

ABSTRAK

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK OLEH APARATUR DESA

(Muhammad Ardhiansyah)

Tujuan Penelitian ini adalah mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 60 responden. Analisis data menggunakan rumus interval dan persentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa adalah : (1) Masyarakat kurang paham terhadap layanan publik, (2) tanggapan masyarakat negatif, (3) harapan masyarakat positif. Berdasarkan ketiga indikator tersebut dapat disimpulkan kecenderungan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa cenderung negatif. Dengan demikian menunjukkan pelayanan publik oleh aparatur desa belum sepenuhnya menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik dengan baik yakni meliputi: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, kemudahan akses dan kedisiplinan sebagaimana diatur dalam Permenpan No. 63 tahun 2003.

Kata kunci : aparatur desa, persepsi masyarakat, pelayanan publik