badan Permusyawaratan Desa yang ada di kantor desa guna memberikan laporan ke kantor di atasnya sehingga ada tuntutan tentang kinerja dalam menyelesaikan tugasnya. Kemungkinan keadaan seperti itulah yang membuat aparat desa secara disiplin melaksanakan tugasnya dan memberikan pelayanan. (11 Mei 2014).”

Pelayanan publik menyangkut kesopanan dan keramahan, warga menilai bahwa para aparat desa, baik dalam ucapan, tindakan dan cara melayani warga.

Adib (32 tahun, karyawan swasta) memberikan keterangan:

“Sebagai rakyat kecil saya menilai atau menganggap aparat desa sudah sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan. Saya merasa para petugas melayani saya sama dengan melayani warga pada umumnya dan tidak membedakan warga yang membutuhkan pelayanan. Mereka dengan sopan dan ramah dalam memberikan pertanyaan sesuai kebutuhan saya dan tidak pernah melihat dengan wajah yang judes, bahkan tidak pernah membentak. Yaaa, namanya orang desa, perangkatnya juga dari daerah sekitar jadi sudah kenal, tidak mungkin mereka tidak sopan ataupun tidak ramah (11 Mei 2014).”

Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan warga dijelaskan dari keterangan warga dalam membutuhkan pelayanan. Dari pengalaman warga bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat desa disiplin.

## **KESIMPULAN**

Persepsi warga masyarakat tentang kinerja aparat pemerintah desa dalam hal:

1. Kesederhanaan aparat desa dalam memberikan pelayanan publik, dipersepsikan belum sepenuhnya memberikan pelayanan secara jelas dan masih ada warga yang merasakan atau menganggap ada pelayanan yang berbelit-belit.

2. Ketepatan waktu aparat desa dalam memberikan pelayanan publik terhadap warga, pada umumnya dipersepsikan sesuai dengan prosedur dan prinsip pelayanan publik, khususnya mengenai ketepatan waktu, namun masih ada satu atau dua aparat desa kadang terlambat dalam kedatangan maupun dalam pelayanan administratif.
3. Tanggung jawab aparat desa dalam memberikan pelayanan publik, dipersepsikan bahwa aparat desa sudah secara konsekuen atau tanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada warga.
4. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan aparat desa dalam memberikan pelayanan publik, dipersepsikan masih terdapat sebagian kecil aparat desa yang kurang ramah dan kurang sopan. Ketegasan kedisiplinan dan cara berbicara yang keras terhadap warga yang membutuhkan pelayanan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agussalim. (2004). *Ilmu Sosial Budaya Dasar Suatu Pengantar Mata Kuliah Umum di Perguruan Tinggi*. UNM: Tim Dosen IISBD.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arya. (2012). Ciri-ciri Birokrasi. Tersedia: <http://www.managementaccountingsystems.com/83/ciri-ciri-birokrasi-menurut-max-weber.htm>, diunduh pada 13 Juli 2014.
- Febriani, Rizki. (2012). Pengertian, Cara Pengumpulan, Jenis-jenis Data dan Sampel. Tersedia: <http://rizkiamaliafebriani.wordpress.com/2013/04/19/pengertian-cara-pengumpulan-dan-jenis-jenis-data-dan-sample/diunduh-pada-10-September-2013>).
- Galang. (2012). Masyarakat Pedesaan dan Masyarakat Perkotaan. Tersedia: <http://celoteh-galang.blogspot.com/2012/11/masyarakat-pedesaan-masyarakat-perkotaan.html>, diunduh pada 2 Januari 2014.
- Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Pasolog, Harbani. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005.
- Perda kota Yogyakarta No. 7 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Publik.

- Rahmatul. (2013). Teknik Pengumpulan Data dalam Penelitian Kualitatif. Tersedia: <http://rachmatul4212.wordpress.com/2013/01/28/teknik-pengumpulan-data-dalam-penelitian-kuantitatif-dan-kualitatif/> diunduh pada 12 September 2013.
- Rakhmat, Jalaludin. (2007). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Riadi, Muchlisin. (2012). Teori Persepsi. Tersedia: <http://www.kajianpustaka.com/2012/10/teori-pengertian-proses-faktor-persepsi.html>, diunduh pada 4 Januari 2014.
- Sinambela, LijanPoltak. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasinya*. Jakarta: PT. BumiAksara.
- Soekanto, Soerjono. (1994). *Beberapa Teori Sosiologi Tentang Struktur Masyarakat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Thoha, Miftah. (2003). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*, Jakarta: Raja GafindoPersada.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Pokok-pokok Kepegawaian.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara
- Walgito, Bimo. (2004). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widjaja. (2003). *Otonomi Desa Merupakan Otonomi yang Bulat dan Utuh*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.