

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada masa sekarang ini, peranan Pemerintah Desa sebagai stuktur pranata-yakni sebagai penghubung antara masyarakat desa dengan pemerintah dan masyarakat diluar desa-tetap dipertahankan, bahkan ditambah peranan lainnya yaitu sebagai agen pembaharuan. Desa atau dengan nama lainnya yang sejenis menurut konstitusi memperoleh perhatian istimewa. Berbagai bentuk perubahan sosial yang terencana dengan nama pembangunan guna meningkatkan harkat dan derajat masyarakat desa diperkenalkan dan dijalankan melalui Pemerintah Desa. Dengan adanya reformasi di Indonesia tidak lain adalah untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. melihat konsep inilah maka agenda reformasi yang dilaksanakan adalah merupakan cita-cita bersama bangsa Indonesia tidak lain adalah memberikan perubahan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara dalam bidang politik, hukum, ekonomi, sosial dan budaya.

Dengan diberlakukannya UU No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah secara tegas dan jelas memuat substansi mengenai pengakuan dan penghormatan terhadap kesatuan-kesatuan masyarakat hukum adat beserta hak tradisionalnya, pengertian Desa dan kawasan pedesaan, pembentukan penggabungan dan atau penghapusan desa, sistem penyelenggaraan pemerintahan desa dan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan masyarakat desa

badan permusyawaratan desa, kelembagaan masyarakat di desa, keuangan desa, kerjasama desa, penyelenggaraan pembinaan dan pengawasan serta pemberdayaan masyarakat desa. Ketentuan UU No. 32 tahun 2004 menyebutkan bahwa desa berada di Kabupaten dan Kota. Berbeda dengan UU No. 22 Tahun 1999 yang membatasi bahwa desa hanya berada di kabupaten, dan di wilayah kota hanya Kelurahan, maka UU No.32 Tahun 2004 menyatakan bahwa Desa dapat saja berada di wilayah kota. Sebagai pemerintah desa, desa memiliki seluruh tatanan pemerintah otonom yang mandiri dalam menjalankan segala urusan rumah tangganya. Susunan organisasi dalam pemerintahan desa tidak lagi sekedar cermin sejarah pemerintahan masa lalu dengan segala keaslian tradisional. Pemerintah desa harus menjadi bagian integral Pemerintahan Negara RI yang menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan baru. Keberadaan pelayanan yang cepat dan ideal adalah merupakan tujuan utama dalam kehidupan bernegara, dengan adanya ketentuan tersebut pemerintah berusaha untuk memberikan pelayanan yang sebaik mungkin bagi masyarakat. Hal ini adalah berdasarkan pada ketentuan umum dalam UUD 1945 dan Pancasila.

Pemerintah desa sebagai alat untuk mencapai tujuan negara, untuk melaksanakan pembangunan nasional demi terciptanya kesejahteraan hidup rakyat yang merata diseluruh tanah air. Dengan demikian pembangunan desa yang merupakan harapan semua masyarakat desa harus didukung oleh partisipasi masyarakat dan aparat setempat sehingga dalam pelaksanaannya desa secara langsung dapat menyelenggarakan urusan rumah tangganya sendiri. Untuk mendukung program pembangunan nasional maka peranan pemerintah terutama

pemerintah desa adalah sangat penting dan diperlukan kinerja yang maksimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Dalam pelaksanaan tugas pelayanan diperlukan suatu struktur organisasi yang jelas dari pemerintah desa untuk dapat mempermudah kelancaran dalam tugas pelayanan.

Di Desa Banjarejo kinerja dari aparat desa didalam menjalankan roda pemerintahan desa dirasa oleh sebagian masyarakat dalam memberikan pelayanan kurang begitu optimal. Hal ini dapat diketahui dari beberapa pendapat-pendapat dan pengalaman dari masyarakat, seperti pada waktu ingin mendapatkan pelayanan dari mereka (aparat).menurut data yang terdapat di Desa Banjarejo tentang kecepatan dalam pelayanan kepada masyarakat adalah tentang pelayanan seperti pembuatan sertifikat tanah dan jual beli tanah dan dari semua nya pelayanan tersebut kurang maksimal,dikarenakan dari aparat sendiri kurangnya sarana dan prasarana.Sebagai contoh Bp.Darjo, pada saat ingin mengubah tanahnya "Model D" menjadi sertifikat, Meskipun segala berkas-berkasnya tanah dan biaya administrasinya sudah komplit, beliau harus menunggu cukup lama sebelum sertifikat itu jadi.¹

Kurang optimalnya kinerja Aparat Desa Banjarejo dirasa oleh sebagian masyarakat disebabkan karena peralatan administrasi yang ada di Kantor masih kurang memadai misalnya computer, karena komputer di Kantor hanya 1 sehingga kurang optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

¹ Hasil Wawancara dengan Bp. Darjo tanggal 2 November 2006

Keberhasilan suatu kinerja dapat diukur dari beberapa aspek yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, profesionalisme, dan akuntabilitas.

Aparat dalam memberikan pelayanan atau kebutuhan masyarakat, aparat desa dirasa oleh sebagian masyarakat aparat Sumber Daya Manusia (SDM) nya kurang karena aparat belum semuanya yang menguasai komputer atau yang bisa menggunakan computer.

Dari segi prosedur pelayanan kurang diinformasikan dari aparat desa, sebagian masyarakat masih kebingungan dalam mengurus surat sehingga sebagian masyarakat menilai aparat desa dalam memberikan pelayanan kurang baik.

Aparat desa selaku abdi dari masyarakat dituntut dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Untuk itu aparat desa harus mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat, yaitu dengan diberikannya pelayanan yang diperkuat dengan peningkatan pelayanan masyarakat atau kinerja pegawai seperti produktifitas, efisiensi dan kualitas dari sumber daya manusia.

Maka guna mengefektifkan kinerja dari aparatur pemerintah haruslah mempunyai profesionalitas dan etos kerja yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pedesaan, sebab bangsa Indonesia telah memiliki pijakan yang kuat untuk membina etos kerja yang menunjang kemajuan. Di samping itu sikap hidup yang religius, bangsa Indonesia mempunyai Pancasila sebagai dasar dan nilai luhur yang tak pernah luntur.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sejauh mana Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Aparat Desa Dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat
2. Untuk mengetahui gambaran yang sebenarnya mengenai Kinerja Aparat Desa Banjarejo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya.

D. Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah pengembangan ilmu pengetahuan dan memperkayakhasanah ilmu pemerintahan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan pemikiran kepada pemerintah untuk meningkatkan kinerja aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga mampu menunjang pemantapan penyelenggaraan pemerintahan.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai informasi kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah.

E. Kerangka Dasar Teori

1. Desa

Di dalam suatu pembangunan desa mempunyai peranan yang sangat ideal, sebab dengan mayoritas penduduk yang bertempat tinggal di pedesaan. Maka mempunyai komposisi yang berbeda dengan daerah-daerah lain (perkotaan). Pembangunan yang pada prinsipnya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan

asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.³

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan pengertian desa yaitu suatu kesatuan masyarakat hukum yang homogenitas yang dapat untuk

mengurus kepentingan masyarakat setempat (adat istiadat, norma-norma), yang dijadikan aturan atau landasan dalam kehidupan bermasyarakat dan di hormati dalam sistem NKRI.

2. Pemerintahan Desa

Dengan menghadapi permasalahan yang terjadi terhadap keberadaan UU No. 22 Tahun 1999 tentang Otonomi Daerah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan, ketatanegaraan, dan tuntutan penyelenggaraan otonomi daerah sehingga perlu diganti dengan diterbitkannya UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah serta Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa, diharapkan bisa menjadi landasan yang kuat menciptakan kondisi Kemandirian Desa yang sinergis dengan tujuan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat sebagaimana yang dicita-citakan. Namun dengan beberapa substansi perubahan pengaturan dalam Undang-undang tersebut meski segera diikuti dengan aturan pelaksanaan yang jelas dan konsisten agar tidak menimbulkan resistensi pada tingkat implementasinya.

Menurut UU No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan di desa dibentuk :

³ Undang-undang Republik Indonesia No 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah

- 1) Pemerintah Desa
- 2) BPD (Badan Permusyawaratan Desa)

Oleh karena itu pemerintah desa yang terdiri dari kepala desa beserta aparat desa akan selalu dibantu oleh lembaga-lembaga yang terdapat di desa terutama BPD. BPD inilah yang merupakan tempat aspirasi dari masyarakat. Sehingga dalam pelaksanaannya tersebut terutama tugas pelayanan yang di berikan, maka harus ada koordinasi dan kerja sama yang efisien dan efektif bagi pemerintahan desa.

Struktur organisasi yang jelas dalam pemerintahan desa akan mempermudah kinerjanya dalam pelaksanaan tugasnya. Maka pelaksanaan suatu pemerintah desa diperlukan adanya kinerja yang jelas untuk mempermudah pelaksanaan tugas.

- Fungsi Pemerintah Desa

Penyelenggaraan pemerintah desa ialah merupakan unsur-unsur dari pada fungsi pemerintah umum yang merupakan tugas pokok pemerintah desa disamping fungsi-fungsi lain guna melengkapi tugas kewajiban, wewenang serta tanggung jawab pemerintah desa yang bersangkutan.⁴

Dengan adanya perubahan undang-undang, maka diberikan kebijaksanaan bagi daerah terutama desa untuk menentukan sendiri nama lain dari desa yang berlaku di daerahnya masing-masing sehingga tidak ada paksaan. Penyelenggaraan yang efisien dan efektif dalam memberikan pelayanan yang bermutu adalah dambaan semua warga (masyarakat). Maka dibentuklah struktur

⁴

c) Unsur wilayah membantu kepala desa yang disebut Kepala Dusun.

Jumlah dan sebutan unsur staf, unsur pelaksana dan unsur wilayah tersebut di atas disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi sosial budaya masyarakat setempat.

- Tata Kerja

Dalam melaksanakan tugasnya kepala desa dan perangkat desa/marga wajib menyelenggarakan koordinasi, integrasi dan sinkronisasi, baik dalam lingkungan maupun organisasi lainnya sesuai dengan tugas-tugas pokoknya masing-masing.

- Ketentuan lain

Kepala desa/marga dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya bertanggung jawab kepada rakyat melalui BPD dan menyampaikan laporan mengenai pelaksanaan tugasnya kepada bupati melalui camat.

Perangkat desa/marga dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada kepala desa/marga. Bila terjadi perubahan status desa/marga menjadi kelurahan maka harus menyesuaikan kebutuhannya dengan kebutuhan yang mengatur tentang kebutuhan kelurahan.⁵

- Tugas, fungsi dan Wewenang BPD

BPD (Badan Permusyawaratan Desa) Berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Fungsi dan wewenang BPD antara lain :

- 1) Menetapkan peraturan desa bersama kepala Desa, menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat

⁵ Haw Widjaja, Pemerintahan desa/Marga tentang Otonomi Daerah Suatu Telaah Administrasi
Masyarakat, Pustaka PT Raja Grafindo Persada, 2001, hal 126-128

- 2) Membahas rancangan peraturan desa bersama kepala desa
- 3) Melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan desa dan peraturan kepala desa
- 4) Mengusulkan pengangkatan dan pemberhentian kepala desa
- 5) Membentuk panitia pemilihan kepala desa
- 6) Menggali, menampung, menghimpun, merumuskan dan menyalurkan aspirasi masyarakat, dan
- 7) Menyusun tata terbit BPD.

- Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kepala Desa

a. Kedudukan Kepala Desa

1. Alat Pemerintah
2. Alat Pemerintah Daerah
3. Alat Pemerintah Desa

b. Tugas Kepala Desa

1. Menjalankan urusan rumah tangganya
2. Menjalankan urusan pemerintahan dan pembinaan masyarakat
3. Menumbuhkan dan mengembangkan semangat jiwa gotong royong

c. Fungsi Kepala Desa

1. Kegiatan dalam rumah tangganya sendiri
2. Menggerakkan partisipasi masyarakat
3. Melaksanakan tugas dari pemerintah di atasnya
4. Keamanan dan ketertiban masyarakat

5. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pemerintah di atasnya

Kepala Desa bertanggung jawab kepada :

1. Bertanggung jawab kepada Bupati Kepala Daerah Tingkat II
2. Memberikan keterangan pertanggungjawaban Kepala Desa kepada

Lembaga Musyawarah Desa

a. Kedudukan Sekretaris Desa

1. Urusan Staf sebagai orang kedua
2. Memimpin Sekretaris Desa

b. Tugas Sekretaris Desa

1. Memberikan pelayanan staf
2. Melaksanakan administrasi desa

c. Fungsi Sekretaris Desa

1. Kedudukan surat-menyurat, kearsipan dan pelaporan
2. Kegiatan Pemerintahan dan Keuangan Desa
3. Administrasi Pendudukan
4. Administrasi Umum
5. Melaksanakan fungsi Kepala Desa apabila berhalangan.

Sekretaris Desa bertanggung jawab kepada Kepala Desa.

- **Kepala Urusan**

- a. Kedudukan Kepala Urusan adalah sebagai unsur Pembantu Sekretaris Desa dalam bidang tugasnya

pemerintah desa dapat melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Dengan tugas yang jelas tersebut diharapkan bagi pemerintah desa dapat melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Dengan tugas dan kedudukan yang jelas maka para aparat desa terutama Kepala Desa beserta stafnya harus mampu memberikan yang terbaik kepada masyarakat. Sehingga terdapat koordinasi dalam menjalankan tugas dan fungsi tersebut. Artinya bahwa aparat desa yang mempunyai kewajiban dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing dan dapat melakukan kerja sama dan koordinasi dalam menjalankan kewajiban tersebut. Sehingga dalam menjalankan tugasnya tersebut maka aparat desa akan selalu dipantau atau dikontrol dari lembaga-lembaga yang ada di pemerintahan desa maupun masyarakat setempat.

3. Kinerja Aparat Desa

a. Kinerja

Kinerja aparat desa adalah merupakan sesuatu yang penting dalam pelaksanaan pemerintahan desa. Meskipun dalam pelaksanaan kinerjanya mengalami hambatan. Untuk itu dalam pelaksanaannya dan tugasnya harus sesuai dengan prosedur yang terdapat dalam Undang-undang pemerintah desa atau ketentuan-ketentuan lain yang ada.

Sebelum melangkah lebih jauh dan mempermudah pemahaman mengenai arti kata tersebut. Penyusun akan memberikan pemahaman dari kata tersebut. Dalam Kamus Bahasa Indonesia karangan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan menyebutkan arti dari kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi

yang diperlihatkan, kemampuan kerja (tata peralatan). Kinerja ini dipengaruhi oleh sifat leadership yang dimiliki oleh seseorang, kejujuran dan ketaatan terhadap peraturan yang ada, serta tanggung jawab terhadap tugas yang diembannya. Sehingga dapat menghasilkan prestasi terhadap pekerjaan yang dilakukannya.

Dengan demikian maka dalam hal ini teori yang akan dikemukakan adalah meliputi hal-hal sebagai berikut :

a. Pengertian kinerja, yang dipergunakan untuk mempermudah penelitian yaitu menurut :

a) Mangkunegara

“Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.⁶

b) Prawirosentono

“Kinerja adalah Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungnya masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral etika”.⁷

Jadi kinerja dapat juga diartikan, kegiatan perencanaan yang dilaksanakan oleh kelompok atau individu untuk mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan sesuai dengan perencanaan kinerja yang diraih. Untuk mengatur

⁶ Prabu Anwar Mangkunegara, Manajemen Sumber Daya Manusia, Perusahaan, Remaja Rosda Karya, Bandung, 2001, hal : 67

⁷ Joko Widodo, Good Governance, Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan otonomi Daerah, Insan Cendekia, Surabaya, 2001, hal : 206

secara tepat apabila perusahaan mengerti persepsi pelanggan terhadap kepuasan.⁸

c) Aspek responsivitas (*Responsiveness*)

Aspek ini dapat diartikan sebagai daya tanggap para pengelola organisasi terhadap kebutuhan dan keinginan dari para klien atau masyarakat sasaran. Daya tanggap disini diartikan sebagai respon terhadap kebutuhan klien dan penerapan peraturan yang benar.

d) Aspek tanggungjawab (*Responsibility*)

Aspek ini dapat diartikan sebagai suatu kondisi administrasi dan kebijakan serta program-program yang baik yang dimiliki oleh para pengelola organisasi. Kondisi administrasi, kebijakan program yang baik dimaksudkan dalam artian yang luas sebagai kemantapan sistem pekerjaannya.

e) Aspek profesional (*Professionalisme*)

Aspek ini menunjukkan suatu pekerjaan yang membutuhkan kompetensi atau keahlian teknis. *Professionalisme* menjadi suatu kebutuhan yang tidak dapat dihindari oleh para pengelola organisasi karena semakin tumbuhnya kompleksitas masalah-masalah yang ada dalam masyarakat dan semakin canggihnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

f) Aspek akuntabilitas (*Accountability*)

Aspek ini dapat diartikan sebagai organisasi tentang apa-apa yang telah dilakukan terhadap stakeholder (siapa saja yang berpengaruh)

konsep ini menganut pengertian bahwa segala tindakan organisasi akan dinilai dan dievaluasi oleh kalangan yang terkait dan memiliki kepentingan dengan organisasi itu.

Dari keenam yang ada, penulis menggunakan 6 aspek untuk mengukur kinerja aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keenam aspek tersebut adalah aspek produktivitas, aspek kualitas pelayanan, aspek responsivitas, aspek responsibilitas, aspek profesionalisme dan aspek akuntabilitas. Penulis beranggapan bahwa keenam aspek tersebut sangat tepat digunakan dalam penelitian di Kantor Desa Banjarejo untuk mengukur kinerja aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Aparat

Istilah “aparatur pemerintah” sebenarnya mempunyai pengertian yang sam dengan istilah tersebut mengacu pada satu subyek yaitu orang-orang yang melaksanakan tugas pemerintah negara. Dengan demikian dapat dipahami bahwa aparatur pemerintah adalah pegawai negeri sipil dan sebaliknya pegawai pegawai negeri sipil adalah aparatur pemerintah.

Menurut HAW Widjaja, bahwa aparatur desa juga disebut sebagai Pemerintahan Desa.

Pemerintah Desa adalah kegiatan dalam rangka penyelenggaraan yang dilaksanakan oleh pemerintah desa dan pemerintahan kelurahan.⁹

Sedangkan menurut Taliziduhu Ndraha menyatakan bahwa :

⁹ Haw Widjaja, Pemerintahan Desa/Marga, tentang Otonomi Daerah Suatu Telaah Administrasi Negara, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, 2001, hal : 19

Aparatur pemerintahan desa adalah bagian integral dari aparatur pemerintah Indonesia. Dari pada itu aparatur pemerintah desa sekaligus adalah juga bagian integral masyarakat desa karena mereka adalah pilihan masyarakat.¹⁰

Bedasarkan pada pengertian tersebut dapat disimpulkan pengertian dari aparat atau aparatur desa. Aparat atau aparatur adalah keseluruhan pejabat negara atau pegawai sipil yang berkerja pada instansi-instansi pemerintah dan mendapatkan gaji atas tugasnya.

Di dalam menjalankan tugasnya dan fungsinya maka pemerintahan desa, Kepala Desa dibantu dengan pembantu-pembantunya yang berfungsi membimbing dan mengendalikan pemerintahan desa. Untuk itu diperlukan aparat pemerintahan desa dengan suatu kepemimpinan yang sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai sesuai dengan tugas pekerjaan, sesuai dengan tugas organisasi dan masyarakatnya.

Aparat desa merupakan tokoh utama yang berfikir bagi kepentingan kelompoknya. Selain buah pikirannya juga merupakan unsur pemersatu, unsur menjalin ikatan-ikatan antara individu dan antara kelompok-kelompok dalam masyarakatnya.

Kepala Desa harus berada di tengah-tengah masyarakat ia harus mengetahui apa yang hidup dan bergerak dalam masyarakat, bahkan mereka sendiri mengalami bagaimana kebijaksanaannya dilaksanakan atau diterapkan oleh bawahan-bawahannya termasuk masyarakatnya.

¹⁰ Soedjatmoko, *Prinsip-Prinsip Administrasi Negara*, Jakarta, 1996, hal. 169

Karena itu perlu sekali kepala desa mempunyai pembantu-pembantu yang dekat dengan masyarakat, dan mampu menyalurkan isi hati masyarakat kepadanya. Kehadirannya di tengah-tengah masyarakat tidak boleh disalah artikan. Hal ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran secara jelas masalah-masalah yang dihadapi oleh masyarakat untuk dipecahkan secara bersama-sama dalam rangka menuju tujuan yang ditentukan.

Sebagaimana yang dikemukakan bahwa tugas seseorang pimpinan di dalam organisasi baik sebagai perencana, pelaksana, memberikan bimbingan serta mengawasi pelaksanaan pembangunan. Oleh karena itu kehadiran aparat desa di dalam kelompok masyarakat dimaksudkan untuk menumbuhkan gairah, prakarsa serta gagasan-gagasan baru dalam rangka memperbaiki kehidupan desanya.

4. Persepsi

Persepsi merupakan suatu faktor penentu yang terdapat dalam diri seseorang yang akan mempengaruhi dirinya dalam mengambil suatu keputusan atau melakukan suatu tindakan atau perilaku tertentu, oleh sebab itu persepsi merupakan suatu bentuk penilaian yang bersifat subyektif dan merupakan hasil dari suatu penilaian terhadap obyek tertentu.

Manusia dalam hal ini sebagai perseptor dalam suatu proses persepsi secara runtut melihat obyek sasaran, kejadian atau hubungan antara keduanya, mendengar, menyetujui (kalau obyek fisik), merasakan atau memahami suatu objek atau sasaran secara mendalam. Setelah itu perseptor baru mengorganisasikan

lingkungan dimana seseorang bertempat tinggal. Artinya bahwa seseorang dipengaruhi oleh lingkungannya, namun suatu ketika lingkungannya diciptakan sesuai dengan persepsi yang dimiliki seseorang sebagai sebuah pandangan terhadap suatu hal maka sistem nilai yang dianut masyarakat lingkungannya sangat berpengaruh terhadap pembentukan seseorang.

Adalah jenis bahwa agar terjadi persepsi harus ada hal-hal yang tercakup dalam proses persepsi itu sendiri. Syarat-syarat atau hal-hal yang harus tercakup dalam proses persepsi itu sendiri. Syarat-syarat atau hal-hal yang harus tercakup dalam proses persepsi adalah :

- 1) Obyek atau sasaran yang diamati
- 2) Alat indera yang cukup baik untuk menangkap obyek
- 3) Perhatian yang dalam hal ini merupakan persiapan dalam mengadakan pengamatan.

Yang dimaksud dengan persiapan adalah berasal dari pengalaman dan pengetahuan tentang obyek sasaran. Dengan adanya pengetahuan dan pengalaman, maka akan menjadikan seseorang (*perseptor*) mengadakan perhatian dan pada gilirannya menimbulkan pengamatan.

Jadi persepsi merupakan cara pandang seseorang terhadap obyek-obyek atau kejadian yang ada disekelilingnya, yang mana pandangan ini dipengaruhi oleh lingkungannya, pengalaman, kepentingan serta pengetahuan. Dalam hal ini berarti setiap orang mempunyai perbedaan satu dengan yang lainnya dalam

.....

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan aktivitas penilaian seseorang terhadap suatu obyek baik fisik maupun sosial, yang berdasar faktor-faktor subyektif (pengalaman dan pengetahuan). Oleh karenanya, maka pengukuran konsep itu adalah dengan melihat penilaian dan pendapat seseorang terhadap suatu obyek yang dalam hal ini tentang pelayanan umum kepada masyarakat.

5. Pelayanan kepada Masyarakat.

- Pelayanan Umum

Pelayanan adalah usaha untuk memberikan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan orang lain. Menurut Moenir "proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan" sedangkan "pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya."¹²

Sementara menurut Sadu Wasistiono, "pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat".¹³ Dengan demikian pelayanan publik bukan hanya dilakukan oleh pihak pemerintah, namun pihak swasta dapat memberikan pelayanan publik, hanya motif pelayanannya saja yang berbeda.

¹² Moenir, M. A. G. M., *Manajemen Umum*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2001

Untuk mengukur kualitas pelayanan diperlukan indikator atau variabel. Ada lima dimensi kualitas pelayanan menurut Philip Kotler seperti dikutip J Supranto dalam bukunya “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan” antara lain :

1. Dapat diraba (*Tangibles*), yaitu bukti atau penampilan berupa fasilitas fisik, peralatan personal dan alat komunikasi. Bukti nyata dapat dilihat dari peralatan atau perlengkapan yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan dan kondisi peralatan yang ada apakah dalam kondisi baik atau tidak.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat. Tolak ukur yang digunakan adalah ketepatan waktu, prosedur pelayanan dan kejelasan atau ketentuan biaya
3. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tanggap. Daya tanggap ini dapat dilihat dari keseriusan aparat dalam menanggapi keluhan dari masyarakat.
4. Jaminan/Kepercayaan (*Assurance*), yaitu kepercayaan masyarakat terhadap penyelesaian pekerjaan.
5. Empati (*Empathy*), yaitu syarat untuk peduli memberi perhatian pribadi bagi masyarakat. Dalam hal ini, dapat diketahui apakah pelayanan yang diterima telah sesuai dengan keinginan masyarakat kemudian apakah aparat bertindak adil dalam memberikan pelayanan kepada setiap orang. Serta tingkat kepuasan dari pengguna pelayanan itu sendiri.

Menurut Tjahya Supriatna, “pelayanan publik atau umum erat kaitannya dengan fungsi pemerintahan dalam rangka pembangunan atau pendidikan sosial

kepada masyarakat yang menyangkut urusan ideologi, politik, sosial, budaya, agama, dan pertahanan dan keamanan".¹⁴

Ruang lingkup pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah meliputi mengayomi, melayani dan menumbuhkan prakarsa serta peran aktif masyarakat dalam pembangunan. Dengan demikian yang dimaksud dengan pemberi pelayanan (aparatur pemerintah) meliputi aparatur yang bertugas pada instansi pemerintah ditingkat pusat, daerah, termasuk BUMN dan BUMD. Karena salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus yang terbaik.

F. Definisi Konseptual

Definisi konsep dalam penelitian skripsi ini meliputi :

1. Kinerja adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh setiap pegawai (pemerintah desa) dalam menjalankan tugas dan fungsinya.
2. Aparat desa adalah keseluruhan pejabat negara atau pegawai negeri sipil yang bekerja pada instansi pemerintah (desa) dan mendapatkan gaji atas tugasnya.
3. Kinerja aparat desa adalah suatu hasil kerja dari aparat desa, dalam menjalankan tugas dan fungsinya.
4. Persepsi Masyarakat adalah Persepsi masyarakat merupakan pandangan masyarakat terhadap obyek atau kejadian yang ada disekelilingnya. Pandangan itu sendiri dapat dipengaruhi oleh lingkungan, pengalaman, kepentingan dan

¹⁴ J. Sunarto, Administrasi Desa dan Kelurahan, PT Negeri Muljana, Jakarta, 1996

pengetahuan. Hal ini berarti setiap orang mempunyai perbedaan satu sama lain dalam mempersepsikan satu kejadian atau obyek yang sama pada waktu yang sama pula.

5. Pelayanan kepada masyarakat adalah pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan atau diberikan oleh aparat desa Banjarejo.

G. Definisi Operasional

Definisi operasional terdiri dari indikator-indikator yang digunakan peneliti dalam penelitian yang diambil untuk membuat kuesioner atau pertanyaan kepada responden mengenai kinerja aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh Kantor Desa Banjarejo Kecamatan Gabus Kabupaten Grobogan.

Sebagai pedoman dalam melakukan penelitian, variabel-variabel yang digunakan adalah :

1. Kinerja

A. Aspek Produktivitas

- a. Pelayanan yang cepat
- b. Jadwal pelayanan yang diberikan kepada masyarakat
- c. Ketepatan penyelesaian tugas dan pekerjaan

B. Aspek Kualitas Pelayanan

- a. Prosedur pelayanan diinformasikan secara jelas
- b. Informasi yang diberikan aparat
- c. Pelayanan tanpa memandang status social

C. Aspek Responsibilitas

- a. Peralatan administrasi di Kantor

- c. Pelayanan yang ramah
- D. Aspek Responsivitas
 - a. Kepedulian menerima keluhan dan memperhatikan kritikan
 - b. Kepedulian aparat tentang kesulitan
 - c. Kemampuan aparat dalam menerima keluhan yang diutarakan
 - d. Informasi tentang pelayanan secara memadai
- E. Aspek Akuntabilitas
 - a. Tanggung jawab
 - b. Kejujuran dan dapat dipercaya
- F. Aspek Profesionalisme
 - a. Pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki aparat desa

H. Metode Penelitian

Metode adalah suatu prosedur atau cara-cara untuk mengetahui sesuatu yang mempunyai langkah-langkah sistematis.¹⁵

Penelitian adalah usaha untuk menemukan atau mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan, usaha yang mana dilakukan dengan menggunakan metode-metode ilmiah.¹⁶

Berdasarkan pengertian di atas metode penelitian adalah prosedur, cara-cara dan langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian ilmiah dengan menghimpun atau mengumpulkan data-data untuk dapat diperiksa atau diuji kebenarannya.

¹⁵ ...
¹⁶ ...

1. Jenis Penelitian

Dalam menganalisis data, penyusun menggunakan metode penelitian analisis deskriptif. Yaitu istilah umum yang mencakup beberapa teknik analisis deskriptif, diantaranya penelitian yang menunjukkan, mengklasifikasikan, menggambarkan, dan menganalisa data serta untuk memecahkan masalah dengan menggunakan teknik pengumpulan data : dokumentasi, interview, questioner, dan observasi. Pelayanan yang diberikan aparat Desa khususnya yang diteliti yaitu Pelayanan KTP, Pelayanan SKKB, dan Pelayanan Sertifikat Dan Jual Beli Tanah. Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Hadari Nawawi, sebagai berikut :

“Metode penelitian deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek-subyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan sebagainya), berdasarkan fakta-fakta yang nyata atau sebagaimana adanya”.¹⁷

Selanjutnya metode penelitian deskripsi ini sering disertai ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Memusatkan diri pada pemecahan masalah yang ada (masalah-masalah aktual)
- b. Data yang dikumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan, kemudian dianalisa.¹⁸

Sejalan dengan permasalahan yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini, maka dalam penelitian ini membutuhkan informasi yang akan

¹⁷ Hadari Nawawi, Metode Penelitian Sosial, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 1983, hal 67.

mendukung dalam memperoleh data. Adapun unit analisisnya yaitu warga atau masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan pada Kantor Desa Banjarejo Kecamatan Gabus Kabupaten Grobogan, khususnya pelayanan yang diteliti pelayanan yang ada di Kantor Desa yakni pelayanan KTP, pelayanan SKKB, pelayanan Sertifikat, dan pelayanan Jual Beli Tanah. Yang dianggap relevan dalam arti tepat untuk dijadikan sumber data utama yang diperlukan.

2. Unit Analisis

Unit analisis adalah obyek dan sekaligus subyek penelitian sebagai suatu kesatuan (unit) yang akan diteliti. Obyek penelitian ini berkaitan dengan kinerja aparat desa sehingga yang menjadi unit analisis adalah aparat desa dikantor desa Banjarejo seperti : Kepala Desa, Seketaris Desa, kaur dan pembantu kaur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan subyek penelitian ini adalah warga masyarakat.

3. Populasi dan sampel

Untuk membahas maksud dari populasi dan sampel maka terlebih dahulu kita harus mengetahui istilah dari masing-masing di atas. Adapun pengertian dari populasi menurut F. Slamet, adalah :

“Jumlah dari keseluruhan dari unit analisis”.¹⁹

Sementara menurut Suharsini Arikunto adalah :

“Jika kita hanya meneliti sebagian dari populasi maka penelitian tersebut disebut penelitian sampel. Sampel adalah sebagai wakil populasi yang

diteliti. Dinamakan penelitian sampel apabila kita bermaksud untuk menggeneralisasikan hasil penelitian sampel”.²⁰

Dalam melakukan ini penulis hanya meneliti sebagian saja dari seluruh pengguna jasa Kantor Desa Banjarejo dikarenakan untuk menghindari jumlah biaya yang sangat besar dan waktu yang lama.

Adapun pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan accidental sampling. Selanjutnya yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna jasa Kantor Desa Khususnya pada waktu melakukan penelitian.

Sampel penelitian meliputi sejumlah elemen (responden) yang lebih besar dari persyaratan minimal sebanyak 30 elemen/responden. Menurut Guilford :

“Dimana semakin besar sampel akan memberikan hasil yang akurat”.²¹

Jadi peneliti mengambil 50 orang responden dari sebagian besar masyarakat usia produktif yang diharapkan mampu mewakilinya. Penentuan jumlah responden yang telah ditentukan adalah untuk memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pengumpulan dan analisis data secara kualitatif. Mengingat keterbatasan waktu, tenaga dan biaya dalam pengumpulan data tersebut.

4. Skala Pengukuran

Skala yang digunakan adalah interval (skala yang berjarak sama), sedangkan untuk skoring dimulai dari angka 1,2,3,4 dan 5 yang berarti :

Nilai 1 : jawaban tersebut dalam kategori rendah

Nilai 2 : jawaban tersebut dalam kategori kurang

²⁰ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian*, Bina Aksaran, Jakarta, 1989, hal : 104

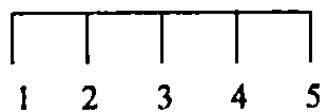
Nilai 3 : jawaban tersebut dalam kategori cukup/sedang

Nilai 4 : jawaban tersebut dalam kategori tinggi

Nilai 5 : jawaban tersebut dalam kategori sangat tinggi

5. Indeks

Indeks tersebut adalah sebagai berikut²²:



Kriteria Indeks : $\frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Jumlah skor}}$

Keterangan :

Nilai 1	sampai 1,80	masuk kategori tidak baik
Nilai 1,81	sampai 2,60	masuk kategori kurang baik
Nilai 2,61	sampai 3,40	masuk kategori cukup baik
Nilai 3,41	sampai 4,20	masuk kategori baik
Nilai 4,21	sampai 5,00	masuk kategori sangat baik

Untuk mencari indeks digunakan rumus sebagai berikut :

$$I = \frac{1 \times f_1 + 2 \times f_2 + 3 \times f_3 + 4 \times f_4 + 5 \times f_5}{N}$$

Keterangan :

I	: Indeks
f	: Frekuensi yang menjawab option
N	: Jumlah sampel

- 1) Wawancara untuk mendapatkan keterangan-keterangan dan data-data dari individu-individu tertentu untuk keperluan informasi.
- 2) Wawancara untuk mendapatkan keterangan tentang pribadi atau pandangan individu yang diwawancarai.

Teknik wawancara ini disamping untuk melengkapi perolehan data melalui kuesioner, bertujuan pula mendapatkan keterangan-keterangan lebih lanjut berkaitan dengan daftar pertanyaan yang diajukan. Dan responden dalam metode wawancara ini adalah aparat Desa Banjarejo.

d. Dokumentasi

- Suatu pengumpulan data dengan memanfaatkan data sekunder yang sudah tersedia dipustaka yang mempunyai relevansinya dengan obyek penelitian. Data sekunder antara lain meliputi peninggalan tertulis, arsip-arsip, buku-buku, majalah, koran dan termasuk pula kondisi geografis, demografis, ekonomi, pemerintahan, sosial budaya.

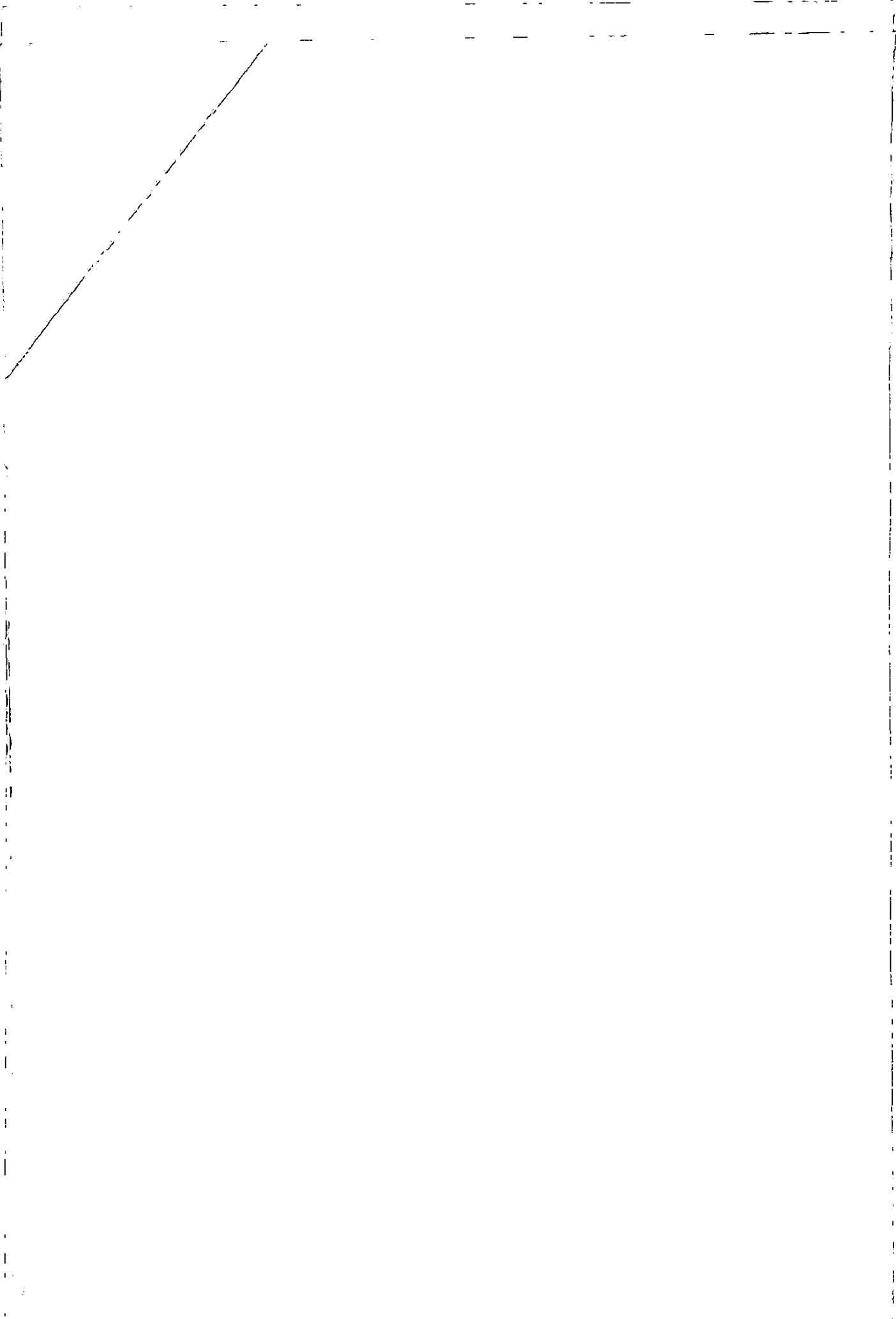
7. Jenis Data yang Diperlukan

a. Data primer

Yaitu data yang langsung berhubungan dengan permasalahan penelitian yang tercantum pada daftar pertanyaan yang diajukan pada responden.

b. Data sekunder

Yaitu data yang diperlukan untuk mendukung penelitian yang didapat dari buku-buku, surat kabar, dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah penelitian serta mencatat langsung dari instansi



8. Metode Analisa Data

Dalam menganalisa data dalam penelitian ini penyusun menggunakan analisa, yaitu analisa secara kualitatif dan kuantitatif. Pada penelitian kualitatif tidak selalu mencari sebab akibat, tetapi lebih berupaya memahami situasi tertentu dan mencoba mendalami gejala dengan menginterpretasikan masalahnya atau menyimpulkan kombinasi dari berbagai arti permasalahannya sebagaimana disajikan oleh situasinya. Menurut Noeng Muhadjir dalam bukunya metode penelitian kualitatif menyatakan bahwa : "Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi. Wawancara dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman penelitian tentang kasus yang diteliti dan menyajikan sebagai temuan bagi orang lain".²³

Sedangkan secara kuantitatif, kuantitatif yaitu metode yang berpangkat pada peristiwa yang dapat diukur secara kualitatif atau yang dapat dinyatakan dengan angka-angka, indeks, rumus dan sebagainya.²⁴

Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

P : Prosentase

f : Frekuensi atau banyaknya jawaban

n : Jumlah responden

²³ Noeng Muhadjir, Metode Penelitian Kualitatif, 1989, hal : 171

²⁴ J Suprpto, M.A, Op,Cit, hal : 125