

ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA KOTO BARU HIANG KECAMATAN SETINJAU LAUT

ANUGRAH BUDI PRAKARSA
STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh

Email :

Anugrahbudi34@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of public perceptions in public services. The method used in this research is qualitative method, data collection techniques were carried out through observation made to selected informants such as village head of koto baru hiang, for service and community. The result of this study indicate that the public's perception of public service in the village of koto baru hiang, sitinjau laut district, is very good, but there are several aspects that are classified as unfavorable, such as the communication provided.

Keyword : Public Perception, Public Service.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pelaksanaan terhadap persepsi masyarakat dalam pelayanan publik. Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi yang di lakukan kepada informan terpilih seperti Kepala Desa Koto Baru Hiang, Kasi Pelayanan, dan Masyarakat. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat dalam pelayanan publik di Desa Koto Baru Hiang Kecamatan Sitinjau Laut sangat baik, tetapi ada beberapa aspek tergolong kurang baik seperti komunikasi yang di berikan.

Kata Kunci : Persepsi Masyarakat, Pelayanan Publik.

I. PENDAHULUAN

Tugas utama pemerintah adalah sebagai penyelenggara pelayanan publik (*Publik Servant*). Sebagai penyelenggara, pemerintah mengatur dan mengurus urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan pembantuan yang di arahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Tugas pemerintahan baik ditingkat pusat dan daerah dalam bidang pelayanan publik sesungguhnya adalah sama yaitu memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat selaku penerima pelayanan. Tidak terkecuali pemerintahan yang berada di desa. Oleh karena itu untuk mewujudkan tugas pemerintah sebagai penyedia pelayanan kepada masyarakat di tingkat desa dibentuklah sebuah pemerintahan di desa yang disebut dengan pemerintahan desa.

Pasca diberlakukannya Undang-Undang tentang hak otonomi desa UU No. 6 Tahun 2004, maka praktis desa memiliki hak pengaturan atas segala urusan pemerintahan dan sumberdaya di desa tersebut dan menjadikan desa tidak lagi

bertanggung jawab pada kecamatan melainkan kepada pemerintahan kabupaten dan kecamatan sifatnya hanya mengkoordinasikan. Implikasinya sebagai desa yang mandiri maka segala bentuk pelayanan publik dari berbagai aspek harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik yang telah diatur dalam UU dalam hal ini Permenpan No. 63 Tahun 2003 mengenai standar pelayanan publik. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dapat diwujudkan dengan pelayanan publik yang berkualitas. Kualitas disini adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Untuk mencapai tujuan tersebut, penyelenggara pelayanan publik harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip pelayanan yaitu:

Pelayanan publik yang diberikan aparatur desa kepada masyarakat desa koto baru hiang, mulai dari urusan akta kelahiran sampai dengan urusan surat kematian. Beberapa warga menyatakan pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan alasan sesuai dengan prosedur, banyaknya pungutan biaya, dan waktu yang sangat lama, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung kurang efektif.

Diantara masalah-masalah tersebut adalah pelayanan publik yang diberikan terkesan kurang sederhana dalam artian prosedur yang diberikan dirasa berbelit-belit, petugas yang melayani berganti-ganti orang sehingga menimbulkan kebingungan masyarakat disamping itu terkadang dalam melayani kebutuhan tertentu tidak menggunakan standar waktu penyelesaian yang menentu sehingga tidak banyak masyarakat yang harus bolak-balik ke kantor desa hanya untuk memastikan apakah sudah selesai, serta keluhan masyarakat yang lain adalah masalah kedisiplinan petugas administrasi desa yang terkadang datang lebih siang ke kantor desa dibandingkan masyarakat yang hendak mengurus kebutuhan tertentu, akibatnya banyak yang mengira bahwa pelayanan di kantor desa sedang libur akibatnya banyak orang yang datang lebih baik pulang dari pada menunggu dan mengurungkan niatnya dan datang kembali diesok hari.

Berdasarkan hasil pengamatan tersebut terlihat bahwa belum maksimalnya pelayanan publik yang diberikan aparatur desa kepada masyarakat selama ini terkait kesederhanaan pelayanan publik, kejelasan layanan, kepastian waktu, dan kedisiplinan pegawai yang seharusnya dipenuhi karena sudah menjadi ketentuan dalam standar pelayanan publik sebagaimana dalam Permenpan No. 63 Tahun 2003, oleh karena itu penelitian ini sangat penting mengingat bagaimana kualitas pelayanan publik yang ada di Desa Koto Baru Hiang ini masih rendah serta belum efektif.

Dengan latar belakang yang terjadi seperti dijelaskan diatas maka penulis tertarik untuk memilih judul “Persepsi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Oleh Aparatur Desa Koto Baru Hiang Kecamatan Setinjau Laut”.

II. LANDASAN TEORI

Pengertian Persepsi

Seorang pakar organisasi mengungkapkan bahwa “Persepsi dapat didefinisikan sebagai proses dengan mana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka” Robbins (2001:88).

Defenisi persepsi juga diartikan oleh Indrawijaya (2000:45) “sebagai suatu penerimaan yang baik atau pengambilan inisiatif dari proses komunikasi.”Jadi persepsi merupakan proses pengorganisasian, penginterpretasikan terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang *integrated* dalam diri individu.

Proses Persepsi

Menurut Miftah Thoha (2003:145), proses terbentuknya persepsi di dasari pada beberapa tahapan, yaitu :

1. Stimulus atau Rangsangan
Terjadinya persepsi diawali ketika seseorang dihadapkan pada suatu stimulus atau rangsangan yang hadir dari lingkungannya.
2. Registrasi
Dalam proses registrasi, suatu gejala yang nampak adalah mekanisme fisik yang berupa penginderaan dan syarat seseorang berpengaruh melalui alat indera yang di milikinya. Seseorang dapat mendengarkan atau melihat informasi yang terkirim kepadanya, kemudian mendaftarkan semua informasi yang terkirim kepadanya tersebut.
3. Interpretasi
Interpretasi adalah merupakan suatu aspek kognitif dari persepsi yang sangat penting yaitu proses pemberian arti kepada stimulus yang di terimanya. Proses interpretasi tersebut tergantung pada cara pendalaman, motivasi, dan kepribadian seseorang.

Masyarakat

J.L. Gillin dan J.P. Gillin dalam bukunya “Cultural Sociology” mendefinisikan Masyarakat adalah kelompok manusia yang terbesar yang mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap dan perasaan persatuan yang sama.

Menurut Soerjono Soekanto, masyarakat pada umumnya memiliki ciri-ciri antara lain sebagai berikut :

1. Manusia yang hidup bersama; sekurang-kurangnya terdiri atas dua orang
2. Bercampur atau bergaul dalam jangka waktu yang cukup lama. Berkumpulnya manusia akan menimbulkan manusia baru. Sebagai akibat dari hidup bersama, timbul sistem komunikasi dan peraturan yang mengatur hubungan antarmanusia.
3. Sadar bahwa mereka merupakan satu kesatuan
4. Merupakan suatu sistem hidup bersama. Sistem kehidupan bersama menimbulkan kebudayaan karena mereka merasa dirinya terkait satu sama lain.

Menurut Marion Levy, Empat kriteria yang perlu dipenuhi agar suatu kelompok dapat disebut masyarakat, adalah sebagai berikut.

1. kemampuan bertahan yang melebihi masa hidup seorang anggotanya

2. perekrutan seluruh atau sebagian anggotanya melalui reproduksi atau kelahiran
3. adanya sistem tindakan utama yang bersifat swasembada
4. kesetiaan terhadap suatu sistem tindakan utama secara bersama-sama

Indikator Persepsi Masyarakat

Menurut Bimo Walgito (2004) , indicator-indikator persepsi masyarakat terdiri dari :

- a. Penyerapan terhadap rangsangan
Penyerapan atau penerimaan rangsangan oleh panca indera baik berupa penglihatan, pendengaran, peraba, pencium, dan pengecap di lakukan secara sendiri-sendiri maupun Bersama -sama. Alat indera yang menerima atau menyerap rangsangan tersebut akan menciptakan suatu gambaran, tanggapan atau kesan di dalam otak.
- b. Pengertian Atau Pemahaman
Setelah terjadi kesan atau gambaran di dalam otak, maka gambaran atau kesan tersebut di Kelola, di golongankan , dibandingkan maupun diinterpretasi sehingga terbentuklah pengertian atau pemahaman. Gambaran-gambaran lama yangbtelah dimiliki individu sebelumnya dapat membentuk suatu pengertian atau pemahaman.
- c. Penilaian atau evaluasi
Penilaian individu terjadi setelah seseorang memiliki pengertian atau pemahaman. melalui pengertian atau pemahamannya tersebut, individu membandingkan dengan kriteria yang dimiliki individu tersebut. Penilaian setiap individu berbeda-beda meskipun objeknya sama. Karena itu persepsi bersifat subjektif.

Pelayanan Publik

Kata dasar "Pelayanan" menurut Pasalong (2010:128), didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan definisi "Pelayanan Publik" menurut Mahmudi (2010:223), adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Undang – undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Desa

Secara etimologi kata desa berasal dari Bahasa sanskerta , *deca* yang berarti tanah air, tanahasal, atau tanah kelahiran. Dari perspektif geografis , desa yang diartikan sebagai “*a groups of houses or shops in a country area, smallerthan and town*”. Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untukmengurus rumah tangganya berdasarkan hal, asal -usul dan adat istiadat yang diakui dalam pemerintahan nasional dan berada di daerah kabupaten.

Beberapa Ahli Kependudukan memberikan pengertian tentang desa sebagai berikut:

1. Menurut R. Bintarto, desa yaitu perwujudan atau kesatuan sosial, ekonomi, geografi, politik, serta kultural yang ada di suatu daerah dalam hubungan dan pengaruhnya secara timbal balik dengan daerah lain.
2. Menurut Rifhi Siddiq, desa adalah suatu wilayah yang memiliki tingkat kepadatan rendah yang dihuni oleh penduduk dengan interaksi sosial yang bersifat homogen, bermatapencaharian di bidang agraris dan juga mampu berinteraksi dengan wilayah lain di sekitarnya.
3. Menurut Sutardjo Kartohadikusumo, desa adalah suatu kesatuan hukum yang di dalamnya bertempat tinggal sekelompok masyarakat yang berkuasa mengadakan pemerintahan sendiri.
4. Menurut Paul H. Landis, desa adalah daerah dimana hubungan pergaulannya ditandai dengan intensitas tinggi dengan jumlah penduduk yang kurang dari 2500 orang.

III. METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Pendekatan Penelitian yang penulis gunakan adalah pendekatan Kualitatif yaitu mencari informasi dengan mengumpulkan data berupa uraian kata-kata yang dilakukan peneliti melalui wawancara, pengamatan, observasi maupun dokumentasi yang bersifat deskriptif analisis, pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek peneliti misalnya perilaku persepsi, minat, motivasi dan tindakan dengan cara deskripsi dengan bentuk kata dan Bahasa. Penelitian ini mendeskripsikan data yang di peroleh dari hasil penelitian mengenai persepsi masyarakat dalam pelayanan publik di desa Koto Baru Hiang Kecamatan Setinjau Laut.

Purposive sampling, Bernard (2002), Lewis and Sheppard (2006) adalah suatu teknik yang disengaja oleh peneliti dari seorang informan berdasarkan kualitas yang dimiliki informan. Teknik ini merupakan nonrandom teknik yang tidak membutuhkan teori atau himpunan yang mendasari jumlah informan. Yang menjadi informan dalam penelitian ini sebanyak 4 orang.

Tabel. Daftar Informan

No	Nama	Jabatan
1.	Masrizal	Kades
2.	Halul,S.Pdi	Kasi pelayanan
3.	Melati Ramasary	Masyarakat
4.	Benef Albar	Masyarakat

Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah

1. Wawancara (Interview)
Wawancara yaitu mengajukan pertanyaan langsung kepada responden tentang persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur desa terhadap pelayanan publik di desa Koto Baru Hiang Kecamatan Setinjau Laut.
2. Pengamatan (Observasi)

Observasi, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap lingkungan setempat di Desa Koto Baru Hiang Kecamatan Setinjau Laut.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu baik berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Yang menjadi alat pengumpulan data dalam penelitian adalah Handphone (Kamera), berfungsi untuk memotret jika peneliti sedang melakukan pembicaraan dengan responden atau sumber data serta untuk mempermudah penelitian misalkan berupa foto-foto kegiatan pelaksanaan kegiatan penelitian. Dan flashdisk, yaitu berfungsi sebagai penyimpanan data/file untuk kepentingan penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyusunan transkrip wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain yang diakumulasikan untuk mengerti tentang subyek kemudian mempublikasikan hasil penelitian. Menurut Milles and Huberman (1992: 16) data yang telah dikumpulkan dalam aneka macam cara (angket, observasi, wawancara, dan dokumentasi) kemudian dianalisis melalui tiga tahapan yaitu meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik Triangulasi. Triangulasi bermakna silang yakni mengadakan pengecekan akan kebenaran data yang akan di kumpulkan dari sumber data dengan memakai cara pengumpulan data serta pengecekan waktu yang berbeda, yaitu :

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk megkaji kebenaran atau keaktifan data dengan meegecek data yang telah di peroleh melalui beberapa sumber.

2. Triangulasi teknik

Triagulasi tekik mengecek kebenaran data dan keabsahan data dengan data, Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data di lakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

Unit Analisis

Unit analisis adalah satuan yang akan diteliti dapat berupa individu. Kelompok sosial, lembaga dan komunitas. Adapun unit analisis yang penelitian tuangkan dalam penelitian ini adalah Masyarakat.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyerapan

- Bagaimana tanggapan bapak dalam menerima saran dari masyarakat desa koto baru hiang ?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dalam hal ini Sesuai dengan informan dari informan dilapangan dengan Bapak Masrizal Selaku Kepala Desa mengatakan :

“ Saya selalu mendengar dan menerima saran-saran dari masyarakat desa koto baru hiang, tetapi saran tersebut harus saya pilah-pilah terlebih dahulu, terkadang masyarakat memberikan saran tidak sesuai dengan situasi dan kondisi di desa”.

Lalu peneliti menayakan hal yang serupa kepada Bpk. Halil.,S.Pdi selaku Kasi Pelayanan, beliau mengatakan bahwa :

“Pemerintah desa koto baru hiang selalu menanggapi saran yang diberikan oleh masyarakat, tentu saja saran yang diberikan sangat berguna untuk membangun sistem pemerintahan desa koto baru hiang”.

Kemudian hasil wawancara dengan Ibu Melati Ramasary selaku masyarakat desa koto baru hiang , mengatakan bahwa :

“ Kami selalu memberikan saran kepada pemerintah desa dan pemerintah desa menanggapi dengan baik dan cepat tanggap ”.

Lalu peneliti menayakan hal yang serupa kepada Bpk. Benef Albar selaku Masyarakat Desa Koto Baru Hiang, mengatakan bahwa :

“ Kami sebagai masyarakat sangat mengapresiasi pemerintah desa koto baru hiang karna pemerintah desa koto baru hiang selalu membuka pintu saran, tentu saja kami sangat berterima kasih karna pemerintah desa koto baru hiang mau mendengarkan keluh kesah dari masyarakatnya”.

- Apakah Saran yang diberikan selalu diterima dan dilaksanakan oleh pemerintah desa koto baru hiang ?

Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Bpk Masrizal Selaku Kepala Desa, Beliau mengatakan :

“Saran yang diberikan oleh masyarakat kita tampung terlebih dahulu lalu nanti kita diskusikan dengan perangkat desa lainnya.”

Kemudian peneliti menanyakan hal serupa dengan Kasi Pelayanan Bpk. Halil.,S.Pdi, beliau mengatakan :

“ saran yang diberikan kita terima tetapi harus di diskusikan terlebih dahulu dengan Kepala Desa Dan perangkat desa lainnya.”

Lalu peneliti menayakan dengan Masyarakat yaitu Bpk. Benef Albar, beliau mengatakan :

“ Pemerintah desa koto baru hiang cepat tanggap dalam penerimaan saran, setelah kami memberikan saran sekitar dalam 2hari kami langsung mendapatkan jawaban dari pemerintah desa .”

Hal serupa yang peneliti lakukan, berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Melati Ramasary selaku Masyarakat, mengatakan Bahwa :

“ Kami menerima jawaban atau Tindakan dari saran-saran yang kami berikan kepada pemerintah des aitu sekitar 1-2 hari dan tentu saja pemerintah desa cepat tanggap sekali dalam penerimaan saran.”

Pemahaman

- Bagaimana cara bapak memberikan pengertian dan pemahaman kepada masyarakat apabila terjadi permasalahan di desa ?

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kades Bpk.Masrizal, beliau mengatakan :

“Saya memberikan pemahaman kepada masyarakat dengan cara berdiskusi secara langsung dengan masyarakat dan tokoh masyarakat, dengan cara berdiskusi bersama maka masyarakat akan memahami dan mengerti apa yang menjadi pokok permasalahan dan bagaimana cara menyelesaikannya”.

Lalu peneliti melakukan wawancara dengan Bpk. Halul.,S.Pdi selaku Kasi Pelayanan, beliau mengatakan :

“Pengertian dan pemahaman yang diberikan kepada masyarakat bermacam-macam, salah satu nya dengan cara menemui langsung masyarakat

atau dengan cara berkumpul di Gedung serbaguna dan berdiskusi langsung dengan masyarakat”.

Hal yang serupa peneliti tanyakan pada Masyarakat yaitu dengan Ibu Melati Ramasary, mengatakan :

“Kepala Desa cukup sigap dalam mendengarkan permasalahan yang terjadi dan beliau langsung menanggapi permasalahan yang ada , salah satu cara kades dalam menyelesaikan permasalahan yaitu dengan memberikan pemahaman dan menemui masyarakat serta memberikan pengertian akan hal yang sedang terjadi”.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bpk. Benef Albert, beliau mengatakan :

“Kepala Desa dalam hal ini langsung memberikn informasi kepada masyarakat dan mengumpulkan Pemerintahan desa serta masyarakat untuk berdiskusi untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi”.

- Bagaimana cara Pemerintahan Desa memberikan Pemahaman kepada masyarakat dalam Pelayanan yang ada di Kantor Desa ?

Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Bpk. Masrizal selaku Kepala Desa Koto Baru Hiang, mengatakan :

“ Pemerintah Desa dalam hal ini melakukan sosialisasi kepada masyarakat, mereka akan dikumpulkan di kantor desa nanti disitu akan diberikan seperti sosialisasi bagaimana cara pelayanan di kantor desa”.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bpk. Halul.,S.Pdi selaku Kasi Pelayanan, mengatakan :

“Dengan cara memberikan sosialisasi kepada masyarakat dan langsung terjun ketengah masyarakat”.

Lalu peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Melati Ramasary , mengatakan

“ Pemerintah Desa dalam hal ini langsung terjun ke tengah masyarakat dan menjelaskan secara rinci alur-alur pelayanan di kantor desa.”

Hal serupa peneliti tanyakan kepada Bpk. Benef Albert selaku masyarakat , mengatakan :

“Kades membeikan sosialisasi terhadap masyarakat, agar masyarakat mengerti dalam hal pelayanan yang ada di kantor desa”.

Penilaian

- Apakah ada penilaian khusus yang diberikan oleh masyarakat untuk pemerintahan desa dalam melayani masyarakat ?

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bpk. Masrizal Selaku Kepala Desa, mengatakan :

“Tidak penilaian khusus yang diberikan masyarakat hanya saja masyarakat apabila mengalami hal yang tidak baik biasanya masyarakat langsung menyampaikan nya kepada saya”.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bpk. Halul.,S.Pdi , mengatakan :

“untuk penilaian khusus masyarakat hanya menilai sendiri bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa”.

Lalu hasil wawancara dengan ibu Melati Ramasary, mengatakan :

“ Kami hanya memberikan penilaian sendiri, tidak ada penilaian khusus dan pemerintahan desa tidak pernah memberikan suatu angket untuk penilaian”.

Hal serupa peneliti tanyakan dengan Bpk. Benef Albert , mengatakan bahwa :

“ Penilaian untuk pemerintah desa tidak pernah diminta hanya saja kami sebagai masyarakat hanya melakukan penilaian sendiri saja, jd tidak ada penilaian yang khusus”.

Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai pembahasan yang sesuai dengan indikator dapat dikatakan bahwa pada bagian-bagian yang menjadi

indikator tersebut dapat dijelaskan sesuai dengan Macam-macam triangulasi sebagai berikut:

A. Penyerapan

Rangsangan atau objek tersebut diserap atau diterima oleh panca indera, baik penglihatan, pendengaran, peraba, penciuman, dan pengecap secara sendiri-sendiri maupun Bersama-sama. Dari hasil penyerapan atau penerimaan alat-alat indera tersebut akan mendapatkan gambaran, tanggapan atau kesan di dalam otak.

Dalam peran perangkat Desa untuk meningkatkan pelayanan di kantor desa koto baru hiang sangat berperan aktif dan terjun langsung kelapangan menjalankan apa yang menjadi TUPOKSI dari masing-masing Perangkat Desa dimulai dari Kades hingga ke ketua RT.

Kesimpulan peran aparatur desa sama dengan teori yang dijelaskan, dalam meningkatkan atau memajukan desa dengan cara terjun langsung kelapangan dan berperan aktif menjalankan apa yang menjadi VISI-MISI kepala desa di Desa koto baru hiang .

B. Pengertian dan Pemahaman

Setelah terjadi gambaran atau kesan di dalam otak maka gambaran tersebut di organisir, digolong-golongkan, dibandingkan, sehingga terbentuk pengertian atau pemahaman. Proses terjadinya pengertian dan pemahaman tersebut sangat unik dan cepat. Pengertian yang terbentuk tergantung juga pada gambaran-gambaran lama yang telah dimiliki individu sebelumnya.

Dalam menjalankan tugas-tugasnya perangkat desa memberikan pengertian dan pemahaman yang baik kepada masyarakatnya, dan apabila dalam suatu

urusan masyarakatnya kurang mengerti, aparat desa segera memberikan pemahaman yang baik kepada masyarakat desa koto baru hiang.

C. Penilaian

Setelah terbentuk pengertian dan pemahaman maka terjadilah penilaian dari individu terhadap benda atau suatu yang dipersepsikan.

Penilaian yang diberikan oleh masyarakat desa koto baru hiang kepada pemerintahan desa sudah cukup baik walaupun penilaian tersebut hanya diberikan oleh individu dan tidak secara langsung diberikan oleh masyarakat.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan serta dikemukakan saran-saran yang sekiranya berguna untuk pemerintahan dan mahasiswa yang melakukan penelitian melalui persepsi masyarakat dalam pelayanan di desa koto baru hiang sebagai bahan pertimbangan untuk mengadakan perbaikan-perbaikan yang dianggap perlu untuk seterusnya. Dari hasil penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Dapat disimpulkan dalam pemerintahan Desa koto baru hiang saat ini masih banyak mengalami kendala-kendala yang ada di Desa, seperti dalam pembangunan belum bisa kita katakan maksimal lebih baik dari Desa lain, akan tetapi masih tertinggal oleh Desa yang sudah maju di Kecamatan sitinjau laut. Dan juga terdapat kurangnya simpati Pemerintah Desa terhadap keluhan masyarakat yang sangat ingin dibantu baik dalam pembangunan, ekonomi social, dimana Desa ini masih mengutamakan hubungan keluarga antar perangkat Desa. Sehingga banyak masyarakat yang dihiraukan.

Dan untuk memajukan Desa koto baru hiang memerlukan kerjasama yang baik antar perangkat dengan dengan tokoh masyarakat dan lembaga-lembaga yang ada di Desa koto baru hiang, sehingga Desa koto baru hiang lebih maju dan menjadi Desa yang penuh dengan pembangunan.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Adisaswita, 2013. *Pembangunan Desa*. Alfabeta.
- Bambang Istianto. 2011. *Manajemen Pemerintah (Dalam perspektif Pelayanan Publik)*. Jakarta. Mitra Wacana Media.
- Basrowi. 2014. *Pengantar Sosiologi*. Cetakan Kedua. Ghalia Indonesia.
- Bimo Walgito. 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta. Andi Offset (Publik). Jakarta. Mitra Wacana Media.
- Cheema Rondinelli, 2009. *Kebijakan Publik*. Gramedia digital
- Irwanto. 2002. *Psikolog Umum*. Jakarta. PT. Prehalindo.
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Standar Pelayanan Publik.
- Mitfah Thoha. 2003. *Kepemimpinan dalam Manajemen : suatu pendekatan perilaku*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
- Muhammad Muiz Raharjo. 2021. *Administrasi Pemerintahan Desa*. Depok. Raja Grafindo Persada.
- Moenir, A.S. 2008. *Manajemen Umum di Indonesia*. Jakarta. Bina Aksara.
- Robbins, S.P. 2001. *Psikologi Organisasi, (Edisi ke-8)*. Prenhallindo. Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung : Alfabeta.
- Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintah Daerah.
- Walgito, Bimo. 2010. *Psikologi Sosial (Suatu Pengantar)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.